Correos

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO TI

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS Y PARTICULARES

SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y CONSULTORÍA TI

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

Título del Proyecto: Contratación de los servicios asociados SERVICIOS DE DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y CONSULTORÍA TI del Grupo Correos compuesto por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (en adelante Correos y CEX/Correos Express) a través de un Sistema Dinámico de Adquisición (en lo sucesivo, "SDA").

Se han diferenciado tres niveles de servicios desglosados en 3 categorías, 6 subcategorías y 12 sub-subcategorías:

- **Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión**
- **Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas**
- **Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:**
  - Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio
    - Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental
    - Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles
    - Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales
  - Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas
    - Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión
    - Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero
  - Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad
    - Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)
    - Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional
    - Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna
    - Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad
  - Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión

- Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas
- Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH
- Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial

- Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros
- Subcategoría III.VI: Logística

La especificación técnica de los servicios quedará descrita de forma expresa en cada una de las licitaciones que se realicen durante el periodo de vigencia del presente SDA según la categoría, subcategoría o sub-subcategoría.

El SDA no supone un compromiso de exclusividad en la adquisición por el Grupo Correos de los servicios que se pretende contratar. Si resultara de su interés debido a nuevas necesidades, el Grupo Correos podrá contratar estos servicios con otras empresas no seleccionadas.

Expediente: [AI220003]

Fecha de acuerdo de Inicio: [_]

• Nomenclatura NACE: [_]	Código CPV: Principal: [72222300-0 Servicios de tecnología de la información] Complementarios: Categorías I y II: [72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y Apoyo] Categoría III: [72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software]

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El presente SDA tiene como objetivo la contratación de los servicios necesarios para cubrir las distintas actividades que permitan dar respuesta a las necesidades de Negocio mediante servicios de consultoría, definición e implementación de soluciones tecnológicas y servicios de desarrollo, evolución y mantenimiento de sistemas y aplicaciones.

Los servicios a adjudicar se dividen en las siguientes categorías en función de la naturaleza y necesidades del Grupo Correos:

- **Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión**

  Consiste en un servicio de consultoría y apoyo en el gobierno y gestión del ámbito de Tecnología de la Información (TI/IT) para cubrir las actividades necesarias derivadas de necesidades tecnológicas de la compañía:

  - **Consultoría**: consiste en un servicio de asesoramiento, aportando conocimiento y experiencia, para ayudar a la Dirección de Tecnología a proveer a Negocio de Soluciones innovadoras y alineadas a la estrategia de la Compañía.

- **Gobierno y Gestión:** consiste en un servicio de apoyo a la Dirección de Tecnología en tareas de gobierno y de gestión de los servicios IT relacionados con las Soluciones al Negocio.

- **Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas**

Consiste en un servicio que incluye la definición y construcción de nuevos sistemas de información y el asesoramiento, consultoría, benchmarking, búsqueda, selección, suministro e integración de productos comerciales y soluciones de mercado en el entorno corporativo del Grupo Correos, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de cada uno de los proyectos que se lancen. En consecuencia, los proveedores homologados habrán de dar soporte a las distintas actividades y tareas relacionadas que de todo ello se deriven. Entre otras, el cierre de los requisitos de negocio, el análisis funcional, el diseño de una solución que dé respuesta a dichos requisitos, así como en su caso la construcción e implantación de nuevos sistemas de información, bien mediante desarrollos a medida, bien mediante el suministro, adaptación e instalación de herramientas existentes en el mercado. De forma genérica, las actividades mínimas que se realizarán al amparo de este servicio son:

- **Gestión y Ejecución end-to-end de proyectos:** llevar a cabo todas las actividades para la correcta gestión y ejecución de los proyectos, end-to-end, bajo su responsabilidad (planificación, seguimiento, análisis, diseño, desarrollo, parametrización, pruebas, etc.).
- **Elaboración conjunta**, con las áreas de negocio implicadas y las áreas técnicas de la Dirección de Tecnología, del documento de requisitos funcionales y documentación técnica, contemplando aspectos de:
  - ✓ Arquitectura tecnológica y dimensionamiento
  - ✓ Integraciones con otros sistemas
  - ✓ Seguridad
  - ✓ Usabilidad, Accesibilidad
- **Cotización del proyecto** desde el punto de vista de esfuerzos y coste, y planificación detallada del mismo.
- **Asesoramiento** sobre la viabilidad de los proyectos planteados.
- **Análisis y diseño** funcional, técnico y de seguridad de la solución**.**
- **Realización,** en su caso, de todos los desarrollos software a medida necesarios.
- **Suministro, adaptación, configuración, integración y puesta en marcha,** en su caso, de soluciones de mercado y/o herramientas de terceros dentro del ecosistema de aplicaciones del Grupo Correos.
- **Integración** de la solución, ya sea desarrollo a medida o producto de mercado, con otros sistemas de información del Grupo Correos.
- **Elaboración y ejecución de planes de prueba** funcionales, de aceptación de usuario, de carga y de seguridad.
- **Gestión** integral de la calidad del software desarrollado, en su caso.

- **Pruebas de aceptación y puesta en funcionamiento:** coordinación y realización de las diferentes pruebas con las unidades de negocio responsables y el área de Calidad de la Dirección de Tecnología, definición de planes de lanzamiento a producción, plan de migración en su caso, plan de marcha atrás, y cualquier otro plan que se precise para el lanzamiento y puesta en funcionamiento en producción del sistema a implantar.
- **Preparación de la implantación,** mediante cargas de datos iniciales o migraciones de datos que fuesen necesarias.
- **Soporte en la implantación** y puesta en marcha del sistema a los diferentes grupos técnicos que deban intervenir, o implantación completa del sistema cuando se trate de entornos autogestionados por los equipos de desarrollo (modelos DevOps).
- **Certificación final** de calidad de la implantación y health-check del sistema una vez funcionando en producción.
- **Soporte y mantenimiento** del sistema post-implantación para la corrección de defectos, tunning y ajustes necesarios antes de ser transferido a un equipo de mantenimiento.
- **Elaboración de la documentación** funcional y técnica que en cada momento determine la metodología, normativas, y el responsable técnico del proyecto del Grupo Correos, siendo la mínima requerida aquella que sirva para poder transferir plenamente el conocimiento y mantener en adelante el sistema implantado por parte de otro proveedor distinto.
- **Gestión del cambio**: planes de gestión del cambio y coordinación del cambio con las áreas de negocio y de TI implicadas, detección de posibles impactos y mitigación de riesgos de cara a la implantación.
- **Formación**: actividades de formación a usuarios de negocio y/o a personal interno de la Dirección de Tecnología sobre la nueva solución a implantar, tanto a nivel funcional como técnico (ANEXO XIV).
- **Transferencia de conocimiento**, y traspaso completo tanto funcional como técnico del sistema construido / implantado, a un equipo técnico de mantenimiento y evolución, que puede ser del mismo proveedor que ha construido e implantado el sistema o de otro proveedor distinto, en función de lo que en cada momento el Grupo Correos determine, y ajustándose a las subcategorías y dominios funcionales que se definen en la categoría III.

Durante la vida del presente SDA, el Grupo Correos podrá lanzar diferentes licitaciones enmarcadas en esta categoría orientadas a la ejecución de proyectos IT de diversa índole, donde los proveedores homologados en la categoría podrán realizar propuestas de solución funcional y técnica, así como de provisión de soluciones de mercado o herramientas necesarias para dar cobertura a las necesidades planteadas. Las especificaciones funcionales y técnicas de los proyectos que se lancen quedarán descritas de forma expresa en cada una de las licitaciones.

Los proyectos IT a ejecutar estarán soportados por las tecnologías de referencia del Grupo Correos (PILAS TECNOLÓGICAS), en las que deberán estar homologados los proveedores que quieran optar a cada una de las licitaciones, y cumplir con los requerimientos de Arquitectura (ANEXO XIII) y de Seguridad (ANEXO XV).

En la actualidad Dirección de Tecnología del Grupo Correos dispone de un modelo de gestión de la productividad y estimación de los desarrollos software con las siguientes características:

1. Cuantificación del tamaño de los desarrollos funcionales basada en puntos función IFPUG (www.IFPUG.org) adaptada a las características del Grupo Correos, mediante una variante NESMA (www.NESMA.org) con factores de corrección.
2. Cuantificación del tamaño de las parametrizaciones basada en Unidades de Medida de Software Parametrizado, UMSp, creada por LEDAmc (www.LEDAmc.com).
3. Desglose de los esfuerzos y costes de los proyectos y evolutivos por actividad de su ciclo de vida.
4. Contraste de las estimaciones entregadas junto al Análisis de Impacto y evaluación del software finalmente desarrollado y entregado.
5. Seguimiento y control mensual de la productividad de desarrollo de software y su comportamiento, también cuando proceda, frente a los objetivos de mejora establecidos.

En todo momento, en las estimaciones de los desarrollos a realizar se hará uso de los procedimientos y los formatos (plantillas o herramientas) definidos por el Grupo Correos, y habrá que cumplir los ANS definidos de modo que la productividad proporcionada esté en los niveles de las productividades medias de mercado y vaya mejorando a lo largo de la ejecución del contrato con arreglo al ANS que se establezca en cada Contrato Específico.

- **Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:**

  Servicios relacionados con el diseño, desarrollo e implementación de nuevas necesidades de negocio, implementación de Evolutivos y Mantenimiento/Soporte de los sistemas y aplicaciones de cada dominio funcional de las distintas subcategorías/sub-subcategorías detalladas a continuación y según las especificaciones descritas en los distintos apartados/anexos de cada subcategoría/sub-subcategoría.

  A lo largo del presente SDA, el Grupo Correos lanzará distintos contratos derivados para las distintas subcategorías/sub-subcategorías donde se detallará la necesidad concreta dentro del marco de esta categoría: Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento (ver ANEXO XI)

  Las siguientes subcategorías y sub-subcategoría representan los distintos Dominios Funcionales que soportan los procesos de Negocio, con un conjunto de Aplicaciones y Sistemas actuales que podrán ser modificados a lo largo del SDA en función de las necesidades.

  Las aplicaciones y sistemas, a su vez, estarán soportados por distintas tecnologías (PILAS TECNOLOGÓGICAS ANEXO XII). Tanto las aplicaciones como sus pilas tecnológicas son las actuales que podrán evolucionar y/o cambiar a lo largo del presente SDA en función de las necesidades del Grupo Correos.

  Cualquier diseño y/o desarrollo debe cumplir con los requerimientos de Arquitectura (ANEXO XIII) y de Seguridad (ANEXO XV).

  A continuación se describen los distintos Dominios Funcionales, las aplicaciones actuales y sus Pilas tecnológicas (más detalle de PILAS TECNOLÓGICAS ANEXO XII):

  - **Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio**

En esta subcategoría se engloban las funcionalidades y los sistemas de información de negocio cuya función principal es ofrecer a los clientes del Grupo Correos la posibilidad de interaccionar con los diferentes servicios y procesos de compra online del catálogo de productos del Grupo Correos a través de canales digitales, como pueden ser aplicaciones y portales web, aplicaciones para dispositivos móviles y dispositivos inteligentes, servicios web o procesos masivos de contratación digital. También forman parte de esta subcategoría algunos canales digitales orientados al cliente interno (empleado del Grupo Correos), como son el portal de intranet, portal interno de noticias y la app de empleados. Dentro de esta subcategoría se incluyen también funcionalidades y sistemas de información que, de manera transversal a esta y al resto de subcategorías, ofrecen servicios digitales de gestión documental, así como procesos de digitalización del papel.

- Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental

Dentro del dominio de sistemas de gestión documental se engloban las aplicaciones que ofrecen servicios transversales para la generación, almacenamiento, custodia y gestión del ciclo de vida de las imágenes y documentos digitales y digitalizados que intervienen en procesos diversos de la compañía, así como el soporte a la digitalización de documentos, bien documentación en papel bien documentos oficiales de identidad y otros tipos de documentos físicos. Incluye también procesos masivos de envío de documentación a clientes, servicios de consulta online para aplicaciones internas y portales web de backoffice para uso interno por parte de diferentes unidades de negocio.

Entre las funcionalidades a destacar en este dominio se encuentran las siguientes:

- Generación dinámica y centralizada de documentos digitales basada en plantillas.
- Almacenamiento y custodia de documentación digital.
- Procesos de carga masiva de documentación digital.
- Archivado de documentación digital.
- Digitalización de documentos físicos desde las unidades operativas.
- Firma digital de documentos.
- Validación de documentos oficiales de identidad.
- Extracción de información contenida en documentos mediante herramientas de reconocimiento óptico de caracteres.
- Almacenamiento y custodia de activos digitales de tipo imagen o audiovisual.
- Envío masivo de imágenes y documentos digitales a clientes.
- Consulta desde diferentes portales y vía Web Services de la documentación digital almacenada.
- Servicios de consulta de documentación para operadores internacionales.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional

- E-Documento – Sistema de almacenamiento, custodia, carga y descarga masiva, y archivado de documentos digitales de tipo operativo sobre plataforma Documentum
- Ágora – Sistema de almacenamiento, custodia, carga y descarga masiva, y archivado de documentos digitales de tipo gestión sobre plataforma Documentum

- Scriptum – Sistema centralizado de generación dinámica de documentos digitales basada en plantillas
- GESCAN – Sistema de gestión de procesos de digitalización de documentos en unidades operativas
- SOLTI – Sistema orquestador para la validación y digitalización de Documentos Oficiales de Identidad

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Desarrollo Sites y DX		Integración				Otros SW de Mercado		
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Nativ	Adobe Portales	Adobe Digital Xperience	Tradicional - Mensaje	Tradicional - Ficher	APIs y ETL	OTRAS auxiliar	AZURE	MICROSOFT (MS Sharepoint, Excel Services, Office 365,...)	DOCUMENTUM
Sistemas de Gestión Documental	E-Documento	✓			✓			✓	✓	✓				✓
	Ágora	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓
	Scriptum			✓		✓				✓				
	GESCAN	✓						✓	✓					
	SOLTI	✓						✓	✓					

- Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles

Dentro del dominio de aplicaciones para dispositivos móviles se engloban las aplicaciones que el Grupo Correos pone a disposición de sus clientes para la interacción de estos con los servicios del Grupo Correos y la contratación de productos a través de dispositivos de movilidad y dispositivos inteligentes, tales como teléfonos móviles, tablets, smartwatches, asistentes de voz, etc. Se trata de canales digitales adicionales a los portales web, que complementan la experiencia omnicanal de los clientes ofreciendo de este modo una experiencia homogénea entre los diferentes canales.

Entre las funcionalidades a destacar en este dominio se encuentran las siguientes:

- Contratación de productos y uso de diferentes servicios a través de apps
- Compras en marketplaces a través de apps
- Funcionalidades de taquillas inteligentes de paquetería para partners
- Funcionalidades diversas para empleados a través de apps

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional

- App B2C – App de clientes para dispositivos móviles
- App Correos Market – App para compras en marketplaces
- App CityPaq Partners – App para depósito en taquillas inteligentes por terceros
- App Contigo – App con funcionalidades para empleados

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express Incluidas en el Dominio Funcional

- APP de clientes – Aplicación para dispositivos móviles de clientes

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrollo Movilidad		Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	App móvil clientes internos	App móvil clientes Externos	Tradicional - Mensaje	Tradicional - Ficher	APIs y ETL	OTRAS auxiliar
Sistemas de aplicaciones para dispositivos móviles	App B2C		✔			✔	
	App Correos Market		✔			✔	
	App CityPaq Partners		✔			✔	
	App Contigo		✔			✔	

		Desarrollo Movilidad	
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	App móvil clientes internos	App móvil clientes Externos
Sistemas de aplicaciones para dispositivos móviles CEX	APP de clientes		✔

- Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales

Dentro del dominio de Canales Digitales, se engloban los portales web, aplicaciones web transaccionales, servicios web, procesos masivos de contratación y sistemas de backend y backoffice, que permiten a los clientes del Grupo Correos interaccionar con los servicios y procesos de compra online a través de las plataformas digitales que el Grupo Correos pone a su disposición. Esto incluye también las funcionalidades y sistemas para la gestión de la identidad digital de los clientes, como llave de acceso de estos a los diferentes servicios y canales digitales.

Si bien el foco y funcionalidades principales de este dominio están orientadas al cliente externo (cliente del Grupo Correos), existen también en las mismas plataformas que ofrecen servicios para el cliente interno (empleado del Grupo Correos).

Entre las funcionalidades a destacar dentro este dominio se encuentran las siguientes:

- Portales web de contenidos comerciales y corporativos.
- Portales web transaccionales de contratación online de productos y uso de diferentes servicios.
- Servicios de contratación masiva de productos telegráficos.
- Servicios y portal de identidad digital de clientes.
- Servicios web de pre-registro de paquetería y cartas.
- Servicios web de consulta y descarga de pruebas de entrega.
- Portales de consulta de información de consumos y facturación.
- Portal web y aplicación de escritorio para pre-registro de albaranes de entrega.
- Sistemas de contraseñas para autenticación de un solo uso (OTP).
- Portal de terminales automatizados de paquetería.
- Sistemas diversos de backend que prestan servicios comunes a los portales web.
- Intranet corporativa y portal de comunicación interna para empleados

- Sistemas de Backoffice para uso por parte de diversas áreas de negocio, para la gestión de los procesos derivados de los portales de cliente.
- Buzón digital para recepción y envío de documentos digitales.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional

- NEO Público – Ecosistema de portales web de contenidos públicos
- NEO Privado – Portal web transaccional de contratación de productos y servicios bajo registro de usuario, es la Oficina Virtual del Grupo Correos en Internet
- OV2 – Antigua Oficina Virtual en proceso de migración a NEO Privado
- ADO – Módulo funcional dentro de OV2 para el pre registro online de albaranes
- GANES – Aplicación stand-alone de escritorio para pre registro offline de albaranes, similar a ADO
- Correos ID – Portal web y servicios de identidad digital de clientes
- Backend Digital – Backend que ofrece servicios comunes a los portales web y a las apps (ver sub-subcategoría III.I.II)
- PS2C – Plataforma de servicios comunes a clientes, como el pre registro de paquetería y cartas, y la descarga de pruebas de entrega, vía Web Services. En migración parcial a P3.
- P3 – Plataforma de pre registro de paquetería de Grupo Correos
- MCC – Portal web de consultas de consumos y facturación
- PREDATO – Portal web del servicio de recogida de información
- OTP – Sistema de contraseñas de un solo uso
- Brand Portal – Portal corporativo de marca para el intercambio de activos digitales con terceros
- CityPaq – Portal web de taquillas inteligentes de paquetería
- SHIVA – Servicios de backend de CityPaq
- ACTP – Antiguo backend de CityPaq en proceso de migración a SHIVA
- Conecta – Portal de intranet corporativa
- Correos Contigo – Portal web de comunicación interna

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express Incluidas en el Dominio Funcional

- WII – Información de envíos y recogidas a clientes: Emisión de ficheros con la información de los envíos y recogidas de los clientes
- Web pública/privada – Web corporativa / web para clientes con contrato.

- Puntos de conveniencia – CITYPAQ – Integración con Correos: Intercambio de información con Correos respecto a envíos para Puntos de conveniencia (Citypaq) --> gestión de huecos, comunicación de estados, etc.
- Aplicación de Gestión de Alertas – Comunicación externa de alertas a clientes a visualizar en la web procedentes de información del Centro Coordinador Operativo
- PREGON – Comunicación externa: Gestión de comunicaciones desde aplicaciones CEX -> Aplicación que centraliza la emisión de sms, mails y faxes. También incluye el envío de albaranes y comunicaciones desde la web.
- MyCex – Comunicación Interna.
- Expréssate – Comunicación Interna
- Gestor de notificaciones – Comunicación externa: Dashboards para realizar un seguimiento del envío de emails y SMS.
- Entrega Flexible (FPE/PFH) – Procesos de predicción de fecha de entrega y de la franja horaria de la misma, así como la comunicación a destinatario para poder realizar modificaciones.
- ARCO+ – Gestión de los derechos relacionados con la privacidad y normativa RGPD

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Desarrollo Sites y DX		Integración				Otros SW de Mercado		
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Nativ	Adobe Portales	Adobe Digital Xperience	Tradicional - Mensaje	Tradicional - Ficher	APIs y ETL	OTRAS auxiliar	AZURE	MICROSOFT (MS Sharepoint, Excel Services, Office 365,...)	DOCUMENTUM
Sistemas de canales digitales	NEO Público			✔		✔	✔			✔				
	NEO Privado			✔		✔	✔			✔				
	Backend Digital			✔	✔					✔				
	OV2	✔						✔	✔					
	ADO	✔						✔	✔					
	GANES	✔												
	Correos ID		✔							✔		✔		
	PS2C	✔						✔	✔					
	P3			✔						✔				
	MCC	✔						✔	✔					
	PREDATO	✔						✔	✔					
	OTP			✔						✔				
	Brand Portal					✔								
	CityPaq	✔						✔	✔					
	SHIVA			✔						✔				
	ACTP	✔						✔	✔					
	Conecta		✔										✔	
	Correos Contigo	✔		✔		✔				✔				

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Delphi	Fast Data-Cloud Nativ
Sistemas de canales digitales CEX	WII	✔				
	Web pública/privada	✔				
	Puntos de conveniencia - CITYPAQ	✔				
	PREGON	✔				
	MyCex	✔				
	Gestor de notificaciones	✔				
	Expréssate (sharepoint)					
	Entrega Flexible (FPE/PFH)	✔				
	ARCO+	✔				

- **Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas**

  En esta subcategoría se engloban las funcionalidades y los sistemas de información de negocio cuya función principal es el soporte a la comercialización de productos y servicios en unidades del Grupo Correos.

  - Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional de Admisión y Servicios

  En este Dominio Funcional se engloban las funcionalidades de Admisión y Venta de toda clase de productos y servicios, tanto propios como de terceros, que se ofertan en las distintas unidades (Oficinas y Centros de Admisión Masiva) del Grupo Correos. Incluye tanto las aplicaciones de los terminales en los puntos de venta como una serie de sistemas auxiliares que sirven de soporte o complementan estas funcionalidades.

  Entre las funcionalidades a destacar dentro de este dominio funcional están:

  - Admisión de productos postales y telegráficos.
  - Admisión masiva mediante depósitos con albaranes de entrega y envíos masivos con pre-registro previo como pueden ser los de: paquetería, envíos electorales y envíos remitidos por las administraciones públicas. Gestión de las remesas de envíos y el retorno de información a los clientes sobre el estado de los envíos.
  - Contratación de los distintos servicios, como por ejemplo: los de Apartados y el Reenvío Postal, incluida toda la gestión posterior de estos servicios. También incluye la venta y recarga de tarjetas prepago, fotocopias, certificaciones, cobros de recibos, gestión de los vendedores de la ONCE en lo que respecta a la entrega de cupones y liquidaciones de importes.
  - Existe también un grupo de Servicios (Servicios al Ciudadano) que se prestan en acuerdo con Administraciones del Ámbito Local, Autonómico o Estatal: Cobro de Multas e Impuestos, Duplicados de Documentos, Informes de Vehículos o Cambios de Titularidad de los mismos.
  - La identificación presencial en las Oficinas.
  - Gestión Aduanera.
  - Venta de los productos que se comercializan en las oficinas: productos postales, parapostales y de terceros, productos de conveniencia, sellos, filatelia, loterías, y otros.
  - Además de la admisión, la contratación de servicios y la venta de productos, existen funcionalidades de soporte a la actividad de las oficinas: gestión de la caja y las bolsas de compra, emisión de tickets y facturas simplificadas, el control contable y balances diarios, informes sobre la actividad con distintos niveles de agregación.
  - Entre las funcionalidades auxiliares que dan soporte a los procesos anteriormente comentados están: el mantenimiento de los datos maestros asociados a las unidades, la emisión de las etiquetas para los productos registrados, la gestión del stock de los productos para la venta, calculador de la fecha de entrega de los distintos productos, el control de las máquinas de franquear y las balanzas.
  - Los productos y servicios citados son algunos de los más relevantes que se ofertan actualmente en las oficinas del Grupo Correos, pero hay que tener en cuenta que van evolucionando,

incorporando nuevos valores añadidos sobre los ya existentes o desarrollándose otros nuevos productos de forma continua.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional de Admisión y Servicios:

- IRIS – sistema de admisión y venta de las unidades
- PSC – portal de servicios al ciudadano
- IDENTIFICA – identificación presencial en oficinas
- SICER – sistema de control de envíos registrados
- MAESTRO - maestro de unidades
- ADMMAE – microservicios maestro de unidades
- GECO – generador de etiquetas del Grupo Correos
- GPVO – gestión de productos para la venta en oficinas
- ALBARANES - albaranes de entrega
- SCMF - sistema de control de máquinas de franquear
- BALANZAS - sistema de gestión de balanzas
- CREC – cobro de recibos estándar
- CALFECHA – calculador de fechas de entrega

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express Incluidas en el Dominio Funcional de Admisión y Servicios:

- Web de Oficinas de Correos – Generación de facturas a clientes de Oficinas de Correos que contratan servicios con Correos Express

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Nativ	Tradicional - Mensaje	Tradicional - Ficher	APIs y ETL	OTRAS auxiliar
Dominio Funcional de Admisión y Servicios	IRIS	✔				✔	✔		
	PSC			✔				✔	
	IDENTIFICA			✔		✔	✔	✔	
	SICER	✔				✔	✔		
	MAESTRO	✔				✔	✔		
	ADMMAE			✔				✔	
	GPVO	✔				✔	✔		
	ALBARANES	✔				✔	✔		
	SCMF	✔				✔	✔		
	BALANZAS	✔				✔	✔		
	GECO	✔				✔	✔		
	CREC	✔				✔	✔		
	CALFECHA	✔				✔	✔		

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Delphi	Fast Data- Cloud Native
Dominio Funcional de Admisión y Servicios CEX	Web Oficinas Correos	✔				

- Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional de Envío de Dinero

El Dominio Funcional de Envío de Dinero cubre las necesidades de las líneas de negocio impulsadas por la Dirección de Productos y Servicios relacionadas con el servicio básico de Envío de Dinero y los productos que se comercializan en base a este.

También se da soporte a los procesos relacionados con la fidelización de clientes mediante el uso de tarjetas propias del Grupo Correos (Tarjeta Más Cerca). Asociado a estas tarjetas se incluyen funciones de prepago, gestión de promociones y la emisión de facturas de contado, tanto individuales como recapitulativas.

En el ámbito más estrictamente reglamentario, se cubren todas aquellas necesidades relacionadas con la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

Entre las funcionalidades a destacar dentro de este dominio funcional están:

- Servicio de Giro, tanto Nacional como Internacional.
- Servicio de Correos Cash.
- Servicio de Correos Pay.
- Gestión de la Tarjeta Mas Cerca.
- Gestión de Tarjetas Master Card.
- Productos Bancarios y Financieros.
- Emisión de Facturas de Contado.
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Los productos y servicios citados son algunos de los más relevantes que se ofertan actualmente en las oficinas del Grupo Correos, pero hay que tener en cuenta que van evolucionando, incorporando nuevos valores añadidos sobre los ya existentes o desarrollándose otros nuevos productos de forma continua.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional de Envío de Dinero:

- SEDI – sistema de envío de dinero
- SGTC – sistema de gestión de tarjeta cliente
- PBC – sistema de prevención del blanqueo de capitales.

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data- Cloud Native	Tradicional - Mensajería	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares
Dominio Funcional de Envío de Dinero	SEDI	✔				✔	✔		
	SGTC	✔				✔	✔		
	PBC	✔				✔	✔		

- **Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad**

  En esta subcategoría se engloban los sistemas de información que se encargan de la logística y distribución de envíos tanto nacionales como internacionales, con las funcionalidades de negocio cuya función principal es realizar el trabajo operativo en todo el circuito logístico de un envío, ofreciendo trazabilidad detallada y en tiempo real. Engloba la parte de arrastre, clasificación y distribución, en centros de tratamiento, unidades de distribución y oficinas, con posibilidad de realizar acciones tanto en PC como en dispositivos móviles. También forma parte de esta subcategoría la venta de productos y servicios en dispositivos móviles. Además, contiene la gestión de la plataforma del dato, estableciendo la base de servicios transversales en Cloud que podrán ser utilizados por terceros.

  - Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional de Gestión del Transporte y Distribución (TMS)

  Sistemas y aplicaciones orientados al soporte operativo de los procesos logísticos en la red de tratamiento, transporte y distribución. El soporte engloba a diferentes roles dentro de la estructura corporativa:

  - ACR dentro de la red de distribución y sus responsables
  - Conductores de centros logísticos y sus responsables
  - Operarios de centros logísticos y sus responsables
  - ATCs de Oficina con atención al público
  - Servicios Rurales y sus concentradoras
  - Gestores de la flota, tanto propia como subcontratada

  Dentro de los centros logísticos, se incorporan también aplicaciones de soporte a los sistemas de clasificación de paquetería o SCP.

  Además, se mantiene también la parametrización del flujo logístico y sistemas auxiliares que lo soportan, incluyendo la definición de transiciones y el repositorio centralizado de la información

  Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional de Gestión del Transporte y Distribución (TMS):

  - SGIE. Sistema de Gestión Integral de Envíos
  - FLOTA. Gestión de flotas de transporte
  - TRANSPORTA. Gestión de contratos relacionados con transporte
  - HORUS. Gestión de rutas de transporte

- PLATAFORMA DEL DATO OPERATIVO. Ingesta de información relativa a envíos y servicios en Cloud y preparación para su posterior explotación
- RODA. Conjunto de servicios que están condicionados por el cumplimiento de unas reglas
- MET. Máquina de Estados
- ECO. Repositorio central de envíos
- HADES. Herramientas de Asignación y Distribución de Envíos y Servicios.
- Centralizador SCP. Clasificación centralizada de envíos
- Recogidas 2.0. Recogida de envíos
- EGAS. Estación de Generación de Agrupaciones
- MARABU. Gestión y mantenimiento de buzones
- TMS. Nueva gestión de envíos del Grupo Correos.
- CECA Operaciones. Control Económico Centralizado de Aplicaciones
- DINO. Normalizador de Direcciones

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express Incluidas en el Dominio Funcional de Gestión del Transporte y Distribución (TMS):

- Renova – Plataforma que contiene la admisión, gestión y trazabilidad de envíos, así como la facturación, gestión de reembolsos e indemnizaciones sobre reclamaciones.
- Chrononet – Plataforma que complementa a RENOVA en la gestión y trazabilidad de envíos, y contiene funcionalidades de recogidas, arrastres y gestión de incidencias.
- APK de nave – Aplicación móvil para la gestión de envíos en las naves.
- APK de conductor – Aplicación móvil para la gestión de envíos por los distribuidores.
- Generador de eventos – Información de envíos y recogidas a clientes relacionado con la información on line de cambios de estado para clientes

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Nativ	Tradicional - Mensaje	Tradicional - Ficher	APIs y ETL	OTRAS auxiliar
Dominio Funcional de Gestión del Transporte y Distribución (TMS)	SGIE	✔				✔	✔		
	FLOTA	✔							
	TRANSPORTA	✔							
	HORUS	✔							
	PLATAFORMA DEL DATO OPERATIVO (COREDAT)				✔	✔		✔	
	RODA				✔				
	MET			✔	✔				
	ECO			✔	✔				
	HADES			✔	✔				
	Centralizador SCP			✔	✔			✔	
	Recogidas 2.0			✔	✔			✔	
	EGAS			✔	✔			✔	
	MARABU		✔						
	TMS	✔		✔	✔			✔	
	CECA Operaciones	✔						✔	
	DINO	✔						✔	

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Delphi	Fast Data-Cloud Nativ
Dominio Funcional de Gestión del Transporte y Distribución (TMS) CEX	Renova				✔	
	Chrononet	✔				
	APK de nave	✔				
	APK de conductor	✔				
	Generador de eventos	✔				
	Aplicación de Gestión de Alertas	✔				

- Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional de Gestión Postal Internacional

Sistemas y aplicaciones orientados a la gestión de los envíos y su información asociada con otras entidades y operadores internacionales y a la realización de los procesos de gestión aduanera y tránsito internacional.

Se da especial importancia al correcto funcionamiento de todos los procesos aduaneros y su comunicación con la Agencia Tributaria. Además, los diferentes acuerdos internacionales obligan a cumplir con un mínimo en la calidad de transmisión de la información.

También existen funcionalidades relacionadas con el retorno de información de trazabilidad a clientes con contrato, ya sean internacionales como nacionales. Como en la mejora de la información proporcionada en origen por los clientes para su tratamiento posterior gracias a la videocodificación.

El dominio funcional tiene como principales usuarios los centros logísticos tanto nacionales como internacionales, los diferentes agentes aduaneros, Comercial y Soluciones a Terceros para los clientes con contrato, y los diferentes operadores internacionales. Así como otros que por el contenido de la

información nacional y de retorno de información pueda interesar a las diferentes Direcciones de la compañía.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional de Gestión Postal Internacional:

- ADI. Admisión de envíos internacionales
- DUAPOST. Gestión aduanera Canarias
- OCA 3. Gestión postal del correo internacional
- LINCE. Lógica de información para comunicaciones externas
- VIDEOCODIFICACION. Lectura de datos de etiquetas leídas en máquinas de clasificación
- ADT COMERCIAL. Gestión aduanera del correo comercial
- ADT POSTAL. Gestión aduanera del correo postal
- TARIC. Gestión de tránsitos y comunicación con agencia tributaria

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express Incluidas en el Dominio Funcional de Gestión Postal Internacional:

- DUAS y Cabildos – Gestión de la documentación aduanera y cobro de cabildos.

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data- Cloud Native	Tradicional - Mensajería	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares
Dominio Funcional de Gestión Postal Internacional	ADI	✓							
	DUAPOST	✓							
	OCA 3	✓				✓			
	LINCE	✓				✓			
	VIDEOCODIFICACION	✓							
	ADT COMERCIAL	✓							
	ADT POSTAL	✓							
	TARIC	✓							

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Delphi	Fast Data- Cloud Native
Dominio Funcional de Gestión Postal Internacional CEX	DUAS y Cabildos	✓				

- Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional de Movilidad Interna

Aplicaciones y herramientas desplegadas en dispositivos móviles y que facilitan la operación en los diferentes puntos de la red logística, orientado a los usuarios con los mismos roles que el dominio funcional TMS y estando completamente relacionado con el mismo.

Se contemplan tanto el desarrollo de soluciones a medida como la integración con otras aplicaciones y servicios de terceros, incluyendo las APIs de Google

Además, engloba la venta de productos y servicios en terminales móviles tanto en entornos rurales como urbanos, lo que conlleva además integraciones con sistemas de admisión y gestión financiera.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional de Movilidad Interna:

- TALOS. Proceso de distribución de última milla
- TALINA. Admisión de envíos y gestión de entrega en oficina
- TELMA. Terminal Logístico de Masiva
- TORA. Gestión de recogidas
- MILLA. Gestión de flotas de vehículos
- ASA. Gestión de la identidad y servicios comunes
- TUCAN. Importación y Exportación de despachos internacionales
- TAURO. Normalización de direcciones y cálculo de rutas
- HERA. Admisión de envíos y prestación de servicios al ciudadano
- ADT Móvil. Gestión de envíos aduaneros
- CORE. Nueva aplicación de reparto del Grupo Correos.

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrollo Movilidad	
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	App móvil clientes interr	App móvil clientes Externos
Dominio Funcional de Movilidad Interna	TALOS	✔	
	TALINA	✔	
	TELMA	✔	
	TORA	✔	
	MILLA	✔	
	ASA	✔	
	TUCAN	✔	
	TAURO	✔	
	HERA	✔	
	ADT Móvil	✔	
	CORE	✔	

- Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional de Gestión de Almacenes y Trazabilidad

Sistemas y aplicaciones orientados a la trazabilidad en tiempo real de los procesos logísticos a lo largo del ciclo de vida de un envío o servicio, con información que se recibe de diversos canales, aplicaciones, Sistemas de RFID, IoT y otros.

Los Sistemas se orientan a modelos predictivos y a la anticipación de lo que pueda ocurrir, además de proporcionar información bajo demanda con la publicación de servicios con información de trazabilidad que puede ser útil a terceros sistemas.

La mayor parte de estos servicios se montan en Cloud, aunque también sobre servidores On Premise. Existen funcionalidades de comunicación con mensajería SMS, correo electrónico o notificaciones Push.

Contempla cualquier servicio que pueda tener de base la trazabilidad completa de un envío, como por ejemplo certificar la entrega de envíos que tengan este valor añadido.

Aplicaciones Incluidas en el Dominio Funcional de Gestión de Almacenes y Trazabilidad:

- MINERVA. Sistema avanzado de trazabilidad de envíos y agrupaciones con modelo predictivo
- CERTIFICA. Generación de Pruebas de Entrega Electrónica y Certificaciones
- MERCURIO. Sistema de trazabilidad de envíos
- MATRIX. Matriz estandarizada de eventos
- RFID. Sistema de lectura de etiquetas RFID
- GNOMO. Gestión de Notificaciones Móviles
- PDA Web. Sistema auxiliar de soporte a las PDAs

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data- Cloud Native	Tradicional - Mensajería	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares
Dominio Funcional de Gestión de Almacenes y Trazabilidad	MINERVA			✔	✔			✔	
	CERTIFICA			✔	✔			✔	
	MERCURIO	✔							
	MATRIX	✔							
	RFID	✔							
	GNOMO	✔							
	PDA Web	✔							

- **Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión**

  En esta categoría se engloban los Sistemas de Gestión para cubrir los procesos y funcionalidades de Finanzas y de Comercial y de RRHH.

  - Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas

  El dominio funcional de finanzas da servicio a todas las necesidades del Grupo Correos en el ámbito de planificación y finanzas, siendo su principal cliente – aunque no el único - la Dirección Financiera, a quien proporciona tanto el soporte y mantenimiento tecnológico a sus procesos como la evolución de las funcionalidades y herramientas conforme a sus demandas tecnológicas.

  Su ámbito es tanto la matriz como las filiales, así como el ámbito nacional e internacional.

  Desde el dominio funcional de finanzas se proporciona servicio a los procesos asociados a las áreas corporativas del Grupo Correos relativos a:

  - Gestión Financiera
  - Facturación
  - Cuentas a Pagar
  - Cuentas a Cobrar

- Gestión de Tesorería y Medios de Pago
- Administración de Tesorería
- Gestión Económica
- Contabilidad General y Estados Financieros
- Gestión de Activos y Consolidación
- Gestión de Impuestos
- Gestión de Presupuestos
- Gestión de Compras
- Gestión de almacenes y stock
- Gestión de Inversiones
- Gestión y Mantenimiento de bienes muebles (Ej.: buzones)
- Gestión y Mantenimiento de inmuebles
- Eficiencia y Contabilidad Analítica
- Analítica de Ingresos
- Analítica de Costes
- Control de Gestión
- Cuenta de Resultados
- ...

Aplicaciones/Sistemas Incluidas en el Dominio Funcional de Finanzas:

- SAP ECC – ECOFIN
- SAP ECC – Cuentas internacionales
- SAP S4 Financiero
  - SAP ECC – Visualización de OTFs No Unicode
- HF - HUB Financiero
- ESKER - Plataforma de Factura Electrónica (PFE)
- SAP GATEWAY
- SAP PI/PO
- SC-ICP
- APIs-Contratación
- APIs-Facturación
- GEPREX

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express Incluidas en el Dominio Funcional de Finanzas:

- Intranet (Liferay) – Plataforma que incorpora funcionalidades financieras y comerciales, control de costes, gestión de proveedores y de sinestros, así como sistema informacional.
- Órbita – Plataforma de evolución de la anterior (Intranet, Liferay) con funcionalidades financieras y comerciales, que integra también aplicativos para la operativa.

Relación de aplicaciones/sistemas y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración				SAP				Otros SW de Mercado				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Nativ	Tradicional - Mensajerí	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares	COMERCIAL	FINANZAS	RRHH	Herramientas de Integración SAP	Aturnos	SalesForce	Siebel	Themis	Esker
Dominio Funcional de Finanzas	SAP R3 CORPORATIVO						✔				✔		✔					
	SAP-CIR						✔				✔		✔					
	S4 CORPORATIVO						✔				✔		✔					
	PI/PO												✔					
	SAP Gateway.												✔					
	PFE (Esker)	✔					✔											✔
	SCICP (INSTRUMENTOS DE PAGO)		✔				✔											
	HUB FINANCIERO.			✔			✔	✔										
	APIs-Contratación			✔														
	APIs-Facturación			✔														

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Delphi	Fast Data-Cloud Nativ
Dominio Funcional de Finanzas CEX	Intranet (Liferay)	✔				
	Órbita	✔				

- Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH

Engloba los sistemas de información que dan soporte a los procesos de negocio del Grupo Correos que se indican en el siguiente apartado.

Principales procesos del Dominio Funcional de RR.HH.

Desde el dominio funcional de RR.HH. se proporciona servicio a los procesos asociados a las áreas corporativas del Grupo Correos relativos a:

- Estructura organizativa
- Administración de personal
- Contratación temporal
- Procesos masivos (ingreso de personal laboral fijo, promoción interna de funcionarios, concurso jefaturas intermedias, bolsas de empleo, concurso permanente de traslados, etc.)
- Nómina y Seguridad Social
- Dietas
- Plan de pensiones
- Registro de jornada
- Selección
- Gestión del talento
- Evaluación del desempeño

- Desarrollo de personal
- Formación
- Promoción de la salud (gestión de la incapacidad temporal, PRL, etc.)
- Elecciones sindicales
- Seguridad física

Aplicaciones/Sistemas incluidas del Dominio Funcional de RRHH:

Las plataformas tecnológicas que sustentan actualmente los citados procesos del dominio funcional de RR.HH. son:

- SAP ECC HCM PSe (SIGHNO)
- SAP SuccessFactors (eTalent)
- Adaptadores desarrollo Java (SIGHNO/SGRRHH)
- Aplicaciones on premise desarrolladas en .NET con Oracle 9i (SGRRHH)
- Aplicaciones en base a microservicios implementados con el stack tecnológico Java 11 junto con Spring y que se ejecutan en contenedores gestionados por Openshift (Contratación/ Correos Emplea; Plataforma Única de Procesos Masivos; Portal del Empleado)
- ATurnos (Registro de jornada)

Relación de aplicaciones/sistemas y pilas tecnológicas:

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL				Integración				SAP				Otros SW de Mercado				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Native	Tradicional - Mensajería	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares	COMERCIAL	FINANZAS	RRHH	Herramientas de Integración SAP	Aturnos	SalesForce	Siebel	Themis	Esker
Dominio Funcional de RR.HH.	SIGHNO						✓	✓				✓	✓					
	Portal del Mando						✓	✓				✓	✓					
	E-TALENT (SSFF)						✓	✓				✓	✓					
	SGRRHH		✓				✓											
	PI/PO												✓					
	PContrata/CORREOS EMPLEA			✓			✓	✓										
	PROCESOS MASIVOS			✓			✓	✓										
	PORTAL DEL EMPLEADO			✓				✓										
	REGISTRO DE JORNADA						✓	✓						✓				

- Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial

Engloba a los sistemas de información que dan soporte a los siguientes procesos de negocio:

- Ventas
- Atención al Cliente
- Maestros de productos, clientes y tarifas.

Aplicaciones/Sistemas incluidas en el Dominio Funcional de Comercial:

SAP CRM CORPORATIVO	Sistema que da soporte al ciclo de ventas. Se responsabiliza fundamentalmente de la Gestión clientes, oportunidades, ofertas, actividad comercial y contratos de prestación de servicios. Mantiene una fuerte dependencia del sistema financiero ECOFIN, con quien se integra de forma nativa a través del middleware de SAP.
SALESFORCE	Sustituirá al CRM corporativo
SAVA	Portal en el que se recogen los contratos y ventas de los agentes turísticos, una de las redes de venta indirecta del Grupo Correos.
SIDI	Nuevo portal de Agentes Comerciales. Sustituirá a PEC a partir de enero de 2022.
PEC	Portal en el que se registran los contratos y ventas de los agentes comerciales del Grupo Correos. A partir de enero de 2022, será sustituido por SIDI. Los agentes comerciales, son la principal red de venta indirecta del Grupo Correos.
GENERADOR DE OFERTAS	Módulo integrado con SAP CRM que facilita la creación de ofertas y la generación de presentaciones comerciales.
Fichas del Cliente	Proporciona una visión 360 de los clientes del Grupo Correos, mostrando datos de la actividad comercial, reclamaciones, contactos, facturación y cualquier otro dato de interés para la dirección comercial.
Módulo de Relaciones	Módulo de relaciones, centraliza la gestión de los datos de los clientes y sus contratos. Adicionalmente, es el responsable de la creación y gestión de los diferentes perfiles que determinaran el grado de acceso y las operaciones permitidas sobre dicha información
Maestro de Productos	Sistema que alberga la definición de los productos del Grupo Correos, sus distintas configuraciones y variantes de comercialización.
CECA Tarifador & Promociones	Sistema responsable de las tarifas aplicadas a los productos del Grupo Correos.
QUORUM (QUORUM/SIEBEL)	Sistema sobre el que reside la mayor parte del proceso de Atención al Cliente, fundamentalmente, la gestión de incidencias y reclamaciones.

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express incluidas en el Dominio Funcional de Comercial:

- Qlik Sense – Herramienta de Business Intelligence para el análisis de información y toma de decisiones estratégicas.

- MicroStrategy – Herramienta de Business Intelligence para el análisis de información y toma de decisiones estratégicas.

Relación de aplicaciones/sistemas y pilas tecnológicas:

		Desarrollo a medida + APIS-ETL				Integración				SAP				Otros SW de Mercado				
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Fast Data-Cloud Nativ	Tradicional - Mensajerí	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares	COMERCIAL	FINANZAS	RRHH	Herramientas de Integración SAP	Aturnos	SalesForce	Siebel	Themis	Esker
Dominio Funcional de Comercial	SAP CRM CORPORATIVO						✓	✓		✓			✓					
	SAP GROUPWARE									✓			✓					
	PI/PO												✓					
	SAP Gateway.												✓					
	SALESFORCE						✓	✓							✓			
	SAVA	✓					✓											
	SIDI	✓		✓			✓	✓										
	PEC		✓				✓											
	GENERADOR DE OFERTAS		✓															
	Fichas del Cliente	✓		✓			✓	✓										
	Módulo de Relaciones			✓				✓										
	Maestro de Productos			✓				✓										
	CECA Tarifador & Promociones	✓					✓	✓										
	QUORUM (QUORUM/SIEBEL)						✓	✓								✓		
	ATCLIENTE (Microservicio SPRINGBOOT)	✓																
	GDPR			✓			✓	✓										
	THEMIS						✓	✓									✓	

- **Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para Integraciones con Terceros**

  En la actualidad, el Grupo Correos se relaciona telemáticamente con gran cantidad de entidades externas. El crecimiento del comercio electrónico unido a necesidad de diversificación de nuestro negocio (mediante la creación de nuevos servicios a consumir por los clientes) hace necesario no sólo que los tiempos de respuesta ante posibles integraciones (con terceros o con aplicativos internos) deban ser cada vez mejores y más eficaces.

  El Grupo Correos se integra con entidades externas en dos sentidos: entrada de información, desde las entidades externas al Grupo Correos, y salida de información, desde el Grupo Correos a éstas, así mismo la mayoría de nuestras aplicaciones internas se comunican entre sí.

  Adicionalmente se cuenta con una suite de aplicaciones dedicadas a verificar la correcta evolución de la mensajería entre los distintos Sistemas del Grupo Correos, y generar alertas cuando ésta no progresa en los tiempos adecuados.

  En el ámbito de esta subcategoría da servicio a los siguientes procesos:

  - Gestión del intercambio de información entre las distintas aplicaciones del Grupo Correos.
  - Verificación del intercambio de información entre las distintas aplicaciones del Grupo Correos se produce en tiempo y forma, mediante aplicaciones al efecto.
  - Gestión estandarizada del intercambio de información entre los sistemas de los clientes y distintas aplicaciones del Grupo Correos.
  - Integración de clientes con distintos servicios del Grupo Correos mediante aplicativos a medida.
  - Gestión del aprovisionamiento de sistemas.

  Para homologarse es necesario cubrir las pilas tecnológicas de todas las aplicaciones actuales, y se valorarán positivamente otras tecnologías similares.

A efectos de demostrar la solvencia técnica necesaria para optar a esta homologación deberá acreditarse experiencia en proyectos similares tecnológicamente, es decir, proyectos que utilicen todas las tecnologías enumeradas, así como la participación del equipo en proyectos análogos desde el punto de vista funcional (aunque pudieran utilizar diferentes tecnologías de las enumeradas en la pila tecnológica).

Las aplicaciones incluidas son las que se indican a continuación y así como cualquier otra similar dentro de este ámbito funcional.

- Broker
- Aves
- Génesis
- B2BMail
- ETLs
- GESERVUS
- Atenea
- Magento
- Prestashop
- WooCommerce
- Shopify

Aplicaciones/Sistemas de Correos Express incluidas en el Dominio Funcional de Soluciones Tecnológicas para Integraciones con Terceros:

- WS – Grabación y seguimiento de envíos y recogidas: a través de WS.
- Wizard EFI – Información de envíos y recogidas a clientes. Emisión de ficheros con imágenes para clientes (PODs).
- Sistema de Carga de Ficheros SCF – Grabación y seguimiento de envíos y recogidas a través de carga de ficheros.
- Hermes – Herramienta Stand-alone de grabación e impresión de envíos para clientes.
- Etiquetado proveedores – Gestión etiquetado y comunicación con proveedores. Gestión de la información y el etiquetado de envíos transferidos a terceros proveedores.

Relación de aplicaciones y pilas tecnológicas:

			Desarrolllo a medida + APIS-ETL		Integración			
SUBCATEGORÍA	DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	Micros	Tradicional - Mensajerí	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL	OTRAS auxiliares
Soluciones Tecnológicas para Integraciones con Terceros	Soluciones Tecnológicas para Integraciones con Terceros	Génesis	✔	✔	✔	✔		✔
		B2BMail	✔	✔	✔	✔	✔	
		Módulos						✔
		Aves						✔
		GESERVUS	✔	✔	✔		✔	

		Desarrolllo a medida + APIS-ETL					Integración			
DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	.NET	Micros	Delphi	Fast Data- Cloud Native	Tradicional - Mensaje	Tradicional - Fichero	APIs y ETL	OTRAS auxiliar
Soluciones Tecnológicas para Integraciones con Terceros CEX	WS	✔							✔	
	Wizard EFI (PLSQL)	✔							✔	
	Sistema de Carga de Ficheros SCF	✔							✔	
	Hermes								✔	
	Etiquetado proveedores	✔							✔	

- **Subcategoría III.VI: Logística**

  El Grupo Correos ha entrado en el negocio de la logística, almacenaje y picking (fullfilment) En esta subcategoría se gestionarán el/los aplicativo/s relacionados con esta actividad de gestión de los almacenes logísticos del Grupo Correos, en la actualidad hay dos almacenes, pero próximamente se gestionarán más.

  Para homologarse en esta subcategoría es necesario cubrir las pilas tecnológicas de las aplicaciones actuales, así como otras tecnologías similares que sirvan para desarrollar esta área de negocio.

  A efectos de demostrar la solvencia técnica necesaria para optar a esta subcategoría deberá acreditarse experiencia en proyectos similares tecnológicamente, es decir, proyectos que utilicen todas las tecnologías enumeradas u otras que sirvan para cubrir las funcionalidades que el negocio logístico pueda precisar, así como la participación del equipo en proyectos análogos desde el punto de vista funcional (aunque pudieran utilizar diferentes tecnologías de las enumeradas en la pila tecnológica).

  Aplicación incluida en la subcategoría Logística:

  - SGA (Sistema de gestión de almacenes) Sislog

  Relación de aplicaciones/sistemas y pilas tecnológicas:

			Desarrolllo a medida + APIS-ETL		Integración		
SUBCATEGORÍA	DOMINIOS FUNCIONALES	APLICACIONES	JEE	Micros	Tradicional - Mensajeri	Tradicional - Ficheros	APIs y ETL
Logística	Logística	SGA (Sistema de gestión de almacenes)	✔			✔	✔

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 del Grupo Correos por parte del equipo de trabajo encargado de la prestación de los servicios objeto del presente SDA (por ejemplo Office 365 y/o similares).

Ecosistema Software

Mediante la aceptación de la presente cláusula, el adjudicatario se compromete a no realizar modificaciones del ecosistema software del Grupo Correos que no se detallen 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 del Grupo Correos. El adjudicatario será responsable de velar por el cumplimiento de esta norma por parte de todo su personal al servicio del Grupo 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, el Grupo Correos, en el caso de que el adjudicatario así lo solicitase, facilitará una descripción de las plataformas software del Grupo 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, el Grupo Correos también facilitará al adjudicatario los permisos pertinentes para que, bajo su supervisión, pueda acceder a las citadas plataformas software del Grupo Correos. Adicionalmente, si el adjudicatario lo estima oportuno, podrá pedir al Grupo Correos las aclaraciones o información adicional que requiera para conocer la citada configuración del ecosistema software en el que prestará su servicio.

3. MUESTRAS

No se solicitarán muestras para la homologación.

En el caso de las distintas licitaciones sí es susceptible de solicitarse muestras en función del servicio a adquirir (dicha información se facilitará en las especificaciones técnicas de cada una de las distintas licitaciones concretas si procede).

4. VALOR ESTIMADO

El valor estimado del SDA establecido en función del valor máximo estimado del conjunto de contratos que se prevé adjudicar durante su vigencia teniendo en cuenta la prórrogas de 12 meses prevista en el Pliego se cifra en la cantidad de **194.403.429,24 €** (CIENTO NOVENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTINUEVE EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS), excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Para el cálculo de este SDA y teniendo en cuenta las diferentes categorías indicadas y las posibles prórrogas, se ha realizado una prospección de mercado y se ha tenido en cuenta lo precios actuales de mercado, expedientes anteriores y una previsión de necesidades para los próximos cuatro (4) años, estimamos los siguientes resultados para cada una de las categorías especificadas:

	Costes Directos	Costes Indirectos	Beneficio Industrial	**TOTAL**
	80%	15%	5%	**100%**
CATEGORIA I	15.552.274,34 €	2.916.051,44 €	972.017,15 €	**19.440.342,92 €**
CATEGORIA II	31.104.548,68 €	5.832.102,88 €	1.944.034,29 €	**38.880.685,85 €**
CATEGORIA III	108.865.920,38 €	20.412.360,07 €	6.804.120,02 €	**136.082.400,47 €**
			TOTAL	**194.403.429,24 €**

	IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN (MÁX. 4 AÑOS)	MODIFICACIÓN 20%	PRÓRROGA 12 MESES	TOTALES
CATEGORIA I	12.960.228,62 €	2.592.045,72 €	3.888.068,58 €	19.440.342,92 €
CATEGORIA II	25.920.457,23 €	5.184.091,45 €	7.776.137,17 €	38.880.685,85 €
CATEGORIA III	90.721.600,31 €	18.144.320,06 €	27.216.480,10 €	136.082.400,47 €
	129.602.286,16 €	**25.920.457,23 €**	**38.880.685,85 €**	**194.403.429,24 €**

El valor estimado previsto citado no constituye para las entidades contratantes ningún compromiso firme de gasto, pues los servicios se adjudicarán en función de las necesidades reales de cada momento. No obstante, a efectos a dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 94.5.b) se indica que la previsión realizada de compras de este SDA se estima en el importe máximo de licitación. Asimismo, durante la ejecución del SDA, no estarán obligados a distribuirlo a partes iguales entre los licitadores seleccionados.

5. DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL

Orden de prelación documental:

- El presente Pliego de Condiciones y sus anexos.
- El presente Cuadro de Características.
- Los proyectos o programas de trabajo que sean precisos presentar según las condiciones fijadas en el presente Pliego.
- El Documento de Formalización del Contrato.
- Oferta del adjudicatario.

6. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

Se estará a lo dispuesto en la Cláusula 2 del presente Pliego. En cuanto a su preparación y adjudicación, se rige por lo dispuesto en el presente Pliego (en adelante “el Pliego”) y en el RDL 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la UE en el ámbito de la contratación pública, en concreto la Directiva 2014/25/UE de aplicación a los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. En concreto este pliego se rige por las disposiciones contenidas en los artículos 93 y siguientes del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero.

El presente pliego podrá ser objeto de reclamación en el plazo de quince días a contar desde la publicación de acuerdo con lo previsto en los artículos 119 y siguientes del RDL 3/2020.

7. PERFIL DEL CONTRATANTE			
☒ Es accesible desde la siguiente dirección: [Link al Perfil del Contratante]			
8. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN			
☐ Abierto			
☒	Restringido de conformidad con lo establecido en el artículo 94.1. de Real Decreto-ley 3/2020, Sistema Dinámico de Adquisición.		
☐	Negociado	☐	Con convocatoria de licitación previa
		☐	Sin convocatoria de licitación previa

9. GARANTÍAS

- Provisional:

☒ No se exige.

☐ Sí se exige:

- Definitiva:

☐ No se exige.

☒ Sí se exige: [5%] La garantía definitiva será fijada en la adjudicación de cada contrato específico en relación con su importe de adjudicación.

- Complementaria:

☐ No se exige.

☒ Sí se exige: [5%] sobre el importe de adjudicación (en caso de baja temeraria).

Se constituirán a disposición del Grupo de Correos: Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La devolución del importe de la fianza de cada contrato específico o, en su caso, la cancelación del aval ejecutable, no se producirá hasta que se haya agotado el periodo de garantía estipulado en las especificaciones técnicas que sirvieron de base a la adjudicación de cada uno de los contratos específicos, o en su caso se resuelva sin culpa del contratista.

La fianza podrá constituirse en metálico o mediante aval prestado por alguno de los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de créditos y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España. El contenido del aval se ajustará al modelo que figura en Anexo I del presente SDA.

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

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

Los licitadores podrán realizar oferta a una, a varias o a todas las categorías para las que hayan sido seleccionados. Cada licitador no podrá presentar más de una proposición o solicitud de adhesión, ni suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente ni figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

La presentación de solicitudes de participación será de treinta días naturales durante los cuales no se publicarán contratos específicos, contados a partir de la fecha del envío del anuncio que sirva de convocatoria de licitación a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Tras este plazo podrán seguir presentándose solicitudes de participación durante toda la vigencia del presente SDA.

En cumplimiento del artículo 94.4 del Real Decreto Ley 3/2020, todas las comunicaciones que se realicen en el contexto de un sistema dinámico de adquisición se harán utilizando únicamente medios electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de dicho Real Decreto Ley.

11. DOCUMENTOS A INCLUIR EN EL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO NÚMERO 1

1.- La declaración responsable (según el modelo del Anexo II del presente Pliego) o DEUC (accesible a través de la siguiente dirección: https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-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 II) o del DEUC, según proceda, exime 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 concurran 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 al artículo 75 de la LCSP, cada una de ellas deberá presentar una declaración responsable o DEUC.

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:

☐ DEUC

☒ DECLARACIÓN RESPONSABLE (Anexo II)

☒ CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS (Anexo III)

☒ DATOS DEL LICITADOR (Anexo V)

☒ DECLARACIÓN RESPONSABLE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (Anexo VIII)

☒ COMPROMISO ADAPTACIÓN AL RGPD (Anexo IX)

☒ ANEXO DE SOLVENCIA/TÉCNICA (Anexo X)

12. CRITERIOS DE SELECCIÓN

I. Todos los licitadores deberán acreditar la solvencia económica o financiera por alguno de 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 ejercicio dentro de los tres últimos disponibles deberá ser igual o superior a los valores indicados a continuación según Categoría, Subcategoría o Sub-subcategoría:

Categoría I:

Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión: 3.280.000,00 €

Categoría II:

Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas: 9.840.000,00 €

Categoría III:

En esta categoría se debería cumplir con las distintas sub-subcategorías

Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio

- Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental: 1.020.000,00 €
- Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles: 1.020.000,00 €
- Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales: 3.060.000,00 €

Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas

- Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión: 2.700.000,00 €
- Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero: 900.000,00 €

Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad

- Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS): 2.100.000,00 €
- Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional: 1.050.000,00 €
- Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna: 750.000,00 €
- Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad: 750.000,00 €

Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión

- Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas: 2.100.000,00 €
- Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH: 1.800.000,00 €
- Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial: 1.080.000,00 €

Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros: 1.200.000,00 €

Subcategoría III.VI: Logistica: 150.000,00 €

La acreditación documental de la suficiencia de la solvencia económica y financiera del empresario se efectuará mediante la aportación de cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial o similar en que deba estar inscrito.

Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Asimismo, se aceptará declaración responsable del empresario indicando el volumen de negocios global de la empresa detallando los correspondientes a cada Categoría/Subcategoría/Sub-subcategoría.

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 según se detalla a continuación:

Categoría I:

Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión: 820.000,00 €

Categoría II:

Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas: 2.460.000,00 €

Categoría III:

Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento

Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio

Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental: 1.000.000,00 €

Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles: 500.000,00 €

Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales: 2.000.000,00 €

Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas

Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión: 675.000,00 €

Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero: 225.000,00 €

Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad

Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS): 210.000,00 €

Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional: 105.000,00 €

Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna: 75.000,00 €

Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad: 75.000,00 €

Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión

Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas: 525.000,00 €

Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH: 450.000,00 €

Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial: 270.000,00 €

Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros: 120.000,00 €

Subcategoría III.VI: Logistica: 15.000,00 €

Para determinar que el servicio de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudirse 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, 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 según lo solicitado a continuación:

Categoría I:

	Perfiles técnicos			
	Número Técnicos	En Pilas Tecnológicas/conocimientos	Nº de Certificados	Experiencia mínima de cada perfil
Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión	20	N/A	N/A	> 4 años

Categoría II:

	Perfiles técnicos			
	Número Técnicos	En Pilas Tecnológicas/conocimientos	Nº de Certificados	Experiencia mínima de cada perfil
Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas	50	Desarrollo a medida + APIS-ETL	10	> 3 años
	20	Desarrollo Sites	4	> 3 años
	20	Desarrollo Movilidad	4	> 3 años
	20	Integración	4	> 3 años
	30	SAP	6	> 3 años
	20	Otros SW de Mercado	4	> 3 años

Categoría III:

	Perfiles técnicos			
	Número Técnicos	En Pilas Tecnológicas/conocimientos	Nº de Certificados	Experiencia mínima de cada perfil
Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:	N/A	N/A	N/A	N/A
Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio	N/A	N/A	N/A	N/A
Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental	20	J2EE		>3 años
	15	MICROSERVICIOS		>3 años
	8	INTEGRACION APIs y ETL		>3 años
Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles	8	Documentum		>3 años
Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales	15	App móvil clientes Externos		>3 años
	30	J2EE		>3 años
	20	MICROSERVICIOS		>3 años
	15	INTEGRACION APIs y ETL		>3 años
	10	Azure		>3 años
Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas	N/A	N/A	N/A	N/A
Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión	32	J2EE	6	>3 años
	20	MICROSERVICIOS	4	>2 años
	10	INTEGRACION (TODOS)	2	>3 años
Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero	20	J2EE	4	>3 años
	8	INTEGRACION (TODOS)	2	>3 años
Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad	N/A	N/A	N/A	N/A
Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)	20	J2EE	4	>3 años
	10	MICROSERVICIOS	2	>3 años
	10	FAST DATA-CLOUD NATIVE	2	>3 años
	5	INTEGRACIÓN	2	>3 años
Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional	30	J2EE	10	>3 años
	8	INTEGRACIÓN	2	>3 años
Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna	10	App móvil clientes internos	2	>2 años
Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad	20	J2EE	4	>3 años
	10	MICROSERVICIOS	2	>3 años
	10	FAST DATA-CLOUD NATIVE	2	>3 años
	5	INTEGRACIÓN	2	>3 años
Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión	N/A	N/A	N/A	N/A
Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas	20	SAP FINANZAS	5	>3 años
	5	INTEGRACIÓN	2	>3 años
	5	SAP INTEGRACION	2	>3 años
	5	INTEGRACION APIs - ETL	2	>3 años
	20	MICROSERVICIOS	2	>3 años
	5	.NET	2	>3 años
	5	J2EE	2	>3 años
	2	ESKER	1	>3 años
Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH	20	SAP RRHH	5	>3 años
	5	INTEGRACIÓN	2	>3 años
	5	SAP INTEGRACION	2	>3 años
	5	INTEGRACION APIs - ETL	2	>3 años
	10	MICROSERVICIOS	2	>3 años
	5	.NET	2	>3 años
	5	J2EE	2	>3 años
	3	aTurnos	1	>3 años
Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial	10	SAP COMERCIAL	3	>3 años
	5	SAP INTEGRACION	2	>3 años
	5	INTEGRACIÓN FICHEROS	2	>3 años
	5	INTEGRACION APIs - ETL	2	>3 años
	5	.NET	2	>3 años
	10	MICROSERVICIOS	2	>3 años
	5	J2EE	2	>3 años
	10	SalesForce	3	>3 años
	5	Siebel	2	>3 años
	3	Themis	1	>3 años
Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros	6	J2EE	2	>3 años
	4	MICROSERVICIOS	2	>2 años
	16	INTEGRACION (TODOS)	4	>3 años
Subcategoría III.VI: Logística	4	J2EE	2	>3 años
	2	INTEGRACION APIs - ETL	1	>2 años

Dicha circunstancia se acreditará a través de una declaración del representante legal de Licitador.

☒ Relación de los principales proyectos, exclusivamente en el ámbito de las actividades correspondientes a los servicios objeto del SDA, a los que han prestado servicio durante los tres últimos años, indicando cliente, importe y fechas. Se considerará que el licitante acredita su solvencia técnica presentando los proyectos solicitados a continuación:

Categoría I:

	Certificados de proyectos exitosos similares	
	Nº proyectos	Importe por proyecto
Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/ Gestión	**10**	100.000,00 €

Categoría II:

	Certificados de proyectos exitosos similares	
	Nº proyectos	Importe por proyecto
Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas	**30**	500.000,00 €

Categoría III:

	Certificados de proyectos exitosos similares	
	Nº proyectos	Importe por proyecto
Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:	**N/ A**	**N/ A**
Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio	**N/ A**	**N/ A**
Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental	10	200.000,00 €
Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles	8	100.000,00 €
Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales	15	700.000,00 €
Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas	**N/ A**	**N/ A**
Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión	12	500.000,00 €
Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero	8	200.000,00 €
Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad	**N/ A**	**N/ A**
Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)	6	300.000,00 €
Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional	6	200.000,00 €
Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna	4	100.000,00 €
Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad	6	300.000,00 €
Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión	**N/ A**	**N/ A**
Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas	6	300.000,00 €
Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH	6	300.000,00 €
Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial	6	300.000,00 €
Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros	**5**	500.000,00 €
Subcategoría III.VI: Logística	**3**	15.000,00 €

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, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

13. COMPROMISO ESPECÍFICO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y/O MATERIALES SUFICIENTES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	
☐	No se exige.
☒	Sí se exige: Los perfiles de los miembros del equipo deberán ajustarse a las características siguientes: **Categoría I** Gerente del Servicio Jefe de Proyecto Consultor Analista de negocio **Categorías II y III** Gerente del Servicio Jefe de Proyecto Scrum Master Analista Funcional Analista Programador Programador Diseñador UX Diseñador Gráfico Especialista SEO/SEM y analítica digital Consultor experto Arquitecto de Sistemas Arquitecto Cloud Técnico QA Técnico de soporte y mantenimiento

	Todas las categorías Los licitadores deberán disponer de los entornos de desarrollo en sus instalaciones, excepto algunas excepciones que se detallará en cada pliego concreto. El citado equipo deberá dominar los conocimientos tecnológicos que se especifiquen en las distintas Pilas Tecnológicas, según Dominio Funcional y acuerdo específico. El licitador deberá presentar una declaración responsable, cumplimentando el **ANEXO II** adjunto a este Pliego, indicando personal u organismos técnicos que se compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto del mismo. 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.

14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN APLICABLES A LOS CONTRATOS QUE SE FORMALICEN EN BASE AL SDA

La adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a "la mejor relación calidad-precio" o, previa justificación en cada convocatoria de licitación de cada contrato, se podrán adjudicar con arreglo a criterios basados en un planteamiento que atienda a "la mejor relación coste-eficacia", sobre la base del precio o coste.

Los criterios de adjudicación se definirán y justificarán en la convocatoria de licitación de cada contrato específico y serán en base a "la mejor relación calidad precio" o a "la mejor relación coste-eficacia".

. – Criterios en base a "la mejor relación calidad-precio"

Cuando el criterio escogido sea en base a "la mejor relación calidad precio", el contrato específico se adjudicará al licitador que sea evaluado con mayor puntuación. La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a un juicio de valor y los criterios evaluables mediante fórmula. A modo general sin perjuicio que sean concretados en cada contrato específico en el marco del presente SDA, los criterios podrán ser ligados a la experiencia, valor añadido, características técnicas de las soluciones tecnológicas,….

. – Criterios en base a "la mejor relación coste-eficacia"

Cuando el criterio escogido sea en base a "la mejor relación coste-eficacia", el contrato específico se adjudicará al licitador cuya oferta presente la mejor relación coste-eficacia, de entre los que hayan presentado una oferta técnicamente apta. No se considerarán aptas y en consecuencia serán excluidas, las ofertas técnicas que no reúnan los requisitos mínimos exigidos.

15. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR (SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO OFERTA TÉCNICA) (CRITERIO DE ADJUDICACIÓN MEJOR RELACIÓN CALIDAD PRECIO)

Los criterios valorables mediante juicio de valor, se valorarán con un máximo de [60] puntos y serán definidos en cada una de las licitaciones en función del suministro/servicio que se pretenda contratar.

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 [60] puntos.

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

$$PT = VTn * PTm / VTm$$

donde

- PT= Puntuación técnica oferta "n"
- PTm= Puntuación técnica máxima (60) (*)
- VTn = Valoración técnica de la oferta "n"
- VTm = Valoración técnica más alta

(*) o la que corresponda según ponderación autorizada

16. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR (CRITERIO DE ADJUDICACIÓN MEJOR RELACIÓN CALIDAD PRECIO) (SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO OFERTA TÉCNICA)

☐ No procede.

☒ Sí procede.

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

En cada una de las licitaciones que servirán de base para los acuerdos específicos, se detallarán los documentos necesarios. Los licitadores deberán aportar documentación escaneada, en cualquiera de los formatos admitidos por la plataforma.

17. UMBRAL MÍNIMO DE PUNTUACIÓN QUE DEBE OBTENERSE EN LOS CRITERIOS SUJETOS A UN ÚNICO CRITERIO DE VALOR

☒No procede.

☐Sí procede.

☐No se exige.

☐Sí se exige. Para ser admitidos a la fase de evaluación global, se exigirá que, en los criterios sujetos a un juicio de valor, los licitadores alcancen el siguiente umbral mínimo de puntuación: [_]

18. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS PARA LA VALORACIÓN DE LOS CONTRATOS ESPECÍFICOS.

☒ El precio es el único criterio evaluable mediante fórmulas (En cada contrato específico se anexará modelo oferta económica).

☐ Concurren varios criterios evaluables mediante fórmulas:

1. [_] (detallar)
2. [_] (detallar)

19. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS APLICABLES A LOS CONTRATOS QUE SE FORMALICEN EN BASE AL SDA

Los criterios se valorarán del siguiente modo con un máximo de 100 puntos:

Licitaciones en las que el CRITERIO DE ADJUDICACIÓN ES EN BASE A LA MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO:

1. Precio (con hasta un máximo de 40 puntos) (Criterios evaluables mediante fórmulas)
2. Otros (con hasta un máximo de 60 puntos) (Criterios sujetos a juicio de valor)

Licitaciones en las que el CRITERIO DE ADJUDICACIÓN ES EN BASE A LA MEJOR COSTE-EFICACIA:

El contrato específico se adjudicará al licitador que haya ofertado mejor relación coste-eficacia, de entre los que hayan presentado una oferta técnicamente apta. No se considerarán aptas y en consecuencia serán excluidas, las ofertas técnicas que no reúnan los requisitos mínimos exigidos.

1. Precio (con hasta un máximo de 100 puntos) (Criterios evaluable mediante fórmula)

20. FÓRMULA DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Para la evaluación de los criterios evaluables mediante fórmulas, que para este pliego sólo serán aplicables al precio, se utilizarán la siguientes fórmulas:

Sea DtoN el descuento de la oferta recibida número N, el cual es obtenido en base al PL (Presupuesto de Licitación) y el PoN (Precio de la oferta N), y que se calcula de la siguiente manera:

$$DtoN = \frac{PL - PoN}{PL} \times 100$$

Donde

PL = Presupuesto de licitación

PoN = Precio oferta N

DtoN = Descuento de la Oferta N

En base a este descuento realizado (DtoN), la Puntuación Económica de la Oferta N (PeN) se calculará según las siguientes fórmulas en función del rango de descuento realizado:

Rango de Descuento	$\boldsymbol{PeN}$
$DtoN \geq 0 \; y \; DtoN \leq Dto1$	$PeN = DtoN \times \frac{PE1}{Dto1}$
$DtoN > Dto1 \; y \; DtoN \leq Dto2$	$PEn = (DtoN - Dto1) \times \frac{(PE2 - PE1)}{(Dto2 - Dto1)} + PE1$
$DtoN > Dto2 \; y \; DtoN \leq Dto3$	$PEn = (DtoN - Dto2) \times \frac{(PE3 - PE2)}{(Dto3 - Dto2)} + PE2$
$DtoN > Dto3$	$PEn = 0$

Donde

DtoN = Descuento de la Oferta N

Dto1 = Límite superior del rango de descuento 1

PE1 = Puntuación para el extremo superior del rango de descuento 1

Dto2 = Límite superior del rango de descuento 2

PE2 = Puntuación para el extremo superior del rango de descuento 2

Dto3 = Límite superior del rango de descuento 3

PE3 = Puntuación para el extremo superior del rango de descuento 3

PEN = Puntuación Económica de la oferta N

Los rangos de descuento Dto1, Dto2 y Dto3, y las puntuaciones para los límites superiores de estos rangos PE1,

PE2 y PE3, se concretarán en cada uno de los contratos específicos en función de las características técnicas y las necesidades y objetivos concretos de cada uno de ellos, ajustándolos en aras a eficientar los costes y maximizar el beneficio y la calidad del servicio obtenido en cada contrato en función de su singularidad.

21. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate en el precio ofertado (cuando el criterio escogido sea en base a "la mejor relación coste-eficacia") o en el caso de que dos o más ofertas obtuvieran la misma puntuación global (cuando el criterio escogido sea en base a "la mejor relación calidad-precio"), se tendrán en cuenta los criterios de Responsabilidad Social/Medioambiental que a continuación se relacionan, de acuerdo con el siguiente orden de prelación:

a) Al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, los licitadores acreditarán tener en su plantilla un mayor número de trabajadores con discapacidad.

b) En caso de persistir el empate entre varios licitadores con un número superior de trabajadores, se establece la preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

c) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

En todo caso, según el inciso final de este precepto, 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 no con carácter previo.

22. NEGOCIACIÓN

☒ No procede.

☐ Sí procede.

23. UMBRAL DE TEMERIDAD

☐ No procede.

☒ Sí 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.

El Grupo 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. 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.

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 la garantía que figura en el apartado 9 del "Cuadro de Características" que rige esta contratación.

En el caso de que una de estas ofertas económicas consideradas anormalmente bajas, resulte adjudicataria, se exigirá una garantía complementaria de hasta un máximo del 5% del importe de adjudicación. La garantía total no podrá ser superior al 10% de dicho importe, excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente., la cual sustituirá a la que figura en el apartado correspondiente del Cuadro de Características que rige esta contratación.

24. DURACIÓN: PLAZO INICIAL Y POSIBLES PRÓRROGAS

Plazo inicial del SDA: [4 años a partir de la implantación].

Los contratos específicos adjudicados: [la duración que en cada caso se establezca. Máximo 4 años, con posibilidad de prórroga adicional de 1 año]

Una vez cumplido el primer año de vigencia, el contrato específico podrá resolverse en cualquier momento antes del vencimiento a instancia del Grupo Correos, previo aviso por escrito al adjudicatario con una antelación mínima de treinta (30) días naturales.

Prórrogas previstas ☒ Sí: Una (1) de doce (12) meses. Los adjudicatarios estarán obligados a prestar el servicio en las mismas condiciones técnicas y económicas establecidas. La prórroga podrá ser acordada por el órgano de contratación y será obligatoria para el adjudicatario siempre que su preaviso se produzca con al menos dos (2) meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato específico.

Se informará a la Comisión Europea de cualquier cambio en el período de vigencia establecido en la convocatoria de licitación, utilizando los formularios normalizados que señala el artículo 94.7 del Real Decreto 3/2020.

25. REVISIÓN DE PRECIOS

Revisión de precios:

☐ Procede. Fórmulas de revisión: [_]

☒ No procede

26. MODIFICACIONES

☐ No se prevé la modificación del contrato específico.

☒ Se prevé la modificación del contrato específico. En Los contratos específicos adjudicados en el marco del SDA podrán modificarse durante su vigencia, en los supuestos y con los requisitos establecidos en el artículo 109 y siguientes del RDL 3/2020.

. Indicación de las modificaciones que se prevén realizar: Durante la vigencia del contrato específico, y como consecuencia de necesidades nuevas o causas imprevistas-, las entidades contratantes podrán introducir modificaciones, para adicionar o suprimir prestaciones complementarias a las inicialmente contratadas o ampliación o reducción de su objeto, para incorporar prestaciones susceptibles de utilización o aprovechamiento independiente o, en su caso, suprimirlas. La introducción de modificaciones autorizará a las entidades contratantes a variar elementos o condiciones relacionadas con la parte técnica del servicio.

El porcentaje de ampliación o disminución no podrá superar el 20% del importe de adjudicación y las empresas adjudicatarias adquirirán el compromiso de asumir dicha variación a requerimiento de las entidades contratantes.

La cuantía de la fianza se ajustará a las nuevas condiciones del contrato, en proporción a la variación que experimente el importe de adjudicación.

Las modificaciones del servicio deberán formalizarse en Anexo que se incorporará formalmente al contrato específico pasando a formar parte integrante del mismo a todos los efectos.

- Expresión del porcentaje del precio del contrato al que como máximo pueden afectar. [20 %]

27. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

a) Gastos por cuenta del adjudicatario:

   a. 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.

   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.

   ☒ Sí / ☐ No

b) Adscripción de medios específicos:

   (En caso de haberse detallado en el apartado 13 del Cuadro de Características)

   Es condición esencial de ejecución del contrato:

☒ Sí / ☐ No

c) Suscripción y vigencia de un seguro por responsabilidad civil para garantizar el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato específico.

☒ No se exige.

☐Sí se exige. En tal caso:

- Importe asegurado ☐ 600.000 € ☐ otra cantidad: [_]

d) 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.

☒ Sí se exige. En este caso, es condición esencial de ejecución del contrato:

☒ Sí / ☐ No

Otras: [_]

☒ No se exige.

☐ Sí se exige.

En este caso, es condición esencial de ejecución del contrato

☐ Sí / ☐ No

En caso afirmativo detalle de las obligaciones:

e) Facultad del adjudicatario de subcontratar

☐ No se puede.

☒ Sí se puede: [_]. En este caso, son tareas críticas no susceptibles de subcontratación:

☒ No existen/☐ Sí existen: [_]

- Deber de cumplimiento de las obligaciones salariales por parte del contratista con los empleados implicados en el contrato durante la duración del mismo.

Es condición esencial de ejecución del contrato:

☒ Sí / ☐ No

28. 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:

☒ Si ☐ 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.

☐ Otros

b) Cumplimiento de obligaciones de carácter medioambiental específicamente requeridas:

☒ No se exige.

☐ Sí se exige.

Es condición esencial de ejecución del contrato y su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato:

☐ Si ☒ No

En concreto se exigirá el cumplimiento de las obligaciones determinadas en el Pliego.

29. SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA

El presente SDA y el conjunto de contratos resultantes durante toda la vigencia del mismo estarán sujeto a controles de calidad y a un sistema de evaluación de los proveedores con el fin de garantizar la buena ejecución de los proyectos y de la calidad de los servicios y productos contratados.

El sistema de evaluación contempla tres fases:

1- Evaluación continua durante la ejecución de un contrato. Evaluación periódica durante un contrato específico.
2- Evaluación general de un contrato específico que se realizará al finalizar un contrato consolidando los resultados de las distintas evaluaciones continuas.
3- Evaluación global de los distintos contratos dentro del SDA que se realizará a la finalización consolidando los resultados de las distintas evaluaciones de los contratos.

Los puntos a evaluar de forma general son los siguientes, que podrán ser ampliables/modificables en cada pliego concreto:

1. Seguimiento de la planificación.
2. Calidad de los entregables.
3. Seguimiento de prestación de servicios.

Seguimiento de la planificación:

Definición:

En cada contrato específico se detallaran los proyectos y los hitos sujetos a seguimiento y evaluación.

Dichos hitos se gestionarán mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con un Valor Objetivo (VO) y Grado de Cumplimiento (GC) mínimos, que se detallarán en cada pliego específico.

Cálculo:

1- Se calcula la desviación para cada hito acordado en el periodo mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje Desviación} = \left(\frac{\text{Duración real} - \text{Duración prevista}}{\text{Duración prevista}}\right) \times 100$$

2- Una vez calculada el porcentaje de desviación y se asignará una puntuación y gravedad según la siguiente tabla a modo general, que podrá ser específica según contrato específico dentro del presente SDA.

	Entrega antes de plazo	Entrega en Plazo	% Desviación < 5	% Desviación <10 y >=5	% Desviación >=10
Puntuación	10	9	5	3	0
Gravedad	N/A	N/A	Leve	Grave	Muy grave

Calidad de los entregables

Definición:

Consiste en definir los entregables de los hito acordados y planificados, sean de un proyecto o de un plan de mantenimiento, y fijar los criterios para identificar los fallos y acordar la catalogación de Defectos.

En cada contrato específico se detallará el seguimiento y evaluación de los Defectos que serán acordados con el Adjudicatario.

Por ejemplo, para un producto software, se puede contabilizar el número de defectos en las pruebas de calidad, el número de incidencias y su criticidad,...

Cálculo:

Una vez finalizado un hito con un entregable en el periodo, éste será sometido a una evaluación de calidad y se contabilizarán aquellos fallos acordados como Defectos y se asignará una puntuación y gravedad según la siguiente tabla a modo general, que podrá ser específica según contrato específico dentro del presente SDA.

Por ejemplo, el indicador de Incidencias Críticas con Impacto en Negocio será un Defecto que estará sujeto a evaluación y asignación de gravedad.

	Cero defectos	Nº Defectos < 3	Nº Defectos <6 y >=3	Nº Defectos >=6
Puntuación	10	5	3	0
Gravedad	N/A	Leve	Grave	Muy grave

Seguimiento de prestación de servicios

Definición:

Cada contrato específico estará sujeto a distintos ANSs con un VO y GC mínimos que serán acordados con el proveedor en base a su oferta.

A modo de ejemplo, los ANSs mínimos sujetos a evaluación serán los siguientes:

- Peticiones: consultas, solicitudes,...
- Incidencias.

Para ambos se medirá el Tiempo de Respuesta y el Tiempo de Resolución.

Cálculo:

En cada periodo se contabilizarán los incumplimientos de los ANSs acordados y se asignará una puntuación y gravedad según la siguiente tabla a modo general, que podrá ser específica según contrato específico dentro del presente SDA.

	Superior al acuerdo	Cumple con el acuerdo	Nº Incumplimientos <3	Nº Incumplimientos <6 y >=3	Nº Incumplimientos >=6
Puntuación	10	5	0		
Gravedad	N/A	N/A	Leve	Grave	Muy grave

La Evaluación sirve para establecer cláusulas de penalidades (apartado 30), puede ser causa de finalización de contratos e incluso puede ser causa de la pérdida de homologación. Estas cláusulas estarán detalladas en el SDA y se detallan los distintos criterios para los cálculos de los KPIs de Calidad en cada Contrato Específico.

30. PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

a) Por incumplir de la planificación (plazos de entrega acordados)

☒ Sí se exige.

Será muy grave, grave o leve según el grado de desviación y la reiteración de incumplimientos durante un tiempo determinado.

b) Por mala calidad de productos entregados

☒ Sí se exige.

Será muy grave, grave o leve según la gravedad de los defectos, volumen de los mismos y reiteración durante un tiempo determinado.

c) Por incumplimiento de las condiciones de servicios

☒ Sí se exige.

Será muy grave, grave o leve según la gravedad y volumen de incumplimiento durante un tiempo determinado.

d) Por incumplimiento de Convenio Colectivo de Aplicación:

☒ Sí se exige.

Se establecerá en cada contrato específico.

Se impondrán penalidades al contratista cuando incurra en alguna de las causas previstas a continuación. Los porcentajes de penalización serán aplicados sobre los importes de facturación del periodo:

1. Por incumplir de la planificación (plazos de entrega acordados)

El incumplimiento del plazo de entrega ofertado, o acordado con el Grupo Correos, por el Adjudicatario de un contrato específico en el marco del presente SDA, por causas imputables al mismo dará lugar a que incurra en falta de manera automática sin que sea precisa intimación de Grupo Correos.

Cuando el contratista, por causas que le fueran imputables, hubiera incurrido en incumplimiento del plazo de entrega, teniendo en cuenta el plazo ofertado/acordado con el Grupo Correos por el adjudicatario.

La planificación siempre será acordada por ambas partes, el Grupo Correos y Adjudicatario, y fijados los hitos sujetos a la medición. En cada contrato se fijará el periodo de seguimiento para contabilizar los incumplimientos reiterativos que sirvan de causa de resolución.

A continuación se detalla la gravedad del incumplimiento, las penalidades correspondientes y las condiciones y causas de resolución:

	% Desviación <5	% Desviación <10 y >=5	% Desviación >=10%
Gravedad del incumplimiento	Leve	Grave	Muy grave
Implica Penalización	SI	SI	SI
% Penalización	5%	10%	15%
Implica resolución Contrato	SI Cuando acumula más de 10 faltas Leves durante el periodo establecido	SI Cuando acumula más de 5 faltas graves o 6 Leves y 3 Graves durante el periodo establecido	SI Cuando acumula más de 2 faltas Muy graves o 3 Graves y una Muy grave durante el periodo establecido

2. Por mala calidad de productos entregados

Si así se hubiera previsto en el cuadro de características se podrán imponer al contratista penalidades por mala calidad de los productos entregados.

Los criterios para la medición de la calidad y la estimación de la gravedad del incumplimiento estarán diseñados y fijados en cada contrato específico, y la gestión de los indicadores para la contabilización de los Defectos se acordará con el Adjudicatario.

En cada contrato se fijará el periodo de seguimiento para contabilizar los incumplimientos reiterativos que sirvan de causa de resolución.

A continuación se detalla la gravedad del incumplimiento, las penalidades correspondientes y las condiciones y causas de resolución:

	Nº Defectos < 3	Nº Defectos <6 y >=3	Nº Defectos >=6
Gravedad del incumplimiento	Leve	Grave	Muy grave
Implica Penalización	SI	SI	SI
% Penalización	5%	10%	15%
Implica resolución Contrato	SI Cuando acumula más de 10 faltas Leves durante el periodo establecido	SI Cuando acumula más de 5 faltas graves o 6 Leves y 3 Graves durante el periodo establecido	SI Cuando acumula más de 2 faltas Muy graves o 3 Graves y una Muy grave durante el periodo establecido

3. Por incumplimiento de las condiciones de servicios

Cuando en el Cuadro de Características se hayan calificado como condición de prestación y/o acuerdos de niveles de servicios algunas de las obligaciones establecidas para el contrato, su incumplimiento dará lugar a la imposición de penalidades e incluso serán causas de resolución.

Los acuerdos de los servicios y la estimación de la gravedad del incumplimiento estarán diseñados y fijados en cada contrato específico, y la gestión de los indicadores para la contabilización de los incumplimientos se acordará con el Adjudicatario.

En cada contrato se fijará el periodo de seguimiento para contabilizar los incumplimientos reiterativos que sirvan de causa de resolución.

A continuación se detalla la gravedad del incumplimiento, las penalidades correspondientes y las condiciones y causas de resolución:

	Nº Incumplimientos < 3	Nº Incumplimientos <6 y >=3	Nº Incumplimientos >=6
Gravedad del incumplimiento	Leve	Grave	Muy grave
Implica Penalización	SI	SI	SI
% Penalización	5%	10%	15%
Implica resolución Contrato	SI Cuando acumula más de 10 faltas Leves durante el periodo establecido	SI Cuando acumula más de 5 faltas graves o 6 Leves y 3 Graves durante el periodo establecido	SI Cuando acumula más de 2 faltas Muy graves o 3 Graves y una Muy grave durante el periodo establecido

Causas de pérdida de homologación

A continuación se detallan las cláusulas que darán lugar a la pérdida de la homologación:

- Tendencia de mala calidad: acumular 3 periodos seguidos con penalización por faltas Graves o Muy Graves.

- Cuantía de penalización: acumular un porcentaje de penalización del 10 % sobre el importe de adjudicación.

La pérdida de homologación será temporal y el periodo de limitación para volver a presentar la documentación y recuperar la homologación estará determinado en cada contrato específico. Por regla general el periodo será de 6 meses. Pasados los 6 meses desde la penalización y pérdida de homologación el proveedor podrá solicitar la adhesión de nuevo al SDA.

31. SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación de los servicios objeto del presente contrato será posible en los términos establecidos en los artículos 107 y siguientes del Real Decreto Ley 3/2020.

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 IV del presente pliego, así como al artículo 107 del Real Decreto Ley 3/2020 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.

☒ Sí se exige.

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

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

☒ No se prevén

☐ Si se prevén.

Conforme a lo establecido en el artículo 130 de la LCSP del Pliego se facilita la información proporcionada por la empresa que actualmente viene efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar sobre el personal objeto de subrogación, correspondiendo al Contratista el cumplimiento de las obligaciones y costes derivados de la subrogación del personal detallado en dicha información de conformidad en su caso con lo recogido en el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y el artículo 14 y siguiente del Convenio Colectivo [ ].

De acuerdo igualmente con el art. 130.6 de la LCSP se hace constar igualmente la obligación del contratista de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por 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.

33. PLAZO DE GARANTÍA

12 meses a partir de la recepción de los servicios de todas las Categorías.

34. PRESENTACIÓN DE FACTURAS E IDENTIFICACIÓN DE ÓRGANOS

Grupo de Correos: Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

35. RÉGIMEN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

A la recepción de conformidad por parte del Grupo de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.) de los servicios contratados específicos, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura.

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

Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario, el Grupo Correos utilizará los siguientes medios de pago:

- Transferencia bancaria. El Grupo 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 del Grupo Correos.
- Confirming. El Grupo 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 del Grupo 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 del Grupo Correos.

Se requiere que el proveedor adjudicatario del contrato gestione la facturación del mismo mediante factura electrónica en el formato factura que determine el Grupo Correos (actualmente es 3.2) y a través de la plataforma que señale el Grupo 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 del Grupo 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, por lo que el incumplimiento en esta tramitación electrónica conllevará una reducción del 10% sobre el importe de la factura que el Grupo Correos reciba fuera de lo recogido en este punto en concepto de gastos por tramitación de factura no electrónica.

El adjudicatario deberá estar en disposición de gestionar la facturación mediante factura electrónica en el formato facturae y a través de la plataforma que determine Grupo Correos cuando ésta la tenga implantada y de la que dará debida información a dicho adjudicatario.

Grupos Gestores:

Código Grupo Gestor	Descripción
X10	Sistemas de Trazabilidad y Retorno
Z02	Soluciones a Terceros
Z03	Soluciones Digitales de Negocio
Z04	Admisión y Servicios
Z05	Sistemas de Gestión

36. CONVENIO COLECTIVO DE APLICACIÓN

El Convenio Colectiva de Aplicación que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico de presente Pliego es: Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

37. RESPONSABLE DEL CONTRATO
Subdirección de Desarrollo TI de Correos

Madrid, a 4 de julio de 2022

DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

DE CORREOS EXPRESS

ARBIZU CRESPO JULIAN - 34777039G

Firmado digitalmente por ARBIZU CRESPO JULIAN - 34777039G
Fecha: 2022.07.04 14:04:40 +02'00'

Fdo.: Julian Arbizu Crespo

SUBDIRECTOR DE DESARROLLO TI

DE CORREOS

AOIZ ORDUNA, JOSE MIGUEL (FIRMA)

Firmado digitalmente por AOIZ ORDUNA, JOSE MIGUEL (FIRMA)
Fecha: 2022.07.04 11:06:11 +02'00'

Fdo.: José Miguel Aoiz Orduna

DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DEL GRUPO CORREOS

PEINADO JIMENEZ SERGIO IGNACIO - 51107671S

Firmado digitalmente por PEINADO JIMENEZ SERGIO IGNACIO - 51107671S
Fecha: 2022.07.04 12:29:15 +02'00'

Fdo.: Sergio Ignacio Peinado Jimenez

CAPÍTULOS Y ANEXOS QUE INTEGRAN EL PLIEGO

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES 58
Cláusula 1.- Objeto del Contrato 58
Cláusula 2.- Régimen Jurídico 58
Cláusula 3.- Codificación del objeto del contrato 58
Cláusula 4.- Condiciones generales del contrato 58
Cláusula 5- Valor estimado del contrato 58
Cláusula 6.- Duración del contrato 58
Cláusula 7.- Revisión de precios 58
CAPÍTULO II. CAPACIDAD Y SOLVENCIA DEL EMPRESARIO 58
Cláusula 8. Capacidad para contratar con la entidad contratante. Solvencia- 58
Cláusula 9.- Garantías 59
1. Garantía provisional 59
2. Garantía definitiva y complementaria 60
3. De la forma de constituir las garantías 61
4. Régimen de las garantías prestadas por terceros 61
CAPÍTULO III.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO 62
Cláusula 10.- Procedimiento de contratación 62
Cláusula 11.- Presentación de las proposiciones 62
Cláusula 12.- Desarrollo del SDA y documentación a presentar. 63
12.1.- Presentación de solicitudes de participación. 63
12.2.- Presentación de ofertas específicas. 64
Cláusula 13.- Criterios de adjudicación de los contratos específicos 65
Cláusula 14.- Adjudicación 65
Cláusula 15.- Formalización del contrato. 68
Cláusula 16.- Gastos por cuenta del adjudicatario 68
CAPÍTULO IV.- EFECTOS DEL CONTRATO 68
Cláusula 17.- Obligaciones del prestador del servicio 68
1. Obligaciones generales del Adjudicatario. 69
2. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos 70
3.- Obligaciones del adjudicatario en materia de personal 71

4. Cesión del contrato 73
5.- Sucesión en la persona del contratista. 73
Cláusula 18.- Obligaciones de la entidad contratante 73
Cláusula 19.- Plazos 74
Cláusula 20.- Condiciones especiales de ejecución 74
Cláusula 21.- Penalidades 76
Cláusula 22.- Subcontratación 79
Cláusula 23.- Modificación del Contrato 79
Cláusula 24.- Control de calidad 79
Cláusula 25.- Recepción del Servicio 80
Cláusula 26. Figuras intervinientes en la ejecución del contrato 80
Cláusula 27. Forma de pago 80
Cláusula 28.- Daños a terceros 82
Cláusula 29.- Propiedad intelectual e industrial 82
Cláusula 30.- Prevención de riesgos laborales 83
Cláusula 31.- Protección del Medio Ambiente 85
Cláusula 32.- Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas 85
CAPÍTULO V. EXTINCIÓN DEL CONTRATO 85
Cláusula 33.- Cumplimiento del contrato 85
Cláusula 34.- Resolución del contrato 86
Cláusula 35.- Plazo de garantía 87
Cláusula 36.- Protección de datos 87
Cláusula 37.- Jurisdicción 88
ANEXO I: MODELO DE AVAL ECONÓMICO 89
ANEXO II: Declaración responsable 90
ANEXO III. CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS 92
ANEXO IV. SUBCONTRATACIÓN 104
ANEXO V. DATOS DEL LICITADOR 105
ANEXO VI. PLAZO DE REALIZACIÓN DEL CONTRATO 106
ANEXO VII.- Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista 107
ANEXO VIII.- DECLARACIÓN RESPONSABLE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 109

ANEXO IX - COMPROMISO ADAPTACIÓN AL RGPD 115
ANEXO X – SOLVENCIA/TÉCNICA 116
ANEXO XI – Servicios generales de la Categoría III 121
ANEXO XII – PILAS TECNOLÓGICAS 134
ANEXO XIII – REQUERIMIENTOS DE ARQUITECTURA 140
ANEXO XIV DE FORMACIÓN 154
ANEXO XV - REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD 156
ANEXO XVI – COMPROMISO DE ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURAS DE CORREOS 163

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- Objeto del Contrato

El presente procedimiento tiene por objeto la contratación de los servicios asociados SERVICIOS DE DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y CONSULTORÍA TI del Grupo Correos compuesto por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. y Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (en adelante Correos y CEX/Correos Express) a través de un Sistema Dinámico de Adquisición (en lo sucesivo, "SDA").

Cláusula 2.- Régimen Jurídico

En cuanto a su preparación y adjudicación, se rige por lo dispuesto en el presente Pliego (en adelante "el Pliego") y en el RDL 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la UE en el ámbito de la contratación pública, en concreto la Directiva 2014/25/UE de aplicación a los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. 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 el apartado primero del Cuadro de Características.

Cláusula 4.- Condiciones generales del contrato

Este Pliego y sus Anexos, así como, el Cuadro de Características de los contratos específicos a adjudicar en el marco del presente SDA, 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 del contrato

El Valor estimado del contrato será el que figure expresado en el Cuadro de Características.

Cláusula 6.- Duración del contrato

Se estará a lo dispuesto en el Cuadro de características.

Cláusula 7.- Revisión de precios

Se estará a lo dispuesto en el Cuadro de Características.

CAPÍTULO II. CAPACIDAD Y SOLVENCIA DEL EMPRESARIO

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

Sólo podrán contratar con el Grupo 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 incursas 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 apartado 11 del Cuadro de Características.

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.

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 presente sistema dinámico de adquisición no se exigirá garantía provisional.

2. Garantía definitiva y complementaria

El importe de la garantía definitiva será el establecido en el 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.

Garantía complementaria

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 incursa 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 proveedor 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 proveedor 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, el Grupo 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 proveedor, 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. Si se opta por Aval, deberá utilizarse el modelo del ANEXO II.

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 forma electrónica, tanto para ser seleccionado como proveedor del SDA, como para la licitación de sus contratos específicos y la adjudicación de los mismos.

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) o en su caso, en la Plataforma de Contratación que el Grupo Correos ponga para este fin.

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente todos los sobres de sus proposiciones de forma telemática a través de la Plataforma de Contratación que el Grupo Correos ponga para este fin o 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.

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

En el caso de que cualquiera de los documentos de una proposición no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo de 48 horas desde que se le notifique dicha circunstancia, el licitador presente dicho documento en formato digital. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir ninguna modificación respecto al original incluido en la proposición. Si el Grupo Correos comprueba que el documento ha sufrido modificaciones, la proposición del licitador no será tenida en cuenta.

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

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

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

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

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

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.- Desarrollo del SDA y documentación a presentar.

Mediante este sistema, cualquier operador económico que cumpla los requisitos de selección establecidos y que esté interesado en participar en la licitación de los contratos específicos que el Grupo Correos necesite cubrir durante su vigencia, podrá solicitar su incorporación al sistema durante toda su duración y sin limitación de número.

En primer lugar, se publicará un anuncio de licitación simplificado en el perfil del contratante del Grupo Correos y en el Diario Oficial de la Unión Europea. La presentación de solicitudes de participación será de treinta días naturales durante los cuales no se publicarán contratos específicos, contados a partir de la fecha del envío del anuncio que sirva de convocatoria de licitación a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Tras este plazo podrán seguir presentándose solicitudes de participación durante toda la vigencia del presente SDA.

12.1.- Presentación de solicitudes de participación.

Los interesados deberán presentar una solicitud de participación solicitando la incorporación al sistema y acreditando el cumplimiento de los criterios de selección cualitativa.

Las solicitudes de participación se presentarán en un ÚNICO SOBRE o ARCHIVO ELECTRÓNICO en el que se incluirá la siguiente documentación:

a) Declaración responsable cumplimentada según el Anexo III del presente SDA.
b) Manifestación de la categoría de servicios de las establecidas en el apartado 2 del presente SDA, a las que desea ser invitado en las siguientes fases de licitación de contratos específicos según plantilla PDF anexa.
c) Declaración cumplimentada sobre la homologación en materia de protección de datos.

Una vez finalizado el plazo inicial de presentación de las solicitudes de participación en el SDA, se procederá a la apertura de la documentación presentada a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de selección establecidos y la Unidad de Valoración Técnica y Seguimiento de la Ejecución de la Contratación evaluará las solicitudes en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción, que podrá ser prorrogado, siempre que entre tanto no se convoque una licitación de un contrato específico.

Serán admitidos en el SDA todos los licitadores que justifiquen el cumplimiento de los requisitos de selección establecidos, informando lo antes posible al licitador de su admisión en el SDA o del rechazo de su solicitud de participación, de forma telemática, bien a través de la Plataforma de Contratación

que el Grupo Correos ponga para este fin o de la Plataforma de Contratación del Sector Público o por correo electrónico.

Durante el periodo de vigencia del SDA cualquier nuevo operador económico interesado podrá presentar una solicitud de participación en las condiciones expuestas en cualquier momento. Se procederá a la evaluación de las nuevas solicitudes presentadas los últimos 7 días de cada mes por la Unidad de Valoración Técnica y Seguimiento de la Ejecución de la Contratación, comunicando su admisión o rechazo de forma telemática. De ser admitido, el solicitante será incluido en el SDA e invitado a participar en las nuevas licitaciones de los contratos específicos que haya solicitado participar.

Así mismo, los licitadores previamente admitidos podrán modificar la solicitud de participación presentada, añadiendo o reduciendo las categorías de servicios a las que desean optar, evaluándose en el mismo periodo del párrafo anterior.

Los admitidos al SDA podrán abandonar el mismo en cualquier momento con la remisión de una comunicación por los medios electrónicos que se le comunico en su momento su admisión, manifestando esta voluntad.

No obstante, en caso de que no se presente oferta a ninguna licitación de un contrato específico, aunque sea para manifestar no estar interesados, en cuatro licitaciones consecutivas a las que hayan sido invitados, se entenderá que abandonan el SDA. En cualquier caso, esta circunstancia no impedirá la reincorporación en un momento posterior.

12.2.- Presentación de ofertas específicas.

Cada contrato específico que se pretenda adjudicar en el marco del presente SDA, será objeto de una licitación. Pero no se podrá convocar licitación alguna hasta haber concluido la evaluación de todas las solicitudes de participación presentadas en el plazo anteriormente establecido.

Todos los licitadores admitidos al SDA, serán invitados a participar en las posteriores licitaciones de contratos específicos, dentro de la categoría y subcategoría a la que cada licitador haya optado, excepto aquellos que hayan perdido la homologación que deberán esperar a la finalización del plazo establecido según el Apartado 30.

El plazo para la presentación de ofertas específicas será de 10 días, contados a partir de la fecha de envío de la invitación a presentar ofertas. No obstante, los licitadores invitados enviarán su oferta específica o su comunicado de no participar a dicha licitación lo antes posible.

Las ofertas se presentarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público o en su caso en la Plataforma de Contratación que el Grupo Correos ponga para este fin, en dos sobres o archivos electrónicos que incluirán la siguiente documentación:

12.2.1. – SOBRE Nº1: Documentación que debe incluirse en el sobre o archivo electrónico para la valoración de criterios valorables mediante fórmulas o automáticamente.

12.2.1.1.- Documentación técnica o documentos que deben incluirse para la valoración de los criterios técnicos sometidos a fórmulas.

12.2.1.2 Documentación económica o documentos que deben incluirse para la valoración de los criterios económicos evaluables mediante fórmulas

12.2.2. – SOBRE Nº1: Documentación que debe incluirse en el sobre o archivo electrónico para la valoración de criterios valorables mediante juicios de valor.

12.2.1.1.- Documentación técnica o documentos que deben incluirse para la valoración de los criterios técnicos sometidos a juicio de valor.

12.2.3. SOBRE Nº2: Documentación económica o documentos que deben incluirse para la valoración de los criterios económicos evaluables mediante fórmulas

La oferta económica se deberá realizar obligatoriamente, siguiendo el formato que se adjunte a cada licitación de un contrato específico.

Una vez finalizado el plazo de presentación de la documentación (técnica y económica) se procederá a la apertura de las ofertas específicas que serán evaluadas conforme a los criterios de adjudicación que se establezcan en la convocatoria de licitación.

En cualquier momento del periodo de validez del sistema dinámico de adquisición, el Grupo Correos puede gozar de libertad para exigir a los licitadores que presenten una declaración propia renovada y actualizada sobre el cumplimiento de los criterios de la selección cualitativa dentro de un plazo suficiente.

Cláusula 13.- Criterios de adjudicación de los contratos específicos

El Grupo Correos abrirá los sobres de proposiciones y examinará la documentación presentada de todos aquellos licitadores que hayan presentado oferta.

Los criterios de valoración de las ofertas son los establecidos en el Cuadro de Características, que será en base a la mejor relación coste-eficacia solamente cuando únicamente exista un criterio de adjudicación, y al de mejor relación calidad precio cuando existan dos o más criterios, conforme a lo previsto 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 o de con la mejor relación coste-eficacia (en función del criterio de adjudicación) 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 Anexo III, así como la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, 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.

14.1.- La documentación relativa de la personalidad, se acreditará por medio de los siguientes medios:

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.

14.2.- 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.

14.3.- 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 decimosegundo 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.

14.4.- 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.

14.5.- Declaración responsable de no estar incurso en causa de prohibición de contratar (según modelo que se incorpora en Anexo III de este Pliego). Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 del RD 3/2020, sin perjuicio de la justificación acreditativa de tal requisito antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

En caso de que varios empresarios concurran 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 56.3 del RD 3/2020, 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.

Si el licitador que resulte adjudicatario no formaliza el contrato en el plazo establecido, por causa que le sea imputable, el Grupo Correos podrá reclamarle en concepto de indemnización de daños y perjuicios una cantidad equivalente a la diferencia resultante entre la oferta económica presentada por dicho licitador y la presentada por el licitador siguiente, según el orden de clasificación de las

ofertas. En caso de que no se hubiera presentado ninguna otra oferta válida, el Grupo Correos podrá reclamar en concepto de daños y perjuicios, la cantidad de mil (1.000,00) euros.

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.

Una vez transcurridos quince (15) días hábiles a contar desde el siguiente a la notificación de la adjudicación, el adjudicatario queda obligado a suscribir el contrato dentro del plazo que se establezca, conforme lo establecido en el artículo 73.2 del Real Decreto-Ley 3/2020. Transcurrido el cual, el órgano de contratación podrá acordar la adjudicación al licitador que hubiere presentado la segunda mejor oferta y así sucesivamente, previa notificación al adjudicatario que hubiere incumplido el plazo y sin perjuicio del derecho del Grupo Correos a ser indemnizada por los daños sufridos.

Cláusula 16.- Gastos por cuenta del adjudicatario

a) 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.

b) 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 el Grupo 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.
- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, siendo responsable de los daños y menoscabos que sufra la carga durante el transporte y especialmente durante las paradas motivadas por la entrega o recogida de la mercancía, por los tiempos de descanso establecidos en la normativa vigente y durante el embarque/desembarque de los vehículos, cuando proceda. Debiendo revisar el estado de los precintos y velar para que el vehículo se encuentre en todo momento perfectamente cerrado y asegurado.

2. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos

La empresa que resulte adjudicataria del contrato específico, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento y se compromete a firmar un Contrato de Encargo del Tratamiento debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como Anexo IV de este Pliego, cumpliendo con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, especialmente, las siguientes:

- Realizar el tratamiento de los datos personales ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique el Grupo Correos, así como a lo dispuesto en la normativa que le resulte aplicable en materia de protección de datos personales.
- No realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la realización del servicio al que se hace referencia en el presente Pliego ni a utilizarlos con fines propios.
- Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que la entidad contratante considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- 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.
- Mantener un registro, por escrito, de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la entidad contratante.
- Guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante a los que acceda con motivo de la realización del servicio y a 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 la contratación que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad contratante.
- Dar apoyo a la entidad contratante en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y a la realización de consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- A elección de la entidad contratante, suprimir o devolver todos los datos personales una vez finalice la realización del servicio, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros.
- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir y colaborar activamente en la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el Grupo Correos u otro auditor

autorizado por él.

- Designar cuando proceda un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la entidad contratante.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a la entidad contratante. 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 responderá frente a la indicada Sociedad.

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 al Grupo 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 el Grupo 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 al Grupo 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 del Grupo 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.

El adjudicatario estará sujeto a las obligaciones establecidas en el Anexo IX a este Pliego.

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 la subrogación del personal que actualmente presta servicio en las instalaciones y se detalla en el Anejo III del PPTP 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.

5.- Sucesión en la persona del contratista.

En casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad, que afecte a la adjudicataria, de conformidad con lo dispuesto en el art. 98 para que la sociedad resultante se subrogue en los derechos y obligaciones del adjudicatario deberán reunirse las condiciones de capacidad, ausencia de prohibición de contratar y la solvencia exigida en el presente pliego.

El adjudicatario deberá informar al órgano de contratación tanto del acaecimiento de dicha circunstancia como de las condiciones que reúna la entidad resultante, a fin de poder comprobar lo exigido en el párrafo anterior.

En caso de que no pueda producirse la subrogación por no reunir dichos requisitos de capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar, se resolverá el contrato.

En caso de que se produzca la subrogación, el órgano de contratación podrá exigir la renovación o reemplazo de la garantía definitiva, de conformidad con lo dispuesto en el art. 98 de la LCSP, y hasta la constitución de la nueva garantía, la garantía definitiva otorgada conservará su vigencia.

Cláusula 18.- Obligaciones de la entidad contratante

En la aplicación del SDA la entidad contratante asume entre otras, las siguientes obligaciones:

a) Publicar un anuncio de licitación precisando que se trata de un sistema dinámico de adquisición y detallando toda la información necesaria relativa al sistema, al equipo electrónico utilizado y a las modalidades y prescripciones técnicas de conexión.
b) Ofrecer desde la publicación del anuncio hasta la expiración del sistema, por medios electrónicos, el acceso libre, directo y completo al pliego de condiciones y a toda la documentación adicional, indicando la dirección de internet en la que podrán consultarse dichos documentos.

c) Admitir las ofertas indicativas que sean presentadas por cualquier operador económico y que dichas ofertas indicativas puedan mejorarse en cualquier momento, siempre que sigan siendo conformes al pliego de condiciones.
d) Concluir la evaluación de las ofertas indicativas en un plazo máximo de quince días a partir de la presentación de las mismas. Pudiendo ampliarse dicho plazo siempre que entre tanto, no se convoque una nueva licitación.
e) Informar cuanto antes al licitador de su admisión en el sistema dinámico de adquisición o del rechazo de su oferta indicativa.
f) Anunciar el resultado de la adjudicación de los contratos basados en el SDA.

Una vez formalizado cada contrato específico, adjudicado en el marco del SDA, la entidad contratante quedará obligada a abonar el precio al adjudicatario en los plazos y forma establecidos en la cláusula 27 del presente Pliego.

Cláusula 19.- Plazos

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

No obstante lo anterior, una vez cumplido el primer año de vigencia, el contrato específico podrá resolverse en cualquier momento ante del vencimiento a instancia de cualquiera de las partes, previo aviso por escrito a la otra con una antelación mínima de 30 días naturales.

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 nueve meses desde la finalización del contrato específico, siempre que su preaviso se produzca, al menos, con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato específico.

En caso de prórroga, deberán mantenerse las condiciones del contrato específico 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 vigésimo séptimo del Cuadro de Características, tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución de carácter social o medioambiental las que sean señaladas en él.

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 o medioambiental

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 nacional en este servicio.

c) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de discapacitados igual o superior al 1 por 100.

d) Proveer formación en el lugar de trabajo de los empleados para la ejecución del contrato en las siguientes materias: La empresa adjudicataria deberá acreditar a la finalización de contrato que los trabajadores que realizan el servicio han recibido formación en materia de seguridad vial durante la ejecución del contrato, aportando la correspondiente certificación.

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.

e) 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

f) Asegurar la correcta gestión y seguimiento ambiental del contrato.

g) 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 al Grupo Correos.

h) 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 mínima, los residuos generados por la ejecución del contrato.

i) 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.

j) 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.

k) 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.

3.- Obligaciones en relación con Protección de Datos

El futuro contratista está obligado a respetar la normativa vigente en materia de protección de datos, así como obligaciones específicas para aquellos contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

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

Serán de aplicación las penalidades establecidas en el punto 29 del Cuadro de Características. Si no se hubiera previsto, 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

Cuando en el apartado vigesimosexto Cuadro de Características se hayan calificado como condición especial de ejecución 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.

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 constatara 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 constatara 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 del Grupo Correos.

Cuando se hubiera incurrido en mora conforme a lo establecido en el párrafo anterior, el Grupo Correos podrá aplicar al Adjudicatario la pena pecuniaria establecida en el Cuadro de Características.

5.- Requerimientos.

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

Estos requerimientos serán comunicados por el Grupo 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 al Grupo 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 el Grupo 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) el Grupo 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 del Grupo Correos, y sin perjuicio de que el Grupo 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 del Grupo 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, el Grupo Correos podrá volver a aplicar una nueva penalización u optar por la resolución del contrato llegándose a pagar únicamente los trabajos ejecutados a conformidad del Grupo Correos, y sin perjuicio de que el Grupo 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, el Grupo 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 incumpliendo, 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 el Grupo 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 el Grupo Correos pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

Cláusula 22.- Subcontratación

Sin perjuicio de respetar los límites a la subcontratación que en su caso se hubieran establecido en el Cuadro de Características, la subcontratación de los servicios objeto del presente contrato será posible en los términos establecidos en los artículos 107 y siguientes del RD 3/2020.

El incumplimiento de dichas condiciones y en particular la falta de acreditación de la aptitud del contratista, tendrá, en función de la repercusión en la ejecución del contrato alguna de las siguientes consecuencias:

- Imposición al contratista de la penalidad prevista en la Cláusula 21 del Pliego.
- La resolución del contrato, en caso de persistir en el incumpliendo una vez sea requerido para cumplir lo previsto en el presente pliego.

Cláusula 23.- Modificación del Contrato

Cuando estén previstas modificaciones expresamente en el apartado vigésimo quinto del Cuadro de Características se estará a lo previsto en dicha cláusula.

Podrán llevarse a cabo modificaciones del contrato en los términos establecidos en los artículos 110 y siguientes del RD 3/2020, debiendo en todo caso, ser aprobadas por el órgano competente.

La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

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 el Grupo Correos para realizar el control de calidad de dicho contrato.

El adjudicatario deberá comunicar previamente todas las acciones a realizar para su aprobación por el Grupo 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 el Grupo 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.

En cada contrato específico se detallará y acordará los indicadores de Calidad sujetos a la medición, acordes a los indicadores de los apartado 29 y 30, con el fin de realizar un seguimiento de la ejecución de cada contrato y realizar la evaluación de calidad. Como norma general en el presente Expediente se fijarán los siguientes, pudiendo ser ampliables o ajustados a cada Contrato específico.

1- Cumplimiento de planificación.

2- Calidad de los entregables.

3- Seguimiento de prestación de servicios.

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, el Grupo Correos utilizará los siguientes medios de pago:

- Transferencia bancaria. El Grupo 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 del Grupo Correos.
- Confirming. El Grupo 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 emisión, coincidente con el calendario de pagos del Grupo 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 del Grupo 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 el Grupo Correos (actualmente es 3.2) y a través de la plataforma que señale el Grupo 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 del Grupo 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, por lo que el incumplimiento en esta tramitación electrónica conllevará una reducción del 10% sobre el importe de la factura que el Grupo Correos reciba fuera de lo recogido en este punto en concepto de gastos por tramitación de factura no electrónica.

El Grupo Correos tendrá derecho a retener y compensar las cantidades pendientes de pago al proveedor, en la cuantía que éste, a su vez, adeude al Grupo Correos o a cualquiera 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 reconoce que tanto el/los producto/s final/es como el/los resultado/s parcial/es o final/es de todos los trabajos que sean realizados en ejecución del objeto del presente Pliego y contrato serán propiedad del Grupo Correos, creados por su exclusiva iniciativa y bajo su supervisión y coordinación. La entidad contratante, por tanto, los editará y divulgará bajo su nombre, ostentando su autoría y derechos económicos sobre su propiedad intelectual e industrial.

El adjudicatario renuncia expresamente a favor del Grupo Correos a cualquier derecho de propiedad intelectual e industrial que pudiera corresponderle.

Todas las contribuciones y aportaciones que se realicen para la ejecución del objeto de este contrato tendrán la consideración de servicio único y autónomo, cuya autoría le corresponde al Grupo Correos, a los efectos prevenidos en la legislación sobre propiedad intelectual e industrial.

La entidad contratante es el titular originario, pleno y exclusivo de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, morales y patrimoniales, sin excepción ni limitación alguna por lo que el adjudicatario no podrá usar, explotar, reproducir, transformar, divulgar, ceder y/o licenciar, sin el previo consentimiento manifestado por escrito de La entidad contratante, los productos parciales y/o finales objeto de este Pliego y contrato.

El adjudicatario se compromete a realizar todas las gestiones y actuaciones oportunas, así como la firma de cuantos documentos sean necesarios para inscribir o acreditar la propiedad de los derechos del Grupo Correos sobre los productos obtenidos, ante cualquier Registro o Entidad pública o privada.

En el supuesto caso de que, a pesar de lo establecido en los párrafos anteriores, el Grupo Correos no

fuera reconocida como autora originaria de los resultados parciales de los trabajos realizados o del producto final y se le reconociese al adjudicatario algún tipo de derecho sobre ellos, el adjudicatario, mediante el presente contrato, cede en exclusiva a favor del Grupo Correos, de forma irrevocable, por el máximo periodo de tiempo permitido por la Ley y para el ámbito territorial más amplio reconocido, los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostentara o pudiera llegar a ostentar sobre ellos; todo ello, según la legislación específica de propiedad intelectual e industrial.

A los efectos de lo recogido en la presente Cláusula, las partes acuerdan que la interpretación de todo su contenido se realizará de conformidad con lo previsto en la Ley española de Propiedad Intelectual e Industrial.

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 el Grupo 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 al Grupo Correos por tal motivo. Igualmente resarcirá al Grupo 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.

   Para iniciar el proceso de CAE entre la entidad contratante y el adjudicatario se ha puesto a su disposición la página [indicar página web], en ella podrá obtener previamente al inicio de su actividad, la información básica sobre los riesgos que pueden afectar a sus trabajadores,

el plan de autoprotección o emergencia del centro de trabajo, una completa guía para introducir los riesgos que genera y que afectarían a trabajadores de otras empresas, así como cualquier otra información preventiva del centro de trabajo donde se desarrollará su actividad.

b) Asimismo, el adjudicatario que realice sus actividades en las instalaciones del Grupo 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 al Grupo 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, al Grupo 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 del Grupo Correos.

4) Cumplir, en lo que le competa, las instrucciones que, en materia de coordinación de actividades empresariales, sean impartidas por el Grupo 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 contratas y / o subcontratas, así como de los daños y perjuicios derivados de sus actividades o de las actividades de sus contratas y / o subcontratas, sean o no causados de forma dolosa, tanto por actuación como por omisión, incluidos los relativos a la imagen pública del Grupo Correos.

En el caso de que debido a actuaciones u omisiones de la empresa, de sus contratistas o subcontratistas, el Grupo Correos fuese sancionada bien en exclusiva o con carácter solidario, la empresa se obliga a abonar al Grupo Correos la cantidad que resulte de la sanción, al primer requerimiento del Grupo 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 el Grupo 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 www.correos.es dentro del apartado “información corporativa/RSC/Cumplimiento normativo/Programa de cumplimiento normativo”.

CAPÍTULO V. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 33.- Cumplimiento del contrato

El Grupo 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, el Grupo 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 la cláusula 21 de este Pliego.

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) La suspensión definitiva del contrato acordada por el Órgano de Contratación.

b) 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.

c) 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 aquélla y siempre que la nueva entidad, en el plazo de un mes, ofrezca llevar a cabo el contrato en las condiciones estipuladas. El Órgano de Contratación puede admitir o desechar el ofrecimiento, sin que en este último caso haya derecho a indemnización alguna.

d) El mutuo acuerdo de las partes.

e) Aquellas que se establezcan expresamente en los documentos contractuales (pliego y contrato), específicamente las indicadas en el apartado 30 del Cuadro de Características.

f) La cesión del contrato sin la previa autorización del Órgano de Contratación

g) La falta de prestación por el contratista de la fianza definitiva o de garantías especiales o complementarias de aquélla.

h) La demora en el cumplimiento de los plazos de ejecución establecidos en el presente Pliego.

i) Tener conocimiento de que el adjudicatario no reúne las condiciones exigidas con

posterioridad a la celebración 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 el supuesto anterior, el Grupo Correos podrá, una vez resuelto el contrato con el adjudicatario, proponer la adjudicación a la segunda mejor oferta presentada y así sucesivamente.

En el caso de que no ser aceptada la resolución por el adjudicatario, el Grupo Correos procederá a instar su resolución en vía judicial.

Cláusula 35.- Plazo de garantía

El plazo de garantía será el fijado en el Cuadro de Características de este Pliego y, en caso de fijarse, comenzará a partir de la conformidad de la prestación; la fecha de la recepción del servicio transcurrido el cual este plazo sin objeciones por parte del Órgano Contratante, quedará extinguida la responsabilidad del contratista, previo informe de conformidad expedido por el Grupo Correos.

Pasado el plazo de garantía y dentro del plazo de tres meses, 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 el Grupo Correos con la finalidad de gestionar su participación en la presente contratación, y en caso de resultar adjudicatario del contrato, con la finalidad de gestionar la relación contractual que se formalice entre las partes, siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución del contrato y el cumplimiento del RDL 3/2020. En este sentido, le informamos que los datos facilitados no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

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

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación al tratamiento y portabilidad, mediante comunicación, 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 (España)

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 o presentar una reclamación ante la autoridad de control (en España,

la AEPD) en caso de que considere infringidos sus derechos.

El licitante se compromete expresamente a informar a sus trabajadores y resto de personas de contacto de los términos de la presente clausula manteniendo indemne al Grupo Correos.

Los licitadores, que accedan a datos de carácter personal, deberán respetar en su integridad las obligaciones recogidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional de desarrollo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Adicional vigésima quinta de la LCSP.

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 RDL 3/2020, se sustanciará conforme a los artículos 119 y siguientes del Real Decreto.

ANEXO I: MODELO DE AVAL ECONÓMICO

LA ENTIDAD ……

……

AVALA

Solidariamente a la empresa ……..con 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 de ……Euros (…… €), para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato 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 Avales con el número ……., estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., autorice su cancelación.

En ……., a …… de …… de ……..

Fdo.: LA ENTIDAD AVALISTA

ANEXO II: Declaración responsable

Expediente: …….

Don…… con D.N.I……en representación de la entidad…….. ……con C.I.F……., domicilio fiscal……. ……..y correo electrónico ……..

Por la presente DECLARO RESPONSABLEMENTE:

1. A los efectos previstos en el artículo 140.1 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público:
   a. No incurrir yo/mi representada en causa de prohibición para contratar con el sector público conforme a lo previsto en artículo 71.3 de la mencionada ley.
   b. Hallarme/hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de comprometerme a aportar la justificación acreditativa de tal requisito antes de la formalización del contrato conforme a lo prevista en el Pliego de Condiciones Generales por el que se rige la contratación, de resultar yo/mi representada adjudicatario/a.

2. En calidad de representante de……., tener plenos poderes para actuar en representación de la misma, según consta en la Escritura de Poder de fecha …….
3. Que las prestaciones que constituyen el objeto de esta licitación, están comprendidas en el objeto social de la entidad……. Según resulta de sus estatutos o reglas fundacionales.
4. Conocer los Pliegos que sirven de base a la convocatoria, aceptando incondicionalmente sus cláusulas, reunir todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar y comprometerse en nombre de la empresa ……., a realizar el objeto del contrato con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones.
5. Cumplir los requisitos de solvencia requeridos en las presentes licitaciones para cada uno de los contratos específicos a los que se presente, en concreto:
   - Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles deberá ser igual o superior a lo indicado en el Apartado 12.
   - 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 lo detallado en el Apartado 12.
   - El personal u organismos técnicos integrados o no en la empresa de los que dispone el licitador para la ejecución de los servicios deberá cumplir lo solicitado en el Apartado 12.

- Relación de los principales proyectos, exclusivamente en el ámbito de las actividades correspondientes a los servicios objeto del expediente, a los que han prestado servicio durante los tres últimos años, indicando cliente, importe y fechas. Se considerará que el licitante acredita su solvencia técnica cumpliendo con lo especificado en el Apartado 12.

6. Compromiso de entrega de cuantos originales, fotocopias autenticadas o testimonio notarial sean necesarios en caso de resultar adjudicatario para certificar todo lo aquí declarado.
7. A los efectos establecidos en el apartado 20 del Cuadro de Características:
   - Disposición en plantilla de un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento ☐SI ☐NO
   - Número (en porcentaje) de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla …
8. En caso de pertenencia a un Grupo de Empresas, deberá indicarse.

Fecha…….

Firmado…….

(Nombre y apellidos)

ANEXO III. 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 el GRUPO 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

El GRUPO 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:

- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del GRUPO CORREOS y no destinarlos para ninguna otra finalidad.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Grupo Correos, que contenga al menos: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas
- Guardar secreto y la más estricta confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan
- las instrucciones y protocolos remitidos por el Grupo 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 del Grupo Correos.
- Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
- Poner a disposición del GRUPO CORREOS toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
- Asistir al GRUPO 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.
- 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 al GRUPO CORREOS y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción.
- El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.

- En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta del GRUPO CORREOS se obliga a realizarlo conforme las instrucciones del GRUPO CORREOS, siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado al GRUPO 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 al GRUPO CORREOS las siguientes obligaciones:

- Permitir al adjudicatario el acceso a los datos objeto de tratamiento de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.
- Realizar el análisis de riesgos que puedan derivar de la actividad de tratamiento que va a ser objeto de encargo y, en base a tal análisis, indicar al adjudicatario las medidas técnicas y organizativas que deberá implementar para la realización del servicio que conlleva el encargo de tratamiento.
- Realizar, si fuese necesario, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el adjudicatario.
- Realizar a la autoridad de control las consultas previas que correspondan.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del adjudicatario.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

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 el Grupo 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

El GRUPO 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 el GRUPO CORREOS. El GRUPO CORREOS notificará al adjudicatario, con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha en que desee llevarlas a cabo. El GRUPO CORREOS podrá solicitar al adjudicatario la información necesaria para evaluar su nivel de cumplimiento.

Si como consecuencia de la realización de la auditoría el GRUPO 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 al GRUPO 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 al GRUPO 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 al GRUPO 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 el GRUPO 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 el Grupo 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 irrecuperables.

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 del Grupo Correos.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al Grupo 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, el GRUPO CORREOS tendrá un plazo de 30 días para oponerse.

Transcurrido el plazo de 30 días sin que el GRUPO 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, el GRUPO 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 el GRUPO 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 el GRUPO 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 del GRUPO CORREOS la documentación acreditativa de su vigencia.

10. Responsabilidad

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar al GRUPO 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 al GRUPO 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 el GRUPO 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 al GRUPO 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

- Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
- 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).
- Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
- Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
- Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
- Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
- La restricción de acceso a la información.
- Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
- Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
- 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.
- 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

- Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:
  - Controles físicos de entrada.
  - Perímetro de seguridad.
  - Protección contra amenazas externas o ambientales.
  - Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

- 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.
  - Tipología de eventos a registrar.
  - Procesos de recogida y protección de logs.
- Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados Regularmente.

- 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

- Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
- 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 auditoria 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 IV. 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 V. DATOS DEL LICITADOR

Datos mínimos:

- **Denominación social**
- **Dirección**
- **Persona de contacto a efectos de notificaciones de la licitación:**
- **E mail**
- **Teléfono**

ANEXO VI. PLAZO DE REALIZACIÓN DEL CONTRATO

ANEXO VII.- 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 requisitas 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, as(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 pliegas 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.

e) 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.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrita a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la "entidad contratante", a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la "entidad contratante" acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

1. Cuestionario de privacidad

En caso de obtener una puntuación de cero (0) en alguna de las preguntas del presente cuestionario de privacidad, el licitador será excluido del procedimiento de contratación. Si el licitador hubiera aportado la planificación exigida en las preguntas 1.1 y 4.3, éste se obliga a su ejecución en las fechas establecidas en la misma y, su incumplimiento, podrá dar lugar a la resolución del contrato así como el pago de los daños y perjuicios causados al Grupo Correos por dicho incumplimiento.

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

*AVISO PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS:

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

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

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

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

- **Cuestionario para la Privacidad de Proveedores**:

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

1. Cuestiones generales

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

0= no dispone del registro de actividades, en caso de que sea obligatorio. En caso de no ser obligatorio, justifíquese.

3= dispone del registro de actividades, pero no está actualizado. **Presentar planificación de actualización con plazo determinado**.

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD:

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

1.2. ¿Ha nombrado un DPO en caso de ser obligatorio? (artículo 37 RGPD)

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

1.3. ¿Ha nombrado un DPO en caso de ser obligatorio? (artículo 37 RGPD)

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

2.1. ¿Tiene implantada una metodología de análisis de riesgo? (Considerandos 74 y 76 y artículos 24, 28 y 32 del RGPD)

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

3= dispone de metodología de análisis de riesgos pero no está implantada. Detalle sus principales características: [_____].

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

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

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

2.2. ¿Dispone de un procedimiento (o pautas establecidas) para la notificación de violaciones de datos al responsable del tratamiento, que permita cumplir el plazo legal establecido en el RGPD? (artículo 33 RGPD)

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

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

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

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

2.3. Las medidas de seguridad implantadas ¿resultan consecuentes con el nivel de riesgo? (artículo 32 RGPD)

0= no

5= utiliza un estándar de medidas de seguridad suficientemente solvente para mitigar el nivel de riesgo. Indique cuál [_____].

2.4. ¿Ha obtenido alguna certificación o está adherido a algún código de conducta en materia de privacidad?

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

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

3. Confidencialidad

3.1. ¿Puede garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido a respetar la confidencialidad conforme a lo establecido en el artículo 28 del RGPD?

0= no

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

5= sí, han firmado los empleados que van a prestar el servicio un compromiso de confidencialidad.

4. Accountability y rendición de cuentas

4.1. ¿Se han aplicado medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento de datos personales es conforme al RGPD en los últimos 6 meses? (artículo 24 RGPD)

0= no.

3= sí. Indicar cuáles [_____].

4.2. ¿Se han aplicado las medidas correctoras derivadas de las medidas adoptadas en el punto anterior? (artículo 24 RGPD)

0= no.

3= se están implantando las medidas correctoras.

5= se han implantado las medidas correctoras.

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

0= no tiene implantados controles periódicos.

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

5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

4.4. ¿Permite el encargado del tratamiento que el responsable del tratamiento audite el cumplimiento del RGPD? (artículo 28 RGPD)

0= no permite ni contribuye a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable.

3= permite solo a través de la entrega de evidencias.

5= permite la auditoría de sus procesos para verificar el cumplimiento de la normativa.

5. Subcontratación

5.1. ¿Se va a subcontratar parte del servicio y dicha subcontratación está debidamente regulada según el artículo 28 RGPD? (artículo 28 RGPD)

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

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

5= no se va a subcontratar el servicio contratado.

5.2. ¿Está contemplada la revisión periódica del cumplimiento de la normativa por parte de estos subcontratistas? (artículo 28 RGPD)

0= no se revisa periódicamente el cumplimiento de la normativa por parte del subcontratista.

3= auditoria

5= se revisa periódicamente el cumplimiento de la normativa por parte del subcontratista.

6. Transferencias internacionales

6.1. ¿Se realiza un tratamiento de datos fuera del EEE? Artículos 44 a 49 RGPD

0= se realiza una TID a un país sin nivel adecuado de protección y sin ninguna garantía habilitante.

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

5= no se realiza TID.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

7.2. ¿Tiene en la actualidad algún procedimiento sancionador/investigación abierta con la Autoridad de control[1]?

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

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

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

Fdo.: [_____]

ANEXO IX - COMPROMISO ADAPTACIÓN AL RGPD

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

Que habiendo recibido el cuestionario de privacidad de LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E., y habiendo obtenido la puntuación de cero (0) en alguna/s de sus preguntas, la SOCIEDAD [_____] se compromete a cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril, de protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), y ello en el plazo máximo de un mes a contar desde que se le hubiera notificado dicho cuestionario de privacidad.

Fdo.: [_____]

En Madrid, a [_____] de [_____] de 202_

ANEXO X – SOLVENCIA/TÉCNICA

Tablas de solvencia económica y técnica:

Volumen anual de negocios

	volumen anual
Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión	
Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas	
Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:	
Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio	
Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental	
Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles	
Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales	
Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas	
Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión	
Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero	
Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad	
Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)	
Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional	
Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna	
Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad	
Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión	
Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas	
Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH	
Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial	
Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros	
Subcategoría III.VI: Logistica	

Relación de los servicios realizados de igual o similar naturaleza

	Volumen anual de negocios en servicios similares
Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión	
Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas	
Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:	
Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio	
Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental	
Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles	
Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales	
Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas	
Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión	
Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero	
Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad	
Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)	
Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional	
Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna	
Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad	
Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión	
Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas	
Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH	
Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial	
Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros	
Subcategoría III.VI: Logistica	

El personal u organismos técnicos integrados

	Perfiles técnicos			
	Número Técnicos	En Pilas Tecnológicas	Nº de Certificados	Experiencia mínima de cada perfil
Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión				
Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas				
Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:				
Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio				
Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental				
Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles				
Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales				
Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas				
Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión				
Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero				
Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad				
Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)				
Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional				
Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna				
Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad				
Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión				
Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas				

Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH				
Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial				
Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros				
Subcategoría III.VI: Logistica				

Relación de los principales proyectos

	Certificados de proyectos exitosos similares		
	Nº proyectos	FTEs en cada proyecto	Importe por proyecto
Categoría I: Servicio de Consultoría y Apoyo en el Gobierno/Gestión			
Categoría II: Servicio de Definición e Implementación de Soluciones Tecnológicas			
Categoría III: Servicio de Diseño, Desarrollo, Evolución y Mantenimiento:			
Subcategoría III.I: Soluciones Digitales de Negocio			
Sub-subcategoría III.I.I: Sistemas de Gestión Documental			
Sub-subcategoría III.I.II: Sistemas de Aplicaciones para dispositivos móviles			
Sub-subcategoría III.I.III: Sistemas de Canales Digitales			
Subcategoría III.II: Admisión y Servicios Comerciales en Oficinas			
Sub-subcategoría III.II.I: Dominio Funcional Admisión			
Sub-subcategoría III.II.II: Dominio Funcional Envío de Dinero			
Subcategoría III.III: Tecnología Operativa y Trazabilidad			
Sub-subcategoría III.III.I: Dominio Funcional Gestión del Transporte y Distribución (TMS)			
Sub-subcategoría III.III.II: Dominio Funcional Gestión Postal Internacional			
Sub-subcategoría III.III.III: Dominio Funcional Movilidad Interna			
Sub-subcategoría III.III.IV: Dominio Funcional Gestión de Almacenes y Trazabilidad			
Subcategoría III.IV: Sistemas de Gestión			
Sub-subcategoría III.IV.I: Dominio Funcional de Finanzas			
Sub-subcategoría III.IV.II: Dominio Funcional de RRHH			
Sub-subcategoría III.IV.III: Dominio Funcional de Comercial			
Subcategoría III.V: Soluciones Tecnológicas para integraciones con Terceros			
Subcategoría III.VI: Logistica			

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Se trata del conjunto de prestaciones que se requieren para el completo soporte y mantenimiento de las aplicaciones (programas, bases de datos, informes, etc.) que forman parte o soportan la operación del negocio del Grupo Correos, independientemente de la metodología mediante la cual se desarrolló la aplicación.

Este servicio incluye todas las acciones relativas al mantenimiento de software con el objetivo de mantener los sistemas plenamente operativos (mantenimientos correctivo, preventivo y perfectivo), configuración, optimización, explotación, etc.; la transmisión de información y conocimientos al personal técnico de soporte del Grupo Correos y al personal del CAU; la formación a los usuarios y elaboración de los manuales de formación necesarios y las acciones de mejora continua sobre los aplicativos en cuestión; así como todas las tareas y actividades que se necesitarán realizar para la correcta gestión del servicio.

Los miembros de los equipos de este servicio serán completamente independientes de los equipos que presten otros servicios, en el mismo o en distintos Dominios Funcionales.

La facturación de la totalidad de estas prestaciones está incluida en el importe del Servicio de Mantenimiento y Soporte de Aplicaciones, el cual se factura de forma fija y mensual.

La inclusión de nuevas funcionalidades, módulos o aplicaciones en el ámbito de un dominio funcional no incrementará los importes de la Línea Base establecida al inicio del servicio.

La línea base se podrá revisar anualmente si el Grupo Correos lo determina.

Las **prestaciones mínimas** que este servicio incluye son las siguientes, que podrán ser modificadas según los contratos específicos a criterio del Grupo Correos:

A. Explotación y continuidad del servicio
B. Mantenimiento permanente de sistemas
C. Mantenimiento correctivo
D. Mantenimiento preventivo y perfectivo
E. Centro de Atención al Usuario (CAU) de segundo nivel
F. Atención a solicitudes de negocio y de Tecnología (peticiones y consultas)
G. Procesos programados
H. Tratamiento de datos
I. Formación sobre aplicaciones en Producción
J. Coordinación, control y seguimiento de los servicios
K. Plan de Mejora Continua
L. Pruebas de aceptación de la nueva funcionalidad que se incorpora al servicio
M. Asimilación de nuevas aplicaciones/funcionalidades
N. Gestión de Problemas

DETALLE DE LAS PRESTACIONES A REALIZAR DENTRO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE:

Las prestaciones mínimas que este servicio incluye son las siguientes:

A. Explotación y continuidad del servicio

Todas las requeridas tanto para transferir la operativa de las funcionalidades demandadas a los usuarios de las mismas, como para asegurar su disponibilidad en condiciones óptimas, una vez implantadas en el entorno de producción. Incluye la elaboración de la documentación necesaria para la explotación de los sistemas.

B. Mantenimiento permanente de sistemas

Servicios de mantenimiento diario de las aplicaciones donde se incluyen tanto los relacionados con las capas de presentación, como las de negocio y datos. La resolución de incidencias queda incluida dentro de las tareas de mantenimiento. En caso de incidencias críticas, este servicio estará disponible 24x7.

C. Mantenimiento correctivo

Conjunto de acciones a realizar en las aplicaciones/sistemas (programas, bases de datos, etc.) destinadas a corregir un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo.

Serán los distintos proveedores/equipos, de los distintos servicios, los que deberán coordinar los cambios de código para garantizar su correcto versionado. También se incluyen en este apartado la corrección de aquellos errores que hayan llegado a producción, a pesar de los trabajos de aseguramiento de la calidad.

El mantenimiento correctivo incluye aquellas **intervenciones de urgente necesidad** justificada que esporádicamente puedan surgir por estar en riesgo la producción o el negocio del Grupo Correos, incluidas aquellas **en forma de desarrollo**.

La criticidad de las incidencias será establecida inicialmente por el Nivel 1 del CAU, pudiendo esta ser modificada por los Responsables de Mantenimiento de los Dominios Funcionales del Grupo Correos.

Si la incidencia se identifica como provocada por un desarrollo que está en garantía o por un sistema tercero, de acuerdo con el Responsable de Mantenimiento del Dominio Funcional (RMDF), podrá ser escalada a dichos equipos para su resolución.

Contempla además las actividades mínimas para seguimiento y control de:

- Registro de problemas técnicos y resolución de los mismos
- Asignación de incidencias técnicas al equipo adecuado
- Seguimiento y reporte al usuario y al Responsable de Mantenimiento del Dominio Funcional (RMDF) del estado del problema
- Tareas de asesoramiento y soporte al usuario, atendiendo dudas sobre el uso de las herramientas de trabajo
- Gestión documental y de la base de conocimiento de la aplicación

D. Mantenimiento preventivo y perfectivo

Conjunto de acciones planificadas, destinadas a evitar o mitigar las consecuencias de posibles fallos técnicos/disfunciones de las aplicaciones y/o sistemas, logrando **prevenir** las incidencias antes de que estas ocurran, a optimizar su funcionamiento, mejorar su rendimiento y a contribuir a que los usuarios dispongan de mayor autonomía en el uso de las mismas.

También se Incluye el **mantenimiento perfectivo**; es decir, la identificación de las posibles acciones a acometer en las aplicaciones y/o sistemas mediante el desarrollo e implementación de nuevas funciones o características más allá de los requisitos funcionales originales de dichas aplicaciones y/o sistemas.

Se contemplan, entre otras:

- Las labores de archivado e historificación de datos para aquellos sistemas que, por omisión, no dispongan de mecanismos al respecto
- Estudio de posibilidades y puntos de mejora de las aplicaciones/sistemas y de los procesos programados y su monitorización.
- Elaboración de los requisitos de estas iniciativas de mejora y su remisión a los equipos de Evolutivo para su desarrollo e implementación.
- Seguimiento y reporte a los RMDF del estado de las iniciativas.
- Monitorización de rendimiento, consistencia de los procesos diarios y periódicos

- Elaboración de aquellos documentos que faciliten la utilización del sistema

E. Centro de Atención al Usuario (CAU) de segundo nivel

Comprende:

- Soporte telefónico al CAU de primer nivel como grupo de apoyo del mismo y al usuario final para la resolución de incidencias, problemas y dudas relacionadas con la funcionalidad y operativa del sistema, así como a los diferentes equipos técnicos de la Dirección de Tecnología y Sistemas. El usuario final puede ser tanto un empleado del Grupo Correos (usuario interno) como un cliente, partner o similar (usuario externo).
- Soporte 24x7 para garantizar la atención ante incidencias críticas así como su resolución.
- Solución de las incidencias asignadas por el CAU de primer nivel al grupo. Cuando ésta no sea posible se escalará la misma al grupo de apoyo que corresponda.
- Atención y aclaración sobre funcionalidades de aplicaciones y aspectos básicos de los sistemas objeto del contrato.
- Transmisión de información y conocimientos al personal técnico del Grupo Correos y al personal del CAU, según necesidades de la organización.
- Atención de consultas y resolución de los problemas en su entorno de explotación que surjan durante el funcionamiento de los sistemas que se encuentran en producción objeto de contrato.
- Documentación de las incidencias y su resolución. La documentación se hará generalmente con las herramientas del CAU.
- El CAU deberá cerrar todos los casos abiertos que estén bajo su responsabilidad, siguiendo un procedimiento o protocolo que deberá ser acordado con el Grupo Correos.

Este soporte será extensivo a los clientes del Grupo Correos para la integración técnica de estos con el Grupo Correos.

F. Atención a solicitudes de negocio y de Tecnología (peticiones y consultas)

Prestación que se refiere al asesoramiento y soporte a consultas de los usuarios de negocio y áreas de Tecnología, así como el registro de peticiones de servicio y de información sobre los aplicativos y su resolución. Incluye además cualquier otra actividad no incluida en los epígrafes anteriores, y necesaria para la ejecución de los servicios, como puede ser la realización de informes de acceso a las aplicaciones, la regularización de datos en producción,...

G. Procesos programados

Supervisión continua de los distintos procesos planificados, revisando las posibles alertas reportadas por las herramientas de monitorización o por desarrollos específicos implementados para hacer seguimiento de las actividades críticas. Cuando sea necesario, ejecución directa de procesos como regularizaciones, lanzamiento manual de procesos programados, así como cualquier otro proceso necesario para dar el servicio.

H. Tratamiento de datos

Referido al tratamiento directo de información en Bases de Datos o en las aplicaciones. Comprende como mínimo:

- Consulta y modificación de datos bajo demanda
- Extracción mediante herramientas de especializadas
- Entrega de datos
- Creación/utilización repositorios de datos compartidos
- Soporte especializado en la gestión de Bases de Datos

I. Formación sobre aplicaciones en Producción.

Prestación destinada a proporcionar el conocimiento sobre el funcionamiento de las aplicaciones en producción a través de sesiones formativas incluyendo tanto la formación a usuarios como al personal del Centro de Atención al Usuario, personal técnico y personal de soporte y técnico del

Grupo Correos y de los adjudicatarios, como la elaboración y/o actualización de los manuales necesarios.

Cuando sea necesario se deberán preparar y suministrar datos aptos para los entornos de formación.

También se incluyen acciones formativas puntuales motivadas por modificaciones y novedades introducidas en los desarrollos, traspasos de conocimiento o seminarios específicos.

En cualquier caso, este servicio está sujeto a las condiciones particulares detalladas en el ANEXO XIV- FORMACIÓN, siendo modificable en cada contrato específico según las necesidades del Grupo Correos.

J. Coordinación, control y seguimiento de los servicios

Tareas orientadas a la planificación, coordinación y seguimiento de los trabajos que se desarrollen y relativas a la generación de informes que permitan evaluar la calidad de la totalidad del servicio prestado.

Los informes, indicadores y cuadros de mando suministrados serán validados y supervisados por el Grupo Correos quien facilitará los modelos existentes a los proveedores.

K. Plan de Mejora Continua

Conjunto de acciones que constituyen un plan de mejora continua de las aplicaciones. Dichas acciones estarán detalladas en cada contrato específico.

L. Pruebas de aceptación de la nueva funcionalidad que se incorpora al servicio.

Tareas orientadas a la aceptación por parte de los equipos de mantenimiento de las entregas de software, tanto nuevas versiones como parches correctivos o cualquier otro tipo de desarrollo que se pase a los entornos de producción y previo a que se asuma su mantenimiento por el equipo.

El equipo participará, junto con los equipos de desarrollo y el de calidad, en la ejecución de las pruebas de calidad de código, funcionales, de seguridad y de rendimiento. Dichas pruebas serán independientes de las realizadas por los distintos licitadores en sus instalaciones, previas a la entrega del software.

El equipo validará tanto los correctivos desarrollados por el propio equipo como los desarrollados por el equipo de Evolución y que hayan sido incluidos en la versión. Además, deberá dar su aceptación al resto de evolutivos.

M. Asimilación de nuevas Aplicaciones/Funcionalidades

Tarea de asimilación del traspaso de nuevas funcionalidades y aplicaciones diseñadas e implementadas en los distintos proyectos ejecutados en los distintos pliegos en el marco de este expediente.

L. Gestión de Problemas

El proceso de gestión de problemas asegura que se siga un proceso estructurado reactivo y proactivo cuando se manejan problemas. La administración de problemas obtendrá la raíz de la causa del problema e iniciará las acciones para mejorar o corregir la situación. En su estado reactivo, mitiga el efecto de los problemas causados por una o más incidencias. En su estado proactivo, identifica y resuelve problemas y errores conocidos antes de que puedan causar incidencia.

SERVICIO DE EVOLUCIÓN

Servicio que comprende la realización de las acciones de adaptación necesarias para mantener en funcionamiento las aplicaciones, atendiendo a las nuevas funcionalidades que requiera la evolución del negocio a que dan soporte y evitando su obsolescencia. Incluye, además, las tareas de optimización

de las aplicaciones y el desarrollo de nuevas funciones o características más allá de los requisitos funcionales originales contemplados en el momento de la implementación y de acuerdo a las peticiones de cambio y aprobaciones previas por parte del Grupo Correos a lo largo de la vigencia del contrato:

- Construcción e implantación de nuevas funcionalidades o cambios en las actuales.
- Adaptaciones de la arquitectura de las aplicaciones.
- Migraciones a nuevas versiones de los componentes o productos de la aplicación.
- Recodificación de una parte del código de una aplicación.

Durante el periodo de garantía el proveedor estará obligado a realizar todos los cambios, revisiones y asistencia necesaria para solventar las deficiencias detectadas (tanto en los programas de ordenador, como en documentación) sin coste adicional alguno para el Grupo Correos y en los plazos mínimos que se determinen.

Se incluye en este servicio:

- Gestión y Ejecución end-to-end de proyectos: llevar a cabo todas las actividades para la correcta gestión y ejecución de los proyectos de evolución bajo su responsabilidad (planificación, seguimiento, análisis, diseño, desarrollo, parametrización, pruebas, etc.).
- La elaboración, a requerimiento del Grupo Correos, de prototipos y documentación asociada presentando diversas opciones.
- El Diseño, construcción e implantación de nuevas funcionalidades o servicios, incluyendo la definición del entorno tecnológico (hardware y software), la elaboración del diseño técnico y de casos de prueba, la construcción, su validación, implantación e integración o conectividad, en su caso, con otras aplicaciones, adjuntando la documentación y certificaciones definidas en la metodología del Grupo Correos.
- La transmisión de información y conocimientos al personal técnico de soporte del Grupo Correos y al personal del CAU, según necesidades de la organización.
- Actualización y elaboración, en su caso, de toda la documentación funcional requerida por la Metodología del Grupo Correos relacionada con la instalación, configuración, optimización, explotación, etc. de los desarrollos realizados.

Las **prestaciones mínimas** que este servicio ha de incluir son las siguientes:

A. Cierre de requisitos de negocio, Análisis funcional y Definición de los entornos
B. Diseño y construcción
C. Control y aseguramiento de la calidad
D. Apoyo en la realización de pruebas de usuarios funcionales y de usabilidad de aplicaciones
E. Implantación y puesta en marcha.
F. Formación y Manuales, tanto de uso interno como de clientes o partners.
G. Traducción de contenidos.
H. Adaptación a cambios tecnológicos.
I. Transferencia de conocimiento.

A. Cierre de requisitos de negocio, Análisis Funcional y Definición de los entornos

Todas las relacionadas con el análisis de las funcionalidades demandadas y con la definición de los entornos sobre los que se ejecutarán.

- El **cierre de los requisitos** planteados por las áreas de negocio.
- Elaboración del preceptivo **Análisis de Impacto** con indicación de esfuerzos, ~~–~~plazos y planificación detallada.
- **Análisis Funcional**: A partir de los requisitos de negocio y el análisis de impacto realiza~~r~~ el análisis detallado de las funcionalidades de la nueva petición, según las necesidades que se identifiquen en las fases preliminares.

- **Definición de la arquitectura lógica y dimensionamiento de los distintos entornos** (en lo referente a software, hardware y comunicaciones) en colaboración con las áreas competentes de la DT en el marco metodológico de referencia.
- **Documentación del Análisis funcional**
- **Informe de Viabilidad,** cuando este sea requerido.
- **Documentación de Entornos** en colaboración con las áreas competentes de la DT en el marco metodológico de referencia.

B. Diseño y construcción

Todas las relacionadas con el proceso de diseño y desarrollo de las funcionalidades demandadas, incluyendo la ejecución de todas aquellas pruebas necesarias para garantizar su correcto funcionamiento. Es de especial interés garantizar un óptimo diseño en lo que respecta a BBDD e integración.

- **Diseño técnico:** a partir de la documentación funcional se deberán elaborar el Diseño Técnico de los distintos trabajos que se le asignen, incluyendo la documentación de gestión según los procedimientos y metodología del Grupo Correos.
- **Diseño de seguridad:** la aplicación, los evolutivos o nuevos desarrollos, elaborando la documentación según los procedimientos y metodología del Grupo Correos.
- **Codificación:** basándose en la documentación del Diseño Técnico desarrollarán los distintos evolutivos siguiendo las directrices y controles que marque el Grupo Correos en cada momento. El software construido deberá cumplir los requisitos exigidos por el Grupo Correos.

C. Control y aseguramiento de la calidad

Todas las orientadas a garantizar la calidad de los productos elaborados, tanto desde el punto de vista técnico como funcional, con su correspondiente documentación. Se incluye en este apartado los siguientes aspectos:

- **Calidad de diseño y construcción**: tareas de seguimiento y control que garanticen la calidad de los trabajos realizados.
- En caso de ser solicitado por el Grupo Correos, los adjudicatarios se comprometen a establecer **un mecanismo**, de común acuerdo con el Grupo Correos, que permita a este último **realizar auditorías de calidad** sobre el propio proceso de construcción en todos aquellos aspectos que se definan.
- Los proveedores se comprometen a trabajar dentro del marco del Proceso de Integración Continua del Grupo Correos. Para ello deberán adoptar las herramientas, los mecanismos de conectividad y seguridad establecidos por el Grupo Correos de cara a garantizar la sincronización de repositorios y la automatización de pruebas y promoción entre los distintos entornos.
- **Planes de pruebas en cada entorno**: independientemente de los planes de pruebas elaborados para los entornos propios de los adjudicatarios, se deberán elaborar y ejecutar planes de pruebas completos para cada uno de los entornos corporativos del Grupo Correos de acuerdo a la metodología del Grupo Correos que serán operativos en las infraestructuras del Grupo Correos una vez se haya entregado el software.
- **Carga de datos de pruebas:** diseño y preparación de los datos para los entornos de pruebas del Grupo Correos, con volúmenes equivalentes a los esperados en producción y que deben ser suficientes para asegurar que las pruebas reproducen el comportamiento real en dicho entorno. Preparación de los procesos de verificación de contraste con los informes de sistema actual.
- **Pruebas de integración y de aceptación de usuarios**: Todas aquellas tareas dirigidas a garantizar la correcta integración de los productos entregados con el resto de sistemas implantados en el Grupo Correos y la aceptación final del usuario.
    - Planes de pruebas de integración y aceptación
    - Pruebas de integración y aceptación
    - Documentación de pruebas de integración y aceptación

- Se deberán realizar, de forma coordinada con la ISOnal del software generado. Dichas pruebas serán independientes de las realizadas por los adjudicatarios en sus instalaciones, previas a la entrega del software. Los adjudicatarios deberán facilitar documentación de todos los tipos de prueba mencionados.
- **Calidad final:** los adjudicatarios deberán realizar todas aquellas tareas necesarias para garantizar la calidad final de lo entregado.
  - En caso de entregas que puedan tener impacto sobre otras funcionalidades que se encuentren en explotación, los adjudicatarios deberán implementar los mecanismos necesarios para garantizar que se mantiene el correcto funcionamiento de las mismas: análisis de dependencias, pruebas de regresión, integración funcional, etc.
  - Una entrega no se dará por aceptada hasta que no se cumplan todas las garantías de funcionamiento sobre las funcionalidades afectadas.
  - La ejecución de tareas encaminadas a corregir las entregas en caso de incumplimiento en los controles de calidad aplicados, no eximirán a los adjudicatarios del cumplimiento de los plazos e importes comprometidos con el Grupo Correos para dichas entregas.

D. Apoyo en la realización de pruebas de usuarios funcionales y de usabilidad de aplicaciones

Realización de tareas de apoyo y resolución de dudas a los usuarios finales, al personal técnico o de gestión del Grupo Correos o de los diferentes grupos técnicos de la Dirección de Tecnología, durante la ejecución por parte de estos grupos de las pruebas funcionales pre-implantación para la validación y aceptación de los desarrollos realizados y/o los productos/servicios a implantar, incluyendo las tareas necesarias para la evaluación por parte de estos grupos de la usabilidad de las funcionalidades desarrolladas.

E. Implantación y puesta en marcha

Todas las tareas requeridas para la implantación (tanto en el entorno de producción, como en el resto de entornos intermedios: preproducción, certificación, etc.) y puesta en marcha de las funcionalidades demandadas:

- **Promociones entre entornos:** Se incluyen todas aquellas tareas relacionadas con las promociones entre entornos, pruebas y pases a producción siguiendo el proceso establecido por el Grupo Correos. También se incluye en este apartado la adaptación de las aplicaciones a las características específicas de los entornos de formación y garantizar la disponibilidad de los mismos en los periodos que se programen actividades formativas que los requieran.
- **Cargas de datos iniciales y migraciones de datos:** Extracción, transformación y carga de los datos existentes en el sistema actual al nuevo sistema, las veces que se requiera hasta la aceptación por parte del Grupo Correos. Se incluye también el diseño y preparación de los datos para los entornos de formación.
- **Supervisión de implantaciones:** Implantación de las modificaciones y desarrollos realizados en los ámbitos organizativos afectados, validación de las mismas una vez implantadas y soporte a la marcha atrás, incluyendo:
  - Definición y montaje del entorno maqueta o pilotos necesarios para la realización de las pruebas pertinentes.
  - Elaboración de los procedimientos correspondientes de distribución e instalación de software y datos, potenciando su automatización.
  - Gestión del cambio.
  - Soporte de la implantación.
  - Implantación de la funcionalidad desarrollada.

  El Grupo Correos podrá solicitar el desplazamiento y la presencia in situ del proveedor en instalaciones del Grupo Correos o de terceros socios, sin coste alguno para el Grupo Correos dentro del ámbito nacional, para la supervisión y apoyo a las tareas de implantación cuando se trate de implantaciones críticas o de riesgo.

- **Documentación de Implantación.**
- **Certificación de calidad final** que supone el paso a mantenimiento de las funcionalidades objeto.

F. Formación y Manuales

- **Formación:** Prestación destinada a proporcionar el conocimiento sobre el funcionamiento de las nuevas funcionalidades a través de sesiones formativas incluyendo tanto la formación a usuarios como al personal del Centro de Atención al Usuario, personal técnico y personal de soporte y técnico del Grupo Correos y de los adjudicatarios, como la elaboración de los manuales necesarios. Cuando sea necesario se deberán preparar y suministrar datos aptos para los entornos de formación. También se incluyen acciones formativas puntuales motivadas por modificaciones y novedades introducidas en los desarrollos, traspasos de conocimiento o seminarios específicos. Ver ANEXO XIV FORMACIÓN.
- **Documentación de usuario**: Elaboración de los manuales de procedimientos que definan la forma de actuar de cada uno de los perfiles del personal que tenga acceso al nuevo sistema.
- **Manuales**: Elaboración de todos aquellos manuales necesarios para los distintos actores intervinientes en el soporte, mantenimiento y explotación de los sistemas asociados a los nuevos desarrollos o la actualización de la ya existente cuando se produzcan cambios que les afecte. Actualización de toda la documentación funcional y técnica correspondiente afectada por las modificaciones: diseños, manuales, ayudas on-line, así como cualquier otro manual necesario para dar el servicio.

G. Traducción de contenidos

Dado que las aplicaciones del Grupo Correos son multi-idioma, los adjudicatarios deberán traducir tanto contenidos y pantallas, como documentación y formularios de las aplicaciones deban construir y/o evolucionar.

H. Adaptación a cambios tecnológicos

Este servicio incluye la planificación y ejecución de las necesarias labores adaptativas motivadas por la evolución del entorno tecnológico, tanto en el hardware como en el software base con la finalidad de evitar la obsolescencia de las aplicaciones y/o sistemas o la desnivelación del entorno tecnológico.

Adicionalmente, fruto de la constante evolución de las tecnologías disponibles en el mercado, el Grupo Correos puede decidir cambiar cualquier elemento de las torres tecnológicas (hw. de servidor, middleware, sistema operativo, gestor de base de datos, etc.) sobre las que se ejecutan las aplicaciones incluidas en este expediente.

En consecuencia, como parte de la presente prestación, el adjudicatario de cada uno de los lotes de este expediente deberá, llegado el caso, realizar la transformación de las aplicaciones que el Grupo Correos determine, garantizando el correcto funcionamiento de las mismas sobre los nuevos componentes de la torre tecnológica.

Para ello, cada adjudicatario deberá establecer el plan de trabajo para las tareas de transformación, con el objetivo de minimizar el impacto sobre los usuarios de las aplicaciones afectadas. A este respecto, el Grupo Correos se compromete a informar de la puesta en marcha de cualquier proceso de transformación con dos meses de antelación al inicio del proceso indicado anteriormente, con objeto de que los adjudicatarios cuenten con el tiempo oportuno para evaluar, y en su caso dotarse, de los recursos que considere necesarios para garantizar el mantenimiento de los niveles de servicio comprometidos para el resto de prestaciones objeto del presente pliego.

Las actividades de transformación de sistemas para adaptarlos a cambios en la torre tecnológica se tratarán a todos los efectos como evolutivos, cuyo esfuerzo deberá ser valorado por parte de

los adjudicatarios, a medida que se vayan demandando, mediante la elaboración del correspondiente análisis de impacto.

I. Transferencia de conocimiento.

Transferencia de conocimiento, y traspaso completo tanto funcional como técnico, de la funcionalidad construida / implantada a un equipo técnico de mantenimiento y soporte, que puede ser del mismo proveedor o de otro proveedor distinto, en función de lo que en cada momento el Grupo Correos determine.

SERVICIO DE DESARROLLO

Consiste en un servicio que incluye la definición y construcción de nuevos sistemas de información dentro de la subcategoría III y Dominio Funcional.

De forma genérica, las actividades mínimas que se realizarán al amparo de este servicio son:

- **Gestión y Ejecución end-to-end de proyectos:** llevar a cabo todas las actividades para la correcta gestión y ejecución de los proyectos, end-to-end, bajo su responsabilidad (planificación, seguimiento, análisis, diseño, desarrollo, parametrización, pruebas, etc.).
- **Elaboración conjunta**, con las áreas de negocio implicadas y las áreas técnicas de la Dirección de Tecnología, del documento de requisitos funcionales y documentación técnica, contemplando aspectos de:
  - ✓ Arquitectura tecnológica y dimensionamiento
  - ✓ Integraciones con otros sistemas
  - ✓ Seguridad
  - ✓ Usabilidad, Accesibilidad
- **Cotización del proyecto** desde el punto de vista de esfuerzos y coste, y planificación detallada del mismo.
- **Asesoramiento** sobre la viabilidad de los proyectos planteados.
- **Análisis y diseño** funcional, técnico y de seguridad de la solución**.**
- **Realización,** en su caso, de todos los desarrollos software a medida necesarios.
- **Suministro, adaptación, configuración, integración y puesta en marcha,** en su caso, de soluciones de mercado y/o herramientas de terceros dentro del ecosistema de aplicaciones del Grupo Correos.
- **Integración** de la solución, ya sea desarrollo a medida o producto de mercado, con otros sistemas de información del Grupo Correos.
- **Elaboración y ejecución de planes de prueba** funcionales, de aceptación de usuario, de carga y de seguridad.
- **Gestión** integral de la calidad del software desarrollado, en su caso.

- **Pruebas de aceptación y puesta en funcionamiento:** coordinación y realización de las diferentes pruebas con las unidades de negocio responsables y el área de Calidad de la Dirección de Tecnología, definición de planes de lanzamiento a producción, plan de migración en su caso, plan de marcha atrás, y cualquier otro plan que se precise para el lanzamiento y puesta en funcionamiento en producción del sistema a implantar.
- **Preparación de la implantación,** mediante cargas de datos iniciales o migraciones de datos que fuesen necesarias.
- **Soporte en la implantación** y puesta en marcha del sistema a los diferentes grupos técnicos que deban intervenir, o implantación completa del sistema cuando se trate de entornos autogestionados por los equipos de desarrollo (modelos DevOps).
- **Certificación final** de calidad de la implantación y health-check del sistema una vez funcionando en producción.
- **Soporte y mantenimiento** del sistema post-implantación para la corrección de defectos, tunning y ajustes necesarios antes de ser transferido a un equipo de mantenimiento.
- **Elaboración de la documentación** funcional y técnica que en cada momento determine la metodología, normativas, y el responsable técnico del proyecto del Grupo Correos, siendo la mínima requerida aquella que sirva para poder transferir plenamente el conocimiento y mantener en adelante el sistema implantado por parte de otro proveedor distinto.
- **Gestión del cambio**: planes de gestión del cambio y coordinación del cambio con las áreas de negocio y de TI implicadas, detección de posibles impactos y mitigación de riesgos de cara a la implantación.
- **Formación**: actividades de formación a usuarios de negocio y/o a personal interno de la Dirección de Tecnología sobre la nueva solución a implantar, tanto a nivel funcional como técnico (ANEXO XIV).

SERVICIO DE DISEÑO

Consiste en un servicio de asesoramiento, benchmarking, búsqueda, selección y diseño de soluciones con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de cada uno de los proyectos que se lancen.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES:

FASES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si bien las condiciones de prestación de los distintos servicios se establecerán detalladamente en los diferentes contratos específicos que se deriven de este SDA, a grandes rasgos y con objeto de garantizar la continuidad tanto de los servicios que se liciten como de los SSII a los que estos dan

soporte, se podrá exigir a los adjudicatarios de los contratos que ejecuten, para cada servicio del que se hagan cargo, las siguientes fases:

Fase de lanzamiento o asimilación del servicio

Dado que actualmente el Grupo Correos tiene contratados gran parte de los servicios objeto de este pliego y, por tanto, están ya siendo prestados por diversos adjudicatarios, en previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario en cualquiera de los servicios, los futuros adjudicatarios de cada uno de los contratos específicos deberán efectuar de manera obligatoria, antes de empezar a prestar el servicio, la asimilación del conocimiento necesario para la prestación del mismo con plenas garantías de calidad. Esta fase se realizará bajo un doble enfoque:

- ✓ Transferencia de conocimiento y herramientas entre proveedores (saliente y entrante)
- ✓ Preparación del modelo de servicio

Los objetivos prioritarios de esta fase serán la asimilación de todo el conocimiento, de los procedimientos, las arquitecturas, documentación, estándares de funcionamiento, normativas internas, metodología de trabajo, etc., incluyendo todos los desarrollos de software realizados por los anteriores proveedores para el Grupo Correos y que componen el sistema de información a mantener/evolucionar por el nuevo adjudicatario que toma el servicio (entrante), así como cualquier aspecto que dote al mismo del conocimiento necesario para comenzar a prestar completa y autónomamente el servicio con plenas garantías de calidad.

El Grupo Correos podrá exigir, como parte de las propuestas técnicas con las que las empresas seleccionadas podrán presentarse a los diferentes contratos específicos que se deriven de este SDA, un Plan de Asimilación del servicio detallado donde se especifiquen las diferentes tareas, entregables, equipo y actividades propuestas, orientadas a la asimilación de cada servicio, pudiendo ser este plan evaluado de cara a decidir sobre la idoneidad y mejor encaje de cada una de las propuestas recibidas.

En lo que se refiere a la transferencia de conocimiento, será necesario contemplar un periodo de solapamiento en el que los técnicos integrantes del nuevo equipo de trabajo (adjudicatario entrante) deben adquirir los conocimientos particulares y aprender las características de los SSII sobre los que van a trabajar, las herramientas que se deberán utilizar, normativas, estándares, metodología y, en general, el contexto completo bajo el que se realizarán los trabajos.

Durante este periodo de tiempo el equipo de trabajo debe ser mixto, compuesto por integrantes del equipo técnico saliente (adjudicatario actual que cede el servicio) y del entrante (adjudicatario nuevo que toma el servicio).

El coste de los recursos propios necesarios para la plena asimilación del servicio será asumido íntegramente por el adjudicatario entrante (nuevo) y en ningún caso será facturable al Grupo Correos.

A la finalización de esta fase, el adjudicatario entrante que toma el servicio (nuevo) deberá haber asumido por completo todos los servicios y prestaciones contratadas.

Este periodo de asimilación del servicio no computará dentro del plazo de ejecución que se determine en cada contrato, ya que la fase de prestación real del servicio empezará a contar desde que el adjudicatario entrante que toma el servicio (nuevo) se haya hecho cargo por completo de todas las prestaciones contratadas.

Durante este periodo, la responsabilidad de la prestación del servicio continuará siendo del adjudicatario saliente (el que cede el servicio), al que se seguirán exigiendo plenamente la realización de todas las actividades y el cumplimiento de todos los KPIs y acuerdos de nivel de servicio especificados en su contrato.

La duración de la fase de asimilación del servicio podrá ser de entre 15 días naturales y un máximo de 45 días naturales desde la firma del contrato por el adjudicatario entrante (nuevo), en función de la complejidad y alcance de los servicios a asimilar. Los contratos específicos determinarán la duración prevista de esta fase según la naturaleza de cada uno de ellos.

Terminada la fase de asimiliación del servicio según la duración máxima establecida en cada caso, el adjudicatario entrante (nuevo) asumirá con plena responsabilidad los servicios y prestaciones establecidos en su contrato. En caso de que, por cualquier circunstancia, el adjudicatario entrante (nuevo) decidiese subcontratar los servicios del adjudicatario saliente, el Grupo Correos no asumirá en ningún caso el coste que esto pudiera suponer.

El Grupo Correos, si así lo determina, podrá realizar al finalizar esta fase una valoración de los conocimientos adquiridos por el adjudicatario entrante, de cara a evaluar la correcta preparación del nuevo equipo para asimilar el servicio sin riesgos para el Grupo Correos. En caso de considerar que el equipo del adjudicatario entrante no es apto para asimilar el servicio con garantías, el Grupo Correos podrá decidir ampliar esta fase en las mismas condiciones descritas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de poder cancelar la adjudicación del contrato en caso de reiteradas evaluaciones negativas que impidan poner en funcionamiento el servicio.

Fase de prestación real del servicio

Esta es la fase principal en el desarrollo del contrato que se inicia tras la finalización de la fase de lanzamiento. Durante esta fase el equipo de trabajo y todos los recursos materiales que permitan prestar el servicio contratado corresponden al nuevo adjudicatario. Los servicios objeto de contrato sólo podrán ser facturables al Grupo Correos en esta fase, en función de las condiciones de facturación que se hayan determinado en el contrato específico. Todos los licitadores deben considerar que en esta fase existen labores de gestión y seguimiento del servicio que requieren elevada dedicación y recursos específicos, por lo que habrán de tenerlo en cuenta a la hora de elaborar sus ofertas. El plazo de ejecución establecido en el contrato específico comenzará a contar desde el inicio de esta fase, así como todas las condiciones establecidas en el contrato específico y en la oferta realizada al mismo por parte del

adjudicatario.

Fase de traspaso o finalización del servicio

Durante la fase de finalización, el adjudicatario del contrato específico, actuando ya en calidad de adjudicatario saliente (que cede el servicio), continuará responsabilizándose de manera íntegra del servicio y prestaciones contratadas, y en caso de que el Grupo Correos determine que se tiene que hacer un traspaso del servicio a otro adjudicatario distinto, deberá prestar activamente su colaboración en todas las actividades que sean necesarias para la transferencia de conocimiento y herramientas al nuevo adjudicatario.

GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y ESTIMACIÓN DE LOS DESARROLLOS SOFTWARE

Los proyectos IT a ejecutar estarán soportados por las tecnologías de referencia del Grupo Correos (PILAS TECNOLÓGICAS), en las que deberán estar homologados los proveedores que quieran optar a cada una de las licitaciones, y cumplir con los requerimientos de Arquitectura (ANEXO XIII) y de Seguridad según los contratos específicos.

En la actualidad Dirección de Tecnología del Grupo Correos dispone de un modelo de gestión de la productividad y estimación de los desarrollos software con las siguientes características:

6. Cuantificación del tamaño de los desarrollos funcionales basada en puntos función IFPUG (www.IFPUG.org) adaptada a las características del Grupo Correos, mediante una variante NESMA (www.NESMA.org) con factores de corrección.
7. Cuantificación del tamaño de las parametrizaciones basada en Unidades de Medida de Software Parametrizado, UMSp, creada por LEDAmc (www.LEDAmc.com).
8. Desglose de los esfuerzos y costes de los proyectos y evolutivos por actividad de su ciclo de vida.
9. Contraste de las estimaciones entregadas junto al Análisis de Impacto y evaluación del software finalmente desarrollado y entregado.
10. Seguimiento y control mensual de la productividad de desarrollo de software y su comportamiento, también cuando proceda, frente a los objetivos de mejora establecidos.

En todo momento, en las estimaciones de los desarrollos a realizar se hará uso de los procedimientos y los formatos (plantillas o herramientas) definidos por el Grupo Correos, y habrá que cumplir los ANS definidos de modo que la productividad proporcionada esté en los niveles de las productividades medias de mercado y vaya mejorando a lo largo de la ejecución del contrato con arreglo al ANS que se establezca en cada Contrato Específico.

ANEXO XII – PILAS TECNOLÓGICAS

Desarrollo J2EE

	ARQUITECTURAS DE REFERENCIA		Integración
	Tradicional - JEE		**APIs y ETL**
	On-Premises		Cloud/On Premise
Plataforma	• Jboss v7.2 y superiores • WebSphere Application Server (WAS) 8.5 y superiores • IBM HTTPS Server •Oracle •PostgreSQL EDB	**Plataforma**	•OpenShift Container Platform (OCP) •REST API (API Gateway MuleSoft) •Apache NiFi
Frameworks Backend / Conocimientos necesarios	•Struts 1 y 2 •Spring MVC •Hibernate, •OpenJPA •MyBatis •JAXB, •JAX-WS, •Apache CXF •WS-Security •JasperReports	**Lenguajes y Conocimientos necesarios**	•Java •Formatos JSON, XML, CSV • Tratamiento sobre esquemas de formato de ficheros. (xsd, WSDL , Swagger) • Generación de flujos de transformación complejos. • Uso de Servidores FTP,SFTP FTPS
Frameworks Frontend / Conocimientos necesarios	•JSF (RichFaces), •JSLT •Javascript •JQuery •CSS		

Desarrollo .NET

	ARQUITECTURAS DE REFERENCIA			Integración
	Tradicional - .NET	.NET		APIs y ETL
	On-Premises	Cloud		Cloud/On Premise
Plataforma	• IIS 7.5 y superiores •SQLServer	•AWS Kinesis •AWS Lambdas •AWS S3 •AWS EMR •Mulesoft Anypoint •RDS Aurora PostgreSQL •DynamoDB •ATLAS MongoDB •AWS Simple Storage Service (S3)	Plataforma	•OpenShift Container Platform (OCP) •REST API (API Gateway MuleSoft) •Apache NiFi
Frameworks Backend / Conocimientos necesarios		•Serverless Framework •Spring Cloud Functions •Phyton •Scala •Mule SDK •Apache Spark	Lenguajes y Conocimientos necesarios	•Java •Formatos JSON, XML, CSV • Tratamiento sobre esquemas de formato de ficheros. (xsd, WSDL , Swagger) • Generación de flujos de transformación complejos. • Uso de Servidores FTP,SFTP FTPS
Frameworks Frontend / Conocimientos necesarios		N/A		

	ARQUITECTURA DE REFERENCIA		Integración
	Microservicios		**APIs y ETL**
	Cloud- OnPremises		Cloud/On Premise
Plataforma	•OpenShift Container Platform (OCP) v3.11.272 • Apache • Nginx •Tomcat •Mulesoft Anypoint •Jboss WildFly •EFK Framework (Elastic, FluentD, Kibana) •Grafana •Prometheus •CastleMock •RDS Aurora PostgreSQL •AWS Simple Storage Service (S3) •DynamoDB •ATLAS MongoDB •Apache •PostgreSQL EDB •Oracle	**Plataforma**	•OpenShift Container Platform (OCP) •REST API (API Gateway MuleSoft) •Apache NiFi
Frameworks Backend / Conocimientos necesarios	•SpringBoot •Spring MVC •Spring Data JPA • SpringBoot Admin •Feign •Histrix •Lombok •MapStrut •JaCoCo •Mockito •Swagger •Maven •Mule SDK •YAML •Kubernetes •Docker •JWT	**Lenguajes y Conocimientos necesarios**	•Java •Formatos JSON, XML, CSV • Tratamiento sobre esquemas de formato de ficheros. (xsd, WSDL , Swagger) • Generación de flujos de transformación complejos. • Uso de Servidores FTP,SFTP FTPS
Frameworks Frontend / Conocimientos necesarios	•ReactJS •React Router •Ant Design •Bootstrap 4 •Oauth2 •npm		

	ARQUITECTURA DE REFERENCIA		Integración
	Fast Data - Cloud Native		**APIs y ETL**
	Cloud		Cloud/On Premise
Plataforma	•AWS Kinesis •AWS Lambdas •AWS S3 •AWS EMR •Mulesoft Anypoint •RDS Aurora PostgreSQL •DynamoDB •ATLAS MongoDB •AWS Simple Storage Service (S3)	**Plataforma**	•OpenShift Container Platform (OCP) •REST API (API Gateway MuleSoft) •Apache NiFi
Frameworks Backend / Conocimientos necesarios	•Serverless Framework •Spring Cloud Functions •Phyton •Scala •Mule SDK •Apache Spark	**Lenguajes y Conocimientos necesarios**	•Java •Formatos JSON, XML, CSV • Tratamiento sobre esquemas de formato de ficheros. (xsd, WSDL , Swagger) • Generación de flujos de transformación complejos. • Uso de Servidores FTP,SFTP FTPS
Frameworks Frontend / Conocimientos necesarios	N/A		

Desarrollo de Portales

	ARQUITECTURAS DE REFERENCIA	
	Adobe Portales	**Adobe Digital Xperience**
Entorno	Cloud	Cloud
Plataforma	•Adobe Experience Manager (AEM): CMS (AEM Sites), DAM (AEM Assets), AEM Forms (& Designer) •Adobe Analytics	•Adobe Target •Adobe Campaign •Adobe Real Time Customer Data Platform •Adobe Commerce •Adobe Experience Manager Screens
Framework	•ReactJS, •Java, •StencilJS, •Adobe Ide	•ReactJS, •Java, •StencilJS, •Adobe Ide
Contenido Dinamico	API	API
Arquitectura de Contenido	CMS Hibrido (Headless)	CMS Hibrido (Headless)

Desarrollo Movilidad

	App móvil clientes internos	**App móvil clientes externos**
Entorno	Dispositivo Local	Dispositivo Local
Sistema Operativo	Android	Android IOS
Framework	Java version Kotlin	•Kotlin (MVVM) •Swift (VIPER), •Cordova (híbrida)
Almacenamiento Local	Dispositivo Android (Room/SQLite)	Dispositivo Android (Room/SQLite)
Metodo de Distribución	Airwatch	•Apple App Store (Firebase) •GooglePlay Store (Firebase)
interfaz de Desarrollo	Android Studio	•Android Studio •Xcode

Integración

	ARQUITECTURAS DE REFERENCIA			
	Tradicional - Mensajería	**Tradicional - Ficheros**	**APIs y ETL**	**OTRAS auxiliares**
Entorno	On-Premises	On-Premises	Cloud	
Plataforma	•AIX •IBM MQ Series 8.x y superiores •IBM WebSphere Message Broker 8.x y superiores	•AIX •Windows •Primeur MFT (Spazio) v2.5 y superiores •Spazio Gateway	OpenShift Container Platform (OCP) •REST API (API Gateway MuleSoft) •Apache NiFi	• Suite Elastic
Lenguajes y Conocimientos necesarios	•ESQL •Java •Conocimiento de tratamiento de formatos de mensajes (XML,JSON, EDI, CSV) Generación de flujos de transformación complejos. •Uso de Servidores FTP,SFTP FTP	• Shell Scripting • Uso de Servidores FTP,SFTP FTP	•Java •Formatos JSON, XML, CSV • Tratamiento sobre esquemas de formato de ficheros. (xsd, WSDL, Swagger) • Generación de flujos de transformación complejos. • Uso de Servidores FTP,SFTP FTPS	• Lenguaje C • Python • PHP • Node.Js • Javascript

PR-Terceros (SAP, Salesforce)

	Analiticas	Inteligencia de Negocio	COMERCIAL	FINANZAS	Integración SAP	Gestión de Activos	Gestión de Capital Humano	RRHH,Reclutamiento, Formación …
Entorno	On-Premises	On-Premises	On-Premises/Cloud	On-Premises	On-Premises	On-Premises	On-Premises	Cloud
Plataforma	SAP Business Objects (BO)/Data Services (DS)	Business Warehouse (BW)	CRM	ECOFIN	PI/PO	S4	SIGHNO	success factors
Framework		SAP BI 7.4 Power by Hana SAP NW 7.4 SP19	SAP Basic SAP PI/PO SAP CRM Ventas SAP CRM Middellware SAP CRM Groupware Siebel Salesforce	SAP Basic SAP ECC / S4 (FI, IM, AA) SAP ECC / S4 (TR) SAP ECC / S4 (SD) SAP ECC / S4 (MM/WM) SAP ECC / S4 (RE-FX) SAP ECC / S4 (PM) BBDD HANA SAP PI/PO Add on PI STFP PGP ADDON Esker DP Servers	SAP NW 7.4 SP17	•S/4HANA 1709 SP02 •SAP FIORI 1709 SP06	SAP Basic SAP ECC HCM PSe SAP SuccessFactors aTurnos SAP PI/PO	SAP Basic SAP ECC HCM PSe SAP SuccessFactors aTurnos SAP PI/PO
Frontal		•SAP Business Objects (BO) •Business Explorer (BEx) •Web Application Designer (WAD)				•SAP FIORI FRONTEND 6.0 SP02		
BBDD	SAP ASE 16.0.02.07	HANA 2 SP03 (rev37)	HANA 2 SP03 (rev37)	HANA 2 SP03 (rev37)	SAP ASE 16.0.03.08 (SP03, PL08)	HANA 2 SP03 (rev37)	HANA 2 SP03 (rev37)	HANA 2 SP03 (rev37)

Otros SW de Mercado:

Otros SW de Mercado				
Aturnos	**SalesForce**	**Siebel**	**Themis**	**Esker**

AZURE	**MICROSOFT (MS Sharepoint, Excel Services, Office 365,…)**	**DOCUMENTUM**

ANEXO XIII – REQUERIMIENTOS DE ARQUITECTURA

Los siguientes requerimientos serán aplicables a cualquier contrato específico en el marco del presente pliego SDA. Los adjudicatarios de los contratos específicos estarán obligados a cumplir las especificaciones detalladas a continuación en función de la Categoría, Subcategoría o Sub-subcategoría y necesidades contratadas:

1) Soluciones EN MODO PAGO POR USO / SAaS (software as a service):

1.1 Requerimientos Generales: Servicios de la solución Global

El adjudicatario deberá proporcionar el servicio de la solución global en la modalidad "Software as a Service" (SaaS), es decir, dispondrá del software, del hardware, de las comunicaciones y seguridad necesarias y realizará todos los servicios de hosting, mantenimiento, operación, recuperación de datos, anticipación a incidencias, resolución de incidencias, dar la máxima disponibilidad posible del Servicio y cualquier otro para la prestación de un pago por Servicio de la manera más óptima y de máxima disponibilidad.

Como base de lo aquí descrito, el adjudicatario deberá diseñar, instalar, implantar y mantener la solución bajo las siguientes consideraciones:

- En el supuesto de que el Servicio SaaS, sea montado por el adjudicatario en un IaaS propio, cada componente de la solución deberá estar soportada por un fabricante, durante el inicio y el ciclo de vida del contrato con el mantenimiento del versionado evitando la obsolescencia.
- Se debe aportar, si existiera, la necesidad de integración con Servicios Horizontales y con Aplicaciones así como sus opciones de integrabilidad técnica del servicio ofrecido con los sistemas corporativos del Grupo Correos.
- En el caso de requerirse integraciones con aplicaciones del Grupo Correos, el servicio SaaS deberá permitir el éxito de la misma respetando los estándares tecnológicos fijados por el Grupo 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.
- Los cambios en la configuración de la plataforma SaaS, que se deban realizar como parte de procesos de “tuning” o mejora continua del servicio, serán comunicados al Grupo Correos con una antelación mínima a fin de que el personal del Grupo Correos disponga del tiempo mínimo necesario para seguir los procedimientos internos para programar las intervenciones pertinentes y poder realizar los cambios de configuración.
- En el supuesto de soluciones híbridas que requiera recursos en el CPD del Grupo Correos, se deberá especificar las características y necesidades de los recursos que debe aportar el Grupo Correos.
- Arquitectura que posibilite una alta disponibilidad tanto en una o varias zonas de disponibilidad geográfica de los sistemas que soporten el/los servicios contratados, asegurando que estará por encima de 99,9% anual.
- El adjudicatario deberá tener:

- Configuraciones y acciones predictivas que permitan reducir el tiempo de recuperación de los servicios.
- Salvaguarda de la información, que permitan establecer un tiempo de recuperación de datos (RPO) igual o con tendencia a cero.
- En el supuesto de dotar el servicio desde varios centros de datos dispersos geográficamente, estos deben estar en el marco de la Unión Europea y deberá indicarse en la oferta, si se despliega el servicio en un CPD alternativo en una configuración activo-activo, activo-pasivo o simplemente como solución contingencia.
- Escalabilidad a medida que se incorporan nuevos servicios, nuevos tenant, o mayor consumo del servicio que reduzca el tiempo de provisión de equipamiento que soporte los nuevos servicios. El servicio contratado deberá asegurar los picos de trabajo, proporcionando un servicio sin degradación en las épocas de mayor actividad.

- El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio del Grupo Correos no se verá afectado por picos en los procesos que sean compartidos con otros clientes.
- Se deberá disponer con sistemas de protección antiDDoS, así como filtrado con características WAF.
- La solución deberá contemplar la posibilidad de una migración (aunque no sea automática) desde modelo en la nube o "SaaS" (on demand) a un modelo "in house" (on premise), y viceversa.
- El dato y la información que se guarde en la solución SaaS, pertenece al GRUPO CORREOS y sólo bajo autorización expresa se permitirá al adjudicatario, extraer datos o información de sus clientes o propios. Especificar los medios de protección que mitigue en este sentido la fuga de información

1.2 Mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas

Las actuaciones necesarias para la operación, el mantenimiento y la evolución del servicio se realizarán preferentemente sin la parada del servicio. Sin embargo, para aquellas situaciones donde sea requisito, se podrán realizar paradas del servicio planificadas:

• Las paradas se realizarán preferentemente en una ventana de menor impacto para Negocio.

• Todas las paradas deberán ser notificadas con anterioridad al Grupo Correos, indicando el nivel de afectación esperado y el tiempo previsto sin servicio.

• Las paradas que se lleven a cabo fuera de la ventana de menor impacto deberán ser consensuadas por el Grupo Correos.

Adicionalmente, el Grupo Correos podrá definir periodos de congelación de cambios en los sistemas con motivo de la realización de "campañas" que evite afectar a sus clientes por su elevado impacto económico para la compañía y durante las cuales no se podrá realizar intervención alguna sobre los sistemas para no impactar el servicio que ofrece a sus clientes. Así mismo, en caso de prestarse un Servicio de soporte, debe estar perfectamente dimensionado ante cualquier eventualidad en dichas fechas.

El servicio debe ser convenientemente monitorizado por el prestatario desde el nivel físico hasta el negocio (funcionamiento extremo a extremo del servicio). En cuanto se detecte una incidencia, se

enviará un informe que incluya tanto los tiempos de indisponibilidad del servicio como una breve explicación de las causas y de las acciones puestas en marcha para solucionar la incidencia.

Además del mantenimiento y la operación de la totalidad de las infraestructuras sobre las que se presta el servicio, el proveedor deberá administrar de forma proactiva anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias para ofrecer un servicio de calidad.

En caso de que el Grupo Correos solicitara algún tipo de información respecto a los parámetros del servicio prestado, el adjudicatario facilitará al Grupo Correos dicha información.

1.3 Acuerdos de Nivel de Servicio

Sobre la base de los Niveles de Servicio incluidos en su propuesta técnica de los contratos específicos, el adjudicatario del contrato deberá presentar una Propuesta formal de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), en la que, como mínimo, se contemplen los siguientes requisitos y de acuerdo a las especificaciones indicadas en el presente pliego:

- Alcance sobre cada uno de los servicios
- Disponibilidad del servicio, en al menos el 99,9% incluyendo fines de semana sólo en el caso de que se use por el Grupo Correos los fines de semana.
- Modelo de gobierno:
    - Modelo de Comunicación.
    - Funciones y responsabilidades.
- Tablas de indicadores de nivel de servicio.
- RTO (Return Time Objective) o tiempo máximo de restablecimiento del servicio una vez que ya no se ha cumplido el ANS contratado, y el Grupo Correos podrá aplicar KPIs incrementales a fin de evitar que la persistencia de una incidencia no se refleje adecuadamente en los indicadores una vez que ya ha contabilizado como tal.
- RPO. (Return Point Objective) o período de tiempo máximo asumible sobre el que se puede perder datos. Desde el Grupo Correos por defecto, la tendencia debe ser igual a cero.

A la vista de dicha propuesta, y una vez que el Grupo Correos haya validado los indicadores propuestos por el adjudicatario y el cumplimiento de los mínimos requeridos, ambas partes suscribirán el correspondiente Acuerdo de Niveles de Servicio Definitivo, que será de aplicación durante todo el periodo de vigencia del contrato.

1.4 Propiedad de los datos

El Grupo Correos será el propietario de cuantos trabajos parciales o finales se deriven de esta colaboración así como de todos los datos, el adjudicatario se compromete a la devolución de los mismos siempre que el Grupo Correos lo considere oportuno sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros.

Deberá venir especificado en la oferta las condiciones sobre las que se regirá la devolución de la información.

2) Solución "On Premise" para productos o desarrollo a medida

2.1 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.

2.2 Entornos de Servicio disponibles

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

- *Entorno de Integración*: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones. También como entorno para acciones de formación. Por tanto, es importante recalcar que este entorno no está destinado a la construcción de software. El software debe ser construido en las instalaciones del cliente, y ser desplegado en el Grupo Correos cuando sea el momento de validarlo e integrarlo.

- *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 del Grupo 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 del Grupo 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 el Grupo Correos, será obligatorio la instalación y configuración de la solución además en el entorno de Integración.

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 del Grupo Correos.

2.3 Entorno Tecnológico

La solución deberá ajustarse, en la medida de lo posible, a los estándares arquitectónicos del Grupo 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 el GRUPO 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 del Grupo Correos la Torre Tecnológica a utilizar:

Elemento	Versiones
Virtualizadores	○ IBM PowerVM. ○ VMware (versión 5.5 o superior).
Sistemas Operativos	○ 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	○ Relacional:
	  ○ Oracle 19
	  ○ PostgreSQL 12
	  ○ SQLServer 2017
	○ Documento
	  ○ MongoDB 4.x

Servidores de aplicaciones	○ 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	○ OpenJDK 11 o superior para arquitectura basadas en Linux. ○ Javascript/Typescript para la para los frontales en ReactJS. ○ IBM SDK 7 o superior para arquitecturas basadas en AIX. ○ .NET v4.5 o superior para arquitectura basadas en Windows.
Servidores web	○ Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux. ○ IBM HTTP Server 9.0.5 para arquitecturas basadas en AIX.

Orquestador Contendores	○ Openshift Container Platform 3.11 (Docker) para arquitecturas basadas en microservicios.
Imágenes de Contenedores	○ Frontend: Nginx (1.x) / Apache (2.4.x) / Node.js (x) ○ Backend: Springboot (xxx) ○ ETL: Nifi (1.x) ○ 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 el Grupo Correos. En concreto, las aplicaciones deben usar Oauth 2.0 para interactuar con los IDP corporativos.
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 de desarrollo y esfuerzo en la explotación para el Grupo Correos. Arquitectura del Grupo Correos provee de arquetipos que facilitan y aceleran la construcción de aplicaciones corporativas.

Tanto el software listado anteriormente como su licenciamiento será proporcionado por el Grupo 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.

2.4 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 el Grupo Correos.

El Grupo 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 el Grupo Correos (debe ser centralizada y se debe facilitar la misma información que la herramienta corporativa a sustituir).

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

Entre las herramientas, que utiliza actualmente el Grupo 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 al Grupo 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.

2.5 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, el Grupo Correos revisará estas condiciones para asegurar que se estén aprovechando correctamente las licencias ofertadas.

3) Solución "CLOUD CORPORATIVA" para productos o desarrollo a medida

3.1 Suscripciones/Cuentas

La solución deberá poder construirse en cualquiera de los clouds adoptados por el Grupo Correos, bajo suscripciones o cuentas facilitadas por el Grupo Correos.

Si la solución permitiera el uso de diferentes servicios propios del cloud correspondiente, y dado que en el "Cloud" existen distintos modelos de servicio (IaaS, PaaS SaaS, CaaS, FaaS e iPaaS), dichos servicios de cloud deberán ajustarse a los criterios de preferencia del Grupo Correos en cuanto a:

- El nivel de abstracción de la solución respecto a la administración, y mantenimiento de la infraestructura.
- La agilidad en la escalabilidad de la solución.
- La optimización de los recursos que ofrezca.

Si además, la solución ofreciera la posibilidad de contenerización se deberán tener en cuenta lo indicado en la sección "Entorno Tecnológio"

3.2 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.

3.3 Entornos de Servicio disponibles

El cloud del Grupo Correos se divide actualmente en tres entornos:

- *Entorno de Integración*: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones, así como acciones de formación. Por tanto, es importante recalcar que este entorno no está destinado a la construcción de software. El software debe ser construido en las instalaciones del cliente, y ser desplegado en el Grupo Correos cuando sea el momento de validarlo e integrarlo.

- *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 del Grupo Correos para el desarrollo de su trabajo diario y por parte de empresas externas.

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 el Grupo Correos, será obligatorio la instalación y configuración de la solución además en el entorno de Integración.

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 del Grupo Correos.

3.4 Entorno Tecnológico

La solución deberá ajustarse, en la medida de lo posible, a los estándares arquitectónicos del Grupo 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 el GRUPO CORREOS quien decidirá dicho software base. Así mismo, todo desarrollo a medida deberá en la medida de lo posible, ajustarse los siguientes requerimientos y que igualmente será decisión del Grupo Correos la Torre Tecnológica a utilizar:

Elemento	Versiones
Sistemas Operativos	○ Red Hat Enterprise Linux 7 o superior (plataforma de 64 bits) ○ Windows 2016 R2 o superior (plataforma de 64 bits)
Gestor de Base de Datos	○ Relacional: ○ Amazon RDS (PostgreSQL) ○ Amazon Aurora (motor PostgreSQL)

	○ Clave-valor ○ DynamoDB ○ Documento ○ Atlas MongoDB 4.x
Servidores de aplicaciones	○ JBossEAP 7 o superior para arquitecturas basadas en Linux. ○ Internet Information Server 10 para arquitecturas basadas en Windows.
Lenguajes de programación corporativos	○ OpenJDK 11 o superior para arquitectura basadas en Linux. ○ Javascript/Typescript para los frontales ReactJS ○ .NET v4.5 o superior para arquitectura basadas en Windows.
Servidores web	○ Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux.
Orquestador Contendores **(Plataforma Contenedores)**	○ Openshift Container Platform 3.11 (Docker) para arquitecturas basadas en microservicios.
Imágenes de Contenedores	○ Frontend: Nginx (1.x) / Apache (2.4.x) / Node.js (x) ○ Backend: Springboot (xxx) ○ ETL: Nifi (1.x) ○ API: Mulesoft (4.x)
IaC	○ Terraform

El control de acceso de los usuarios a las aplicaciones se basa en los servicios LDAP que ofrece Microsoft Active Directory montado en el Grupo Correos. En concreto, las aplicaciones deben usar Oauth 2.0 para interactuar con los IDP corporativos.
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 el Grupo Correos.

Tanto el software listado anteriormente como su licenciamiento será proporcionado por el Grupo 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.

3.5 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 el Grupo Correos.

El Grupo 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 el Grupo Correos (debe ser centralizada y se debe facilitar la misma información que la herramienta corporativa a sustituir).

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

Entre las herramientas, que utiliza actualmente el Grupo 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 al Grupo 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.

3.6 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, el Grupo Correos revisará estas condiciones para asegurar que se estén aprovechando correctamente las licencias ofertadas.

4) DESARROLLOS A MEDIDA

4.1 Arquitectura de Microservicios

Sistemas en los que las funcionalidades se encuentran divididas en distintos artefactos, independientes entre sí, y de tamaño reducido. Cada uno de estos artefactos expone un API de servicios REST, que permite a los demás servicios interactuar con él para cumplir con la funcionalidad global del aplicativo.

Backend

Estos microservicios deben ser diseñados e implementados teniendo en cuenta que serán desplegados en una plataforma de contenedores, normalmente en infraestructura Cloud. Por tanto, el diseño y la construcción deben estar optimizados, empleando los patrones de diseño oportunos, y empleando buenas prácticas de programación, que optimicen los recursos y los costes de explotación de la aplicación. La seguridad de estos servicios se basa en el estándar Oauth2, y los mecanismos para la validación de los tokens de seguridad serán provistos por el Grupo Correos.

Pila tecnológica

- Java SpringBoot
- Spring Data JPA
- Feign
- Hystrix
- Docker
- Openshift Container Platform sobre AWS
- Spring MVC
- SpringBoot Admin
- Lombok
- MapStrut
- JaCoCo
- Mockito
- Swagger
- Maven
- Mule SDK
- YAML
- JWT

Los arquetipos para desarrollar bajo estas arquitecturas de referencia se encuentran disponibles en el repositorio de código y artifactories del Grupo Correos.

Frontend

Para facilitar, acelerar, y estandarizar la labor de construir aplicaciones frontales, el Grupo Correos ha creado un “boilerplate” (basado en las librerías de ReactJS) que incorpora las dependencias, configuraciones, y elementos necesarios de UI corporativos (Storybook del Grupo Correos).

Pila tecnológica:

- ReactJS

- React Router
- Ant Design
- Bootstrap 4
- Oauth2
- npm

Deben emplearse estos arquetipos y boilerplates corporativos de forma obligatoria, ya que incluyen de caja todas las dependencias y configuraciones necesarias para el "compliance" de la nueva aplicación en los ecosistemas del Grupo Correos (a nivel de arquitectura, seguridad, comunicaciones, etc). Además, el uso de estos arquetipos permite acelerar la construcción de aplicaciones para el Grupo Correos, permitiendo al programador centrarse exclusivamente en la lógica de negocio.

4.2 UX, UI, Accesibilidad

La interfaz de usuario de las aplicaciones o productos licitados, deberá cumplir con todas las especificaciones, normativa y requisitos establecidos por el departamento de UX/Usabilidad presentes y futuras, así como ser aprobado por dicho departamento de UX/Usabilidad del Grupo Correos.

Para el Diseño de la interfaz se seguirán las guías de estilos y normativa de usabilidad según las versiones que apliquen en cada momento al tipo de desarrollo realizado. Cuando algún elemento gráfico, visual de interacción, etc sea novedoso o no recogido en la última versión de estas guías, se tendrán que poner de acuerdo con el departamento de UX/Usabilidad para su desarrollo e implantación.

En cuanto a la Accesibilidad, las aplicaciones y portales del Grupo Correos han de cumplir la norma europea de Accesibilidad EN 301 549 para productos y servicios de tecnología de la información y comunicación, transpuesta en el Real Decreto 1112/2018, así como con cualquier otra actualización, o transposición futura sobre accesibilidad que afecta al Grupo Correos en los tipos de servicios o productos y los niveles de accesibilidad exigidos. Por tanto, cualquier desarrollo que se realice ha de cumplir de base y en sus mantenimientos con los niveles de accesibilidad necesarios para cumplir con dichas normas, presentes y futuras.

Las aplicaciones en el Grupo Correos deben segregar su lógica de negocio de la lógica específica de presentación de la información. Por ello, las empresas licitantes deben tener en cuenta en sus diseños, que los frontales web serán artefactos independientes, que preferiblemente se renderizarán en el navegador del usuario final.

4.3 IC/CD

Las aplicaciones que se desarrollen para el Grupo Correos deben incluirse dentro del ciclo de integración y despliegue continuo definido en el Grupo Correos.

El proveedor licitante no deberá implementar estos mecanismos, sinoque el Grupo Correos proveerá de la infraestructura y procesos necesarios para que la nueva aplicación se integre en este ciclo. Sin

embargo, será responsabilidad de la empresa licitante asegurar que la aplicación desarrollada se integre en este ciclo, y cumplen con los requisitos necesarios para la promoción de su código fuente:

- El código fuente de las aplicaciones estará en GitLab del Grupo Correos
- La promoción de este código generará artefactos en Nexus
- El despliegue de estos artefactos se realizará automáticamente al promocionar el código entre ramas.
- La aplicación tiene un grado de cobertura de pruebas unitarias adecuado para el Grupo Correos, y dichas pruebas pueden ser ejecutadas con éxito.
- La aplicación cumple con los estándares de calidad de código definido en la casa, a través de la herramienta Kiuwan.

La creación de entornos, repositorios, bases de datos y despliegues se realizará con scripts de Jenkinsque el Grupo Correos pondrá a disposición del proveedor licitante.

ANEXO XIV DE FORMACIÓN

Cuando a lo largo de la ejecución del contrato y como consecuencia de la implantación de nuevas funcionalidades y/o modificación de funcionalidades existentes se detecten necesidades formativas, las empresas adjudicatarias contactarán con el Área de Formación del Grupo Correos a fin de coordinar la preparación, diseño, calendario, metodología y contenidos de la formación a impartir, para garantizar su planificación y prever y subsanar las posibles dificultades o necesidades que se deriven del proyecto.

Al tratarse de aplicaciones corporativas, los adjudicatarios tendrán en cuenta los requerimientos técnicos de los PCs de las aulas de formación o de los puestos de trabajo en los que se van a realizar los cursos, tanto a nivel hardware, como software, así como la compatibilidad (o incompatibilidad) con otras aplicaciones ya instaladas en dichos PCs.

A. Formación presencial o a distancia

- Presentación del curso (objetivos, contenidos, metodología, ayudas)
- Guía didáctica del curso
- Material Pedagógico de Monitores y Alumnos: Presentaciones, Manuales o guías específicos de formación (independientes de los de la aplicación), que deberán entregarse a Formación con, al menos, quince días naturales de anticipación para su diseño pedagógico, reproducción y envío a aulas.

B. Formación e-learning

El curso se realizaría con un simulador, con actividad y ejercicios para el alumno. Las empresas adjudicatarias tendrán en cuenta, al diseñar los contenidos, los siguientes elementos o funcionalidades que permitan a la plataforma e-learning del Grupo Correos:

- Que en caso de necesitar del lanzamiento de ventanas emergentes, el curso facilitará al usuario, en la medida de lo posible, el control y gestión del bloqueo de ventanas que pudiera producirse.
- Seguimiento SCORM 1.2, al menos RTE1:
  - ✓ Estado (lesson_status): No iniciado (not_attempted), Incompleto (incomplete), Completo (completed), Aprobado, de 5 a 10 (passed) y Suspendido, de 0 a 4,99 (failed)
  - ✓ Tiempo por módulo (session_time)
  - ✓ Lugar (lesson_location): En este campo como caso especial se guardara tanto el porcentaje de avance por los contenidos como el marcador para retomar el módulo en el punto en que lo dejó con anterioridad, teniendo en cuenta que las primeras posiciones almacenarán el valor de avance, desde 0 hasta 100, y a continuación se deja libertad a los adjudicatarios para que gestionen del modo oportuno el guardado del campo lugar para su posterior utilización
  - ✓ Puntuación obtenida en cada módulo (score_raw), en función del resultado de las pruebas de evaluación correspondientes

- La carga de contenidos en el curso se realizará de forma dinámica y bajo demanda de modo que no existan grandes trasiegos de información que dejen al usuario en espera.
- El peso promedio de cada una de las pantallas cargadas debe ser de 50KB aproximadamente como cifra máxima, debiéndose requerir autorización por parte del Grupo Correos para superar dicho límite.
- La visualización de los contenidos se hará a pantalla completa, redimensionando el contenido al total de la ventana, siempre que sea posible.
- Interfaz. Se entregará a los proveedores adjudicatarios, por parte del Grupo Correos, un manual de estilo corporativo con las especificaciones de la interfaz del curso.

C. Formación mixta

Se tendrán en cuenta los puntos anteriores que correspondan a cada modalidad.

El Área de Formación del Grupo Correos facilitará la plantilla del formato de manuales de formación.

Los adjudicatarios formarán a los monitores y tele formadores, propuestos por la Unidad de Selección y Formación, que sean necesarios para el posterior despliegue de la formación a usuarios finales. Esta formación deberá impartirse al menos con una semana de antelación, al despliegue de la formación a usuarios.

La formación al personal técnico del CAU incluirá, además del contenido funcional, una guía con las incidencias/consultas previstas y su resolución.

Las prestaciones de formación están incluidas tanto en el servicio de Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones, como en el servicio Evolución de Aplicaciones.

1 ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

Desde el punto de vista organizativo, el adjudicatario deberá asignar un responsable de seguridad para el servicio prestado al Grupo Correos, que será el interlocutor único en dicha materia con el Área de Seguridad de la Información de Correos. Este rol se encargará de revisar y auditar los procesos de seguridad delegados en él, así como de notificar cualquier incidente o aspecto relevante en el ámbito de la seguridad.

En este contexto, el adjudicatario deberá crear un proceso de Gestión de la Seguridad específico para el Grupo Correos a través del cual se gestionen los procesos y responsabilidades de Seguridad que se le han transferido. Dicho proceso será liderado por el responsable de seguridad del servicio, que deberá compartir periódicamente un cuadro de mando con métricas e indicadores de seguridad integradas, así como realizar reuniones de seguimiento en las que se puedan tratar riesgos o aspectos críticos de seguridad de la información en la solución ofertada.

Adicionalmente, el proveedor deberá de disponer tanto de **personal experto como de herramientas específicas** para desarrollar de manera satisfactoria todos los procesos y funciones de Seguridad que le son transferidos.

La monitorización de la seguridad y la respuesta ante incidentes se deben considerar como un servicio 24x7.

2 REQUISITOS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD POR PARTE DEL PROVEEDOR

La presente licitación, supone la delegación de ciertos procesos de la seguridad, que serán responsabilidad exclusiva del proveedor prestador del servicio.

En este sentido, la solución objeto del contrato, además de cumplir con los requisitos de seguridad trasladados por el Grupo Correos y firmar el acuerdo de "Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos" (ver Anexo XVI), deberá asumir (tener implantados, y mantener), todos controles y procesos que se identifican a continuación, con alcance de la prestación del servicio:

1. **Controles de protección de las comunicaciones**

   El adjudicatario deberá implantar medidas de seguridad apropiadas, cifrando las comunicaciones a través de las cuales viaje información de Correos, especialmente cuando se manejan datos confidenciales o sujetos a alguna regulación. **El proceso deberá estar integrado con el de Correos** (ver apartado 3.1)

2. **Controles de Fortificación de sistemas**

   El adjudicatario deberá implantar medidas de fortificación sobre todos los elementos

involucrados en la prestación del servicio bajo su responsabilidad y control, de acuerdo con las recomendaciones de los fabricantes, para lo que deberán existir procedimientos específicos. El Área de Seguridad de la Información de Correos podrá solicitar los controles aplicados en cada ámbito y en cada dispositivo o software dedicado para el servicio, los procedimientos de fortificación. (ver apartado 4.3).

3. **Proceso de gestión de identidades y control de acceso lógico**

   El adjudicatario deberá seguir unas directrices de gestión de identidades alineadas con las políticas de Correos, administrando y controlando, a través de las herramientas pertinentes, los accesos cuya gestión recaiga bajo su responsabilidad. **Cuando aplique, el proceso deberá estar integrado con el de Correos** (ver apartado 3.2).

4. **Proceso de generación y explotación de eventos de seguridad**

   El adjudicatario deberá contar con un proceso formal de gestión de eventos que englobe la solución ofertada y que facilite la gestión de incidentes y la implantación de los requisitos de seguridad definidos en este ámbito dentro del proceso de seguridad en el ciclo de vida de las aplicaciones de Correos. Los eventos y alertas de seguridad generados deberán estar a disposición de Correos para su revisión en caso de ser requeridos (ver apartado 3.3).

5. **Proceso de seguridad en el ciclo de vida de las aplicaciones**

   El adjudicatario deberá contar con un proceso propio para la construcción de SSII que incorpore la seguridad desde diseño, definiendo y aplicando requisitos de seguridad a las aplicaciones que se desarrollen. **El proceso deberá estar integrado con el de Correos** (ver apartado 3.4).

6. **Proceso de gestión y notificación de incidentes**

   El adjudicatario deberá contar con un proceso formal de gestión y notificación de incidentes de seguridad (diferenciando brechas RGPD) que le permita actuar siempre en tiempo y forma, de modo que se cumplan los requisitos legales y de disponibilidad definidos. **El proceso deberá estar integrado con el de Correos** (ver apartado 3.5).

7. **Proceso de contingencia y recuperación ante desastres**

   El adjudicatario deberá disponer de un plan de contingencia TI ante desastres que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los activos impactados en el servicio. **El proceso deberá estar integrado con el de Correos** (ver apartado 3.6).

8. **Proceso de configuración segura del entorno tecnológico**

El adjudicatario deberá manejar de manera automatizada la configuración de los recursos tecnológicos de su exclusiva responsabilidad, teniendo en cuenta las normativas de Seguridad y principios de Arquitectura de Correos. En particular, dentro del ámbito del cloud, deberá utilizar herramientas de control como CSPM (Cloud Security Posture Management) o CWPP (Cloud Workload Protection Platforms) de acuerdo al caso de uso específico y siguiendo los procesos de seguridad establecidos.

9. Proceso de gestión de vulnerabilidades y parcheado

El adjudicatario deberá contar con un proceso formal para gestionar, en la medida de lo posible de manera automatizada, la remediación de vulnerabilidades, aplicando controles para su detección automática y realizando pruebas antes de su instalación.

10. Proceso de Gestión de la Seguridad Global

Se trata del proceso que engloba todos los anteriores con alcance del servicio contratado.

Dicho proceso, deberá definir indicadores y métricas, que sean útiles de cara a comprobar la madurez de seguridad de la información, y elaborar un cuadro de mando visual, de cara a realizar un reporte periódico al equipo de Seguridad de la Información de Correos.

3 REQUISITOS DE SEGURIDAD PARA LA INTEGRACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

3.1 Integración de comunicaciones

En caso de ser necesario establecer comunicaciones, todo el tráfico entre el adjudicatario y la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A será encaminado a través de una VPN de servicios para colaboradores y deberá ser filtrado a través de dispositivos de seguridad instalados en la red.

El cifrado de la información en tránsito con SSL será obligatorio para todas las operaciones de administración, y aquellas otras que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida y que será establecida por el Área de Seguridad de la Información de Correos.

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

3.2 Integración con el Sistema de Gestión de Identidades

Por un lado, los componentes de la solución objeto del contrato que sean accedidos por empleados o colaboradores del Grupo Correos, así como el control de acceso al cloud (titularidad de Correos) deberá 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

fuerte. Esta integración incluirá las cuentas de usuarios tanto de Sistemas Operativos como de todos los componentes utilizados para la prestación del servicio y la solución objeto del contrato.

Por otro lado, los componentes de la solución objeto del contrato que sean accedidos por clientes del Grupo Correos deberán integrarse (delegar los procesos de Autenticación y Autorización) con Correos Id, permitiendo la gestión centralizada y la autenticación fuerte.

En caso de que la titularidad del cloud, donde reside la solución objeto del contrato, sea del adjudicatario, no será necesaria la integración con SGId o Correos Id. Sin embargo, el proveedor deberá definir las directrices a seguir a nivel de gestión de identidades y el control acceso lógico, estableciendo controles alineados con el marco normativo de seguridad del Grupo Correos.

En cualquiera de los escenarios definidos, el modelo establecido para controlar el acceso deberá estar basado en roles (RBAC), de manera que la solución tendrá que permitir el establecimiento de distintos grupos de usuarios en función de las actividades que se realicen en el mismo. Estos grupos, deberán estar identificados y detallados en base a los privilegios de los mismos y sus responsabilidades asociadas. En este sentido, el adjudicatario deberá detallar los recursos a los que va a requerir acceso a la solución, 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.

3.3 Generación, explotación y aportación de eventos de seguridad

A través del proceso de seguridad en el ciclo de vida de las aplicaciones, el Grupo Correos, para cada desarrollo, podrá requerir la generación y explotación, como mínimo, de los siguientes eventos y alertas:

- Autenticación y accesos a la solución (acertados y fallidos).
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas (acertados y fallidos).
- Cambios accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría (acertados y fallidos).
- Acciones realizadas con privilegios de administrador.
- Cambios en los privilegios asociados a cada rol.
- Registro de accesos a Información Personal (cumplimiento LOPD/RGPD).

La generación de los citados eventos y trazas de auditoría de la solución deberán permitir comprobar las siguientes políticas:

- Registro de accesos.
- Control de privilegios administrativos.
- Cumplimiento de la LOPD/RGPD.

Los eventos de auditoría generados deberán estar disponibles para el Grupo Correos, en caso de que esta los solicite para su revisión o integración con su sistema de correlación de eventos (SIEM). En este sentido, el adjudicatario no deberá borrar los logs y trazas al menos durante un

periodo de tiempo razonable.

3.4 Integración con el proceso de seguridad en el ciclo de vida de las aplicaciones

El Grupo Correos dispone de un proceso que incluye la Seguridad en el Ciclo de Vida de los Sistemas de Información. Este proceso fija una serie de requisitos de seguridad detallados a cada nuevo sistema de Información y los grandes evolutivos, en función de los parámetros de Exposición del Sistema, Criticidad de la Información, Tipología de Usuarios y Normativa Legal Aplicable.

La adecuación a estos requisitos será revisada y acreditada, si procede, por el Área de Seguridad de la Información del Grupo Correos por lo que el adjudicatario se compromete a describir los controles de seguridad destinados a esta adecuación y a documentarlos en el documento denominado “Diseño de Seguridad” de la solución objeto del contrato.

En caso de que el Área de Seguridad de la Información no establezca este conjunto de requisitos, el adjudicatario deberá identificar en qué riesgos incurre el Grupo Correos, qué medidas los mitigan y el plan de acción que tiene para mitigarlos. Para poder realizar este Análisis de Riesgos el Grupo Correos facilitará el valor de la información gestionada en la solución.

3.5 Integración con el proceso gestión de incidentes

Se establecerá un procedimiento de notificación de incidentes de seguridad entre el Grupo Correos y la empresa adjudicataria con el objetivo de comunicar la información existente respecto a la naturaleza del incidente, las áreas afectadas, el momento en que se ha producido, el estado actual y el grado de control del incidente por parte de la organización. En caso de tratarse de un incidente de privacidad, susceptible de ser notificado al a Agencia española de Protección de Datos, se actuará con la diligencia debida, para cumplir los plazos tasados de notificación. Para ello, el Grupo Correos establecerá los Acuerdos de Nivel de Servicios acordados previamente con proveedor.

Cuando se detecte una sospecha fundada de que la solución o datos hayan sido comprometidos o utilizados sin autorización dentro de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificar inmediatamente al Grupo Correos proporcionando en la medida de lo posible un informe de auditoría del incidente que identifique la causa del incidente e incluya revisiones forenses.

3.6 Integración con el proceso de continuidad y recuperación ante desastres

Se establecerán procedimientos para integrar los servicios objeto del pliego con el Plan de Recuperación ante Desastres de Correos, de acuerdo con los escenarios de contingencia como a las condiciones de Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO) y de Punto de Recuperación Objetivo (RPO) definidos por el Grupo Correos. El adjudicatario deberá consensuar previamente la tipología de pruebas a realizar y el calendario de realización de las mismas

Se considerará un valor añadido que el adjudicatario del servicio disponga de la certificación

ISO/IEC 22301 o equivalente.

4 OTROS REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

4.1 Normativa y conformidad

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

Asimismo, aquellos servicios que impliquen acciones a desarrollar se someterán a las políticas y normativas del Grupo 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 del Grupo Correos en materia de obligaciones y funciones del personal, quedando obligada, la empresa adjudicataria, frente a Correos por las responsabilidades que puedan derivar de su incumplimiento.

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

4.2 Tratamiento de datos

El adjudicatario del servicio deberá, previa petición del Grupo Correos, elaborar y entregar todos aquellos documentos cuya existencia venga derivada del cumplimiento de la legislación vigente, del marco normativo de seguridad establecido para los sistemas de información del Grupo Correos o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada de la solución.

El adjudicatario del servicio deberá informar a sus empleados de las obligaciones legales existentes en el tratamiento de datos de carácter personal, así como de los requerimientos de seguridad exigidos por el Grupo Correos.

4.3 Auditabilidad

El proveedor de servicios deberá aplicar los principios y requerimientos de seguridad de la información establecidos en el estándar ISO/IEC 27001, así como en el marco legal vigente en materia de protección de datos de carácter personal y otros ámbitos de aplicación. Cabe destacar, que la solución ofertada por el adjudicatario **estará dentro del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** (SGSI) del Grupo Corros, por lo que **será revisada y auditada de manera periódica**. En este sentido, Correos podrá establecer exigencias de auditoría sobre el nivel de cumplimiento de los servicios contratados respecto a los

requisitos de seguridad establecidos en el presente documento.

El Grupo Correos se reservará el derecho de auditar de manera unilateral, por si 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.

El alcance de la Auditoría sería única y exclusivamente sobre el servicio que proporcione el adjudicatario incluyendo los procesos e infraestructura hardware y software que lo soportan. En su defecto, el Grupo Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

Se considerará un valor añadido que el adjudicatario del servicio disponga de certificaciones en la ISO 27001 o cumpla con el Esquema Nacional de Seguridad (Ley 11/2007) o equivalente.

4.4 Niveles de servicio

Todas las categorías de servicios descritas en el "Objetivo del contrato" de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará a Correos informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de Correos siempre que sea requerido.

4.5 Penalizaciones

El adjudicatario deberá contemplar en su oferta que, a petición de Correos, pueda producirse una resolución o reducción del alcance del contrato (en duración, prestaciones o ambas) antes de su finalización, con un preaviso por parte de Correos de, al menos, un mes en caso que se materialice un incidente imputable al adjudicatario, con pérdida masiva o un daño irreparable (esto es, la imposibilidad técnica de su recuperación y/o restauración) de la información o del servicio prestado a Correos y que como consecuencia, ocasione daños a la imagen y/o al negocio de Correos.

ANEXO XVI – COMPROMISO DE ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURAS DE CORREOS

D. _____, director de proyecto/servicio de la empresa _____, por el presente reconoce, acepta y se compromete a hacer cumplir a los integrantes de su equipo una Política de Seguridad de información basada en el estándar de seguridad ISO27001, así como a controlar y verificar el uso adecuado, responsable y legítimo de los medios e infraestructuras que Correos pone a disposición de los colaboradores para el desempeño de sus funciones en las instalaciones de Correos.

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

1) El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador del mismo.
2) Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, este debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.
3) Correos se reserva el derecho de verificar y solicitar las evidencias que permitan comprobar que todos los puntos de este documento son cumplidos con exactitud.
4) El uso inadecuado, por parte de un usuario, de los recursos que representen un riesgo para la información y/o infraestructuras que la soportan, determinará de forma automática la cancelación y/o limitación de su uso por el Área de Seguridad de la información de Correos.
5) Asimismo, en el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, el Área de Seguridad podrá solicitar toda la información necesaria para controlar y mitigar los efectos del mismo y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.

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

En _____, a _____ de _____. De 20____

CARGO DE LA PERSONA QUE FIRMA

Fdo. Nombre y apellidos