

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE.

1. Entidad contratante.....	4
2. Objeto del contrato.	4
3. Duración del contrato.....	5
4. Aspectos económicos.	6
5. Condiciones de participación.	6
6. Licitación del contrato.	8
6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	8
6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.	9
6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.....	9
6.4. Documentación confidencial.	9
6.5. Criterios de adjudicación.	9
6.6. Ofertas integradoras.	10
6.7. Contenido de las ofertas.	10
6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.....	10
6.7.2 Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.	11
6.7.3 Sobre 3: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas.	11
7. Adjudicación y perfección del contrato.	11
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	11
7.2. Ofertas anormalmente bajas.....	12
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.....	12
7.4. Adjudicación del contrato.....	13
7.5. Perfección del contrato.....	13
7.6. Constitución de garantías	14
8. Ejecución del contrato.	15
8.1. Obligaciones del adjudicatario.	15
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.....	15
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.	16
8.1.3. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.	16
8.1.4. Evaluación de proveedores.	16

8.1.5. Obligaciones esenciales del contrato.....	16
8.1.6. Condiciones especiales de ejecución.	17
8.1.7. Régimen de confidencialidad.	18
8.2. Modificaciones del contrato.....	18
8.3. Cesión y Subcontratación.	18
8.3.1. Cesión del contrato.....	18
8.3.2. Régimen de subcontratación.....	19
9. Cumplimiento del contrato.	19
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.....	19
9.2. Régimen de penalidades.....	20
9.3. Abonos al contratista. Facturación.	20
9.4. Recepción y liquidación.	21
9.5. Plazo de garantía.....	22
10. Resolución del contrato.....	22
10.1. Causas de resolución.	22
10.2. Procedimiento	23
11. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	23
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	25
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.	30
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....	31
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.	35
Anexo V.- Modelo de aval.	36
Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	37
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	38
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	40
Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática	41
Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	42
Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.	43
Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.....	44
Anexo XIII.- Régimen de penalidades.	45
Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.	48

Anexo XV.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público..... 55

Anexo XVI: Compromiso de Adscripción de Personal al Contrato..... 56

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

1. Entidad contratante.

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. S.M.E, Correos Express y Correos Express Portugal
Órgano de contratación	Comité de Inversiones de la SE Correos y Telégrafos S.A. S.M.E
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Explotación e Infraestructuras UGC28 – Dirección de Tecnología y Transformación Digital
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Explotación e Infraestructuras Área de Soporte al puesto y usuarios
	Datos de contacto: CORREOS: areadesoportealpuesto@correos.com Correos Express: gestion.sistemas.cex@correosexpress.com Correos Express Portugal: Cep_it@correosexpress.com

2. Objeto del contrato.

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

Descripción	Servicio de mantenimiento y soporte sobre las licencias CITRIX y NetScalers de Correos, Correos Express y Correos Express Portugal
Código CPV	72500000-0 Servicios informáticos 72590000-7 Servicios profesionales relacionados con la informática
Lotes	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II)</p> <p>El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes, pero se formalizarán servicios, contratos y la facturación asociada a su ejecución, de forma independiente para Correos, para Correos Express (en adelante CEX) y para Correos Express Portugal (en adelante CEP).</p> <p>La no división en lotes se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020: "El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el</p>

	<p><i>objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”.</i></p> <p>En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica.</p> <p>Los productos y servicios adquiridos están intrínsecamente interconectados y son dependientes entre sí. Dividirlos en lotes separados podría comprometer la funcionalidad, calidad o seguridad del servicio final.</p>
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver condiciones)

La participación en esta licitación se encuentra reservada a:

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

3. Duración del contrato.

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	36	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la formalización del contrato <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input checked="" type="checkbox"/> la fecha que figure en la resolución de adjudicación
Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas: 1 Duración máxima de cada prórroga (en meses)	- 3 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las			

modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del RD 3/2020.

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	2.810.500,00 €	Dos millones ochocientos diez mil quinientos euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III			
Presupuesto base de licitación	2.649.900,00 €	IVA/impuesto equivalente			459.900,00 €
Anualidades (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	2024	2025	2026	2027	Total
	220.825,00 €	883.300,00 €	883.300,00 €	662.475,00 €	2.649.900,00 €

A continuación se detallan las cuantías por empresas:

Valor estimado del contrato	CORREOS	2.511.606,73 €	Dos millones quinientos once mil seiscientos seis euros con setenta y tres céntimos			
	CEX	269.351,92 €	Doscientos sesenta y nueve mil trescientos cincuenta y un euros con noventa y dos céntimos			
	CEP	29.541,35 €	Veintinueve mil quinientos cuarenta y un euros con treinta y cinco céntimos			
	TOTAL	2.810.500,00 €	Dos millones ochocientos diez mil quinientos euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III			
Presupuesto base de licitación	CORREOS	2.368.086,35 €	IVA/impuesto equivalente			410.990,19 €
	CEX	253.960,38 €				44.075,77 €
	CEP	27.853,27 €				4.834,04 €
	TOTAL	2.649.900,00 €				459.900,00 €
Anualidades		2024	2025	2026	2027	Total
(IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	CORREOS	197.340,53 €	789.362,12 €	789.362,12 €	592.021,59 €	2.368.086,35 €
	CEX	21.163,37 €	84.653,46 €	84.653,46 €	63.490,10 €	253.960,38 €
	CEP	2.321,11 €	9.284,42 €	9.284,42 €	6.963,32 €	27.853,27 €
	TOTAL	220.825,00 €	883.300,00 €	883.300,00 €	662.475,00 €	2.649.900,00 €

5. Condiciones de participación.

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

Habilitación profesional				
Solvencia económica o financiera	<input checked="" type="checkbox"/> Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos 1.000.000,00 € euros. <input type="checkbox"/> Otros: ... Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	<input type="checkbox"/> Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador			
Solvencia técnica o profesional	<input type="checkbox"/> Haber realizado servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato. <input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado 3 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 1.000.000,00 €.			
	<input type="checkbox"/> Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: ... <input type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: ... <input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: ... <input type="checkbox"/> Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: ... <input type="checkbox"/> Principio de cumplimiento de los requisitos legales: Garantizar la seguridad, la calidad y la gestión de los servicios solicitados con las normas ISO 27001 e ISO 20000 o equivalentes. Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			

<p>Compromiso de adscripción de medios</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí.</p> <p>El licitador deberá presentar un Compromiso de adscripción de medios personales o materiales indicando el personal u organismos técnicos que compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto del mismo.</p> <p>Los perfiles del equipo deberán ajustarse a las características que se establecen en el apartado PRESTACIONES A REALIZAR del Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.</p> <p>En este el Anexo I se indican las actuaciones a realizar para el perfil requerido:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Consultor/Administrador de NetScaler y CITRIX ADC. <p>Para justificar los conocimientos de los perfiles requeridos será necesario adjuntar una declaración del licitador por la que se indique que dispone del equipo técnico para la ejecución de los servicios requeridos, además de un certificado que demuestre que los recursos presentados tienen al menos 1 año de experiencia en puesto similar al solicitado.</p> <p>Este compromiso de adscripción quedará integrado en el contrato, atribuyéndosele el carácter de obligación esencial a todos los efectos, siendo parte integrante del contrato que de la adjudicación se derive.</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p>
--	--

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

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

Sin perjuicio de la publicidad que pueda acordarse de determinadas actuaciones las comunicaciones y notificaciones a los licitadores se realizarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público utilizando para los avisos la dirección de correo electrónico que el licitador hubiera facilitado para su registro en dicha Plataforma.

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

Las dudas o consultas relacionadas con la interpretación del contenido de este Pliego se realizarán obligatoriamente a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación del Sector Público hasta seis (6) días antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

Las ofertas se presentarán en un plazo de 30 días naturales, según se indica en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante.

Los licitadores deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público PCSP (<https://contrataciondeestado.es>) utilizando para ello la "Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas" que desde esa plataforma se pone a su disposición (ver instrucciones y recomendaciones en [Anexo VI](#)).

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

6.4. Documentación confidencial.

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

6.5. Criterios de adjudicación.

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

El criterio de adjudicación será el precio más bajo dado que las prestaciones están perfectamente definidas no siendo posible introducir variaciones de ninguna clase en el contrato, siendo por consiguiente el precio, el único factor determinante de la adjudicación.

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	X%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente	Económico	100%

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

6.6. Ofertas integradoras.

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

6.7. Contenido de las ofertas.

6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.

- a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VI](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) Compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el apartado 5.
- c) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo
- e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.

- f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- g) Otra documentación:

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

No aplica.

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

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

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

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

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

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

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

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

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

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

7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input checked="" type="checkbox"/>	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.

<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el Anexo IV . La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de constitución de la garantía definitiva y, en su caso, provisional.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input type="checkbox"/>	Otros

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

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

Si se tratara de una UTE, su representante deberá presentar ante el órgano de contratación

la escritura pública de su constitución, CIF asignado y nombramiento de representante con poder suficiente.

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

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

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

7.6. Constitución de garantías

RÉGIMEN DE GARANTÍAS			
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.	
Constitución de garantía definitiva	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI ... 5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados, IVA excluido.	Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.	
		Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías.	
Constitución de garantía complementaria	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Importe	<input checked="" type="checkbox"/> 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido) <input type="checkbox"/> Otros:
<p>Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista.</p> <p>En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.</p>			

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

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

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

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

8. Ejecución del contrato.

8.1. Obligaciones del adjudicatario.

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

Para la ejecución de este contrato:

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

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

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

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

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

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el Código General de Conducta para el correcto cumplimiento del mismo que aparece en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web <https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf>

8.1.4. Evaluación de proveedores.

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

8.1.5. Obligaciones esenciales del contrato.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Compromisos de adscripción de medios personales o materiales
<input checked="" type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input type="checkbox"/>	Otras

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Compromisos de adscripción de medios personales o materiales	Al principio de la prestación	Mediante Declaración Responsable adjunta en el Anexo XVI: Compromiso de Adscripción de Personal al Contrato
Condiciones especiales de ejecución del contrato	Al principio de la prestación	Mediante certificación que acredite el cumplimiento

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

8.1.6. Condiciones especiales de ejecución.

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

<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento "programa de prevención de riesgos penales" accesible a través de la web de https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input type="checkbox"/>	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo deeuros.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.
<input checked="" type="checkbox"/>	Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores indefinidos igual o superior al 20 por 100.

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

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del
--------------------	------------	---------------------------

		cumplimiento
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Al principio de la prestación	Mediante certificación que acredite el cumplimiento

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

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

8.1.7. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

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

Además, se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 111 del RD, respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego.

8.3. Cesión y Subcontratación.

8.3.1. Cesión del contrato

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

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

una causa de prohibición de contratar.

- Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO SI

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

- El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación hasta un 50% por ciento del precio del contrato. A efectos de cómputo de este porcentaje máximo, no se tendrán en cuenta los subcontratos concluidos con empresas vinculadas al contratista principal, entendiéndose por tales las que se encuentren en algunos de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.
- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.

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

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

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

El órgano de contratación designará un responsable del contrato con facultades de supervisión y capacidad para dictar instrucciones sobre la ejecución del contrato y para aprobar la recepción del contrato. El responsable del contrato podrá apoyarse en otras unidades para realizar el seguimiento de la ejecución del servicio.

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

9.2. Régimen de penalidades.

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación.

El pago del servicio se efectuará a la realización conforme del mismo previa presentación de la correspondiente factura a cada una de las empresas.

Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario a CEX y CEP se deberán de seguir las instrucciones que se indique por cada una de las empresas una vez adjudicado el expediente. Para Correos, la entidad contratante utilizará los siguientes medios de pago:

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

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

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

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

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

Grupo Gestor – Z61

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

9.4. Recepción y liquidación.

El contratista deberá prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato un examen de la prestación realizada antes de darla por recibida. El responsable del contrato podrá solicitar, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados.

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

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

9.5. Plazo de garantía.

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

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

10. Resolución del contrato.

10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

<input checked="" type="checkbox"/>	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8.1.5.
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 111 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
<input checked="" type="checkbox"/>	La imposición de penalidades por demora en la ejecución, cada vez que alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido,
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
<input checked="" type="checkbox"/>	La falta de renovación o prórroga de la Póliza de seguro de responsabilidad civil, en los casos en que fuera exigible o lo hubiera ofrecido el adjudicatario.
<input checked="" type="checkbox"/>	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
<input checked="" type="checkbox"/>	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 RD 3/2020.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.

10.2. Procedimiento

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

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

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

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



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

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

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

Madrid, 29 de agosto de 2024

EL RESPONSABLE DEL ÁREA
DE SOPORTE AL PUESTO Y USUARIOS DE CORREOS

URGEL ARRIBAS
JOSUE - 00831648Z

Firmado digitalmente por URGEL
ARRIBAS JOSUE - 00831648Z
Fecha: 2024.08.29 18:26:08
+02'00'

Fdo.: Josué Urgel Arribas

CONFORME EL SUBDIRECTOR DE
EXPLOTACION E
INFRAESTRUCTURAS DE CORREOS

LOPEZ LIMON
DANIEL -
50728751C

Firmado digitalmente por
LOPEZ LIMON DANIEL -
50728751C
Fecha: 2024.09.02 16:09:37
+02'00'

Fdo.: Daniel López Limón

CONFORME EL DIRECTOR GENERAL DE
CORREOS EXPRESS

Y2979080L
KARIM FABRICE
EL KOUCHE (R:
A28799120)
A28799120)

Firmado digitalmente
por Y2979080L KARIM
FABRICE EL KOUCHE (R:
A28799120)
Fecha: 2024.09.04
07:59:52 +02'00'

Fdo.: Karim Fabrice El Kouche

VºBº

LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Fdo.: Isabel Alcantarilla Puerto

CONFORME EL CEO (CHIEF
EXECUTIVE OFFICER) DE CORREOS
EXPRESS PORTUGAL



Fdo.: Antonio Manuel Borges Vaz

 **Correos
Express**

CEP II - CORREOS EXPRESS PORTUGAL, SA.

Contribuinte: 504 134 507

Rua Santo Ovídio 21, Folgosa, 4425-379 Maia, Portugal

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento y soporte 13.000 licencias Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud para Correos, Correos Express (en adelante, CEX) y Correos Express Portugal (en adelante, CEP).

Igualmente, el adjudicatario dotará de un equipo humano que será el encargado de la administración, gestión, explotación de la plataforma como se describe más adelante, común para Correos, CEX y CEP, junto con la descripción de los servicios de mantenimiento y soporte.

2.- ALCANCE DEL SERVICIO

PRESTACIONES A REALIZAR

Los servicios de mantenimiento y soporte sobre la infraestructura serán tanto para Correos, CEX y CEP, como se describen en este apartado:

- En cuanto a las licencias:
 - Actualización de versiones software de todas las soluciones software de la plataforma de virtualización de puestos de trabajo (11.800 de Correos y 1.200 de CEX y CEP), por medio de mantenimiento en Edición Premium
 - Información acerca de las nuevas versiones que se liberen al mercado (características y mejoras funcionales), incluyendo la evaluación y el diagnóstico del posible impacto que las mismas puedan tener sobre los sistemas y aplicaciones de la plataforma de virtualización de puestos, así como la asistencia a Correos, CEX y CEP para neutralizar estos impactos.
 - Actualización de las versiones de las licencias disponibles, siempre bajo la aceptación de los responsables por parte de Correos, CEX o CEP respectivamente, a fin de que ambas entidades dispongan de todas las correcciones y mejoras de su software. Así como las nuevas generaciones o variaciones de dichos productos con independencia de que el “nuevo producto” se comercialice con otro nombre y el proveedor de las mismas decida cobrar a sus clientes un canon de licencia separado para dicho “nuevo producto”, siempre y cuando sus funcionalidades sean las mismas que las del producto aquí referenciados.
 - Este mantenimiento cubre también todo el licenciamiento que pueda requerirse para que Correos, CEX y CEP dispongan de CITRIX ADC, cada entidad, con su respectiva consola de gestión.
- En cuanto a los NetScalers/CITRIX ADC
 - En caso de problema con los NetScalers/CITRIX ADC, se podrá abrir incidencia inmediatamente en el fabricante. El adjudicatario gestionará que el servicio proporcionado por los dispositivos sea recuperado en no más de 4 horas. Si no fuera posible por tratarse de una incidencia ocasionada por un problema hardware, el adjudicatario deberá gestionar con CITRIX el reemplazo del equipo averiado y puesta en marcha con total operatividad de otro equipo igual en plazo no superior a 24 horas desde que el fabricante diagnostique este problema.
 - Adicionalmente a las tareas de mantenimiento, soporte, gestión de vulnerabilidades y revisión de infraestructura, se hace necesario contemplar la realización de una serie de actuaciones adicionales dedicadas a consultoría, administración optimización y configuración de en particular sobre estos dispositivos, mediante las

cuales garantizar al máximo su disponibilidad y permitir la publicación de nuevos servicios en los que Correos, CEX o CEP puedan estar interesados (accesos externos a servicios internos que, de manera segura, se estime oportuno publicar). Para llevar a cabo estos trabajos específicos, el proveedor deberá suministrar una bolsa de jornadas de técnico del propio fabricante especialista en los dispositivos, cada una de ellas de ocho horas, estimándose un total de 69 jornadas anuales (43 para Correos y 26 para CEX). No obstante, sólo serán abonadas las jornadas consumidas.

- o Al principio del proyecto se articulará entre Correos, CEX y CEP , CITRIX y el adjudicatario, el modelo a seguir para demandar la presencia de este consultor / administrador de los NetScalers/CITRIX ADC y la forma de intervención sobre los dispositivos.
- o El consultor tecnológico de CITRIX deberá cubrir, especializado en CITRIX ADC al menos, las siguientes actividades, siempre en dependencia del Correos, si la intervención necesaria es sobre los de Correos o de CEX si dicha intervención es sobre los suyos. Siempre deberá corregir cualquier deficiencia detectada, realizar cualquier intervención con el mínimo impacto y garantizar que al finalizar la misma, los dispositivos quedarán plenamente operativos.
- o A este consultor/administrador CITRIX se le exige, al menos:
 - Deberá realizar un Health Check anual sobre los dispositivos de Correos y los de CEX. Como resultado de este análisis y chequeo, el consultor/administrador aportará un informe completo de la situación indicando posibles puntos débiles y solución que debe aplicarse a los mismos. Deberá orientar sobre productos que el fabricante saque al mercado que puedan cubrir nuevas necesidades que Correos, CEX y CEP plantee. Atenderá personalmente tareas relativas de puesta en producción de iniciativas estratégicas de ambas entidades.
 - También atenderá personalmente los trabajos de actualización y parcheo (Upgrade) tendentes a la actualización y normalización en el versionado de distintos componentes software de los mismos (firmware, bugs, releases, bulids), al objeto de garantizar su correcto funcionamiento, así como el cumplimiento de los estándares y recomendaciones del fabricante. Después de la intervención directa en estos upgrades de los dispositivos, proporcionará un Health Check de la situación (adicional a los anuales), e igualmente planteará una definición de clara de estrategia futura para que Correos, CEX y CEP puedan decidir sobre el futuro de la infraestructura.
 - Deberá proporcionar respuesta ágil a las peticiones de Correos, CEX o CEP , de cara a resolver cualquier incidencia o incidente acaecida rápidamente, incluso actuando de forma proactiva para evitar que se provoquen. Adicionalmente deberá resolver incidencias o incidentes críticos en tiempo y forma.

- El consultor deberá proceder a la definición de la estrategia a seguir para aprovechar al máximo la tecnología de CITRIX implantada en Correos, CEX y CEP, incluyendo la evaluación, diseño, implementación, evaluación y monitorización del desarrollo de soluciones a las necesidades que, sobre la plataforma CITRIX implantada, Correos, CEX o CEP planteen. Planificación estratégica, estimación de recursos y priorización. Revisar el entorno actual, identificar casos de uso y reunir los requisitos detallados para estas iniciativas. Definir arquitectura y los procesos operativos requeridos para implementar la solución. Aplicar las mejores prácticas para el ajuste del rendimiento de forma que el entorno obtenga el mejor funcionamiento. Enfocar la solución distribuida en fases para mitigar el riesgo y asegurar una implementación exitosa.
 - En definitiva el adjudicatario proporcionará todas las prestaciones del fabricante orientadas al mantenimiento de software y de la funcionalidad instalada con el objetivo de disponer los sistemas plenamente operativos, corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto en el ámbito de la seguridad, mantenimiento de la funcionalidad instalada incluyendo las actualizaciones de versiones, mejoras técnicas y funcionales, soporte, atención y respuesta a consultas o incidencias que se produzca durante la vigencia del contrato, ejecución de trabajos relacionados con la configuración software o de los Citrix ADC
 - Otras prestaciones no recogidas en los puntos anteriores y que, de mutuo acuerdo, se decidan incluir dentro de este servicio. Como síntesis a todo lo indicado anteriormente, la empresa adjudicataria deberá mantener y soportar toda la infraestructura CITRIX de Correos, CEX y CEP (licencias y Citrix ADC) descritos en los apartados anteriores por medio de los contratos indicados con el fabricante, de cara a garantizar su plena operatividad hasta la finalización del expediente.
- En cuanto al soporte sobre el resto de infraestructura:
 - El adjudicatario proporcionará a Correos y a CEX un servicio de soporte técnico de CITRIX de 24x7 que asegure la eficaz resolución de todo tipo de incidencias que pudieran surgir con los productos referenciados en el presente expediente. Las características del soporte técnico requeridas serán las siguientes:
 - Soporte telefónico y soporte Web ante problemas o consultas. Soporte “in situ”, con el objeto de resolver las incidencias que no hayan podido ser solucionadas telefónicamente.
 - Correos y CEX deberán tener capacidad de acceso a documentación y herramientas del fabricante que permitan el testeo y la mejora continua del software implantado con herramientas de aceleración y automatización de tareas (Acceleration and automatization tools, Work Environment Management, Citrix Optimizer Tool o similares mejoras de software). El adjudicatario activará dicho testeo en Correos y en CEX, y las mejoras disponibles cuando tras el resultado del análisis de impacto correspondiente, que se deberá entregar a Correos y/o a CEX, estas mejoras, sean aprobadas.

- El adjudicatario deberá poder acceder a herramientas que permitan simplificar el proceso de virtualización de aplicaciones en Correos y en CEX, aportando a ambas empresas la solución del fabricante (CITRIX App Layering, MCS, Provisioning, o similares mejoras de software)
- El proveedor dará acceso a Correos y a CEX al Long Term Service Release de CITRIX, según el cual, ambas entidades podrán disfrutar de un soporte de 5 años en el versionado de las licencias, aunque éstas hayan sido discontinuadas por el fabricante
- Además, se podrá abrir un número ilimitados de incidencias sobre cualquier producto directamente a CITRIX, también a través de soporte telefónico, vía Web o directamente a través del ahora denominado Gestor técnico de la cuenta (Technical Account Manager TAM – por sus siglas en inglés). Esta persona o equipo de personas serán asignadas como contacto o punto único de contacto con el fabricante “CITRIX TAM” para Correos y para CEX.
- Acceso a herramientas propias de CITRIX para el diagnóstico de problemas (Supportability Pack).
- Disposición para Correos y CEX de un número ilimitados de contactos con posibilidad de apertura de incidentes ante el fabricante.

El proveedor debe disponer de certificación vigente Gold Partner de CITRIX como garantía de que está en condiciones de proporcionar el mantenimiento y soporte que precisan Correos, CEX y CEP sobre las licencias corporativas de cada entidad y sobre los NetScalers/Citrix ADC, objeto del presente expediente y relacionadas más adelante, por medio del nuevo modelo denominado ahora **Citrix Universal Hybrid MultiCloud**, disponiendo del respaldo adecuado de CITRIX en todo momento. Todo ello como consecuencia de que, dada la criticidad de la plataforma, Correos, CEX y CEP necesitan garantizar un mantenimiento y soporte técnico proactivo dirigido por el Director de Cuenta que se les asigne durante el contrato, y que debe colaborar estrechamente para entender los entornos, los objetivos y definir con cada entidad, un plan de trabajo con tiempos de respuesta más rápidos, actualizaciones y mejoras de software, guía de expertos, herramientas de monitorización proactiva, formación online, una administración de situaciones críticas para incidentes o problemas graves que puedan producirse y un soporte integral para garantizar una alta disponibilidad y el máximo rendimiento de todos los componentes de la infraestructura CITRIX de Correos y CEX.

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas sus propuestas de llevar a cabo dichas prestaciones debidamente desarrolladas, reflejando el alcance, descripción de las tareas, metodología, entregables, equipo y modelo de relación entre los diferentes dominios de Arquitectura.

Se establecerán ANS de cumplimiento para dicho servicio y sus correspondientes correcciones a la facturación. **Los ANS definidos para los servicios requeridos en este expediente se detallan en el Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.**

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 de la presente licitación (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 de 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 de Correos.

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

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

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

El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes, pero se formalizarán servicios, contratos y la facturación asociada a su ejecución, de forma independiente para Correos, CEX y CEP.

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

En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica.

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

En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica.

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

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

a) PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:

El presupuesto base de licitación asciende a 2.649.900,00 € (dos millones seiscientos cuarenta y nueve mil novecientos euros), IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido.

Detalle del presupuesto base de licitación para cada empresa (Correos, CEX y CEP):

EMPRESA	PBL
CORREOS	2.368.086,35 €
CEX	253.960,38 €
CEP	27.853,27 €
TOTAL	2.649.900,00 €

Cada empresa (Correos, CEX y CEP) firmarán su propio contrato con su facturación asociada.

El presupuesto base de licitación (IVA excluido) asciende a 2.190.000,00 € (dos millones ciento noventa mil euros).

CORREOS			
Año	Mantenimiento y soporte	Mantenimiento licencias	TOTAL
2024	14.521,83 €	148.569,51 €	163.091,35 €
2025	58.087,33 €	594.278,06 €	652.365,38 €
2026	58.087,33 €	594.278,06 €	652.365,38 €
2027	43.565,50 €	445.708,54 €	489.274,04 €
TOTAL:	174.261,99 €	1.782.834,17 €	1.957.096,15 €
CEX			
Año	Mantenimiento y soporte	Mantenimiento licencias	TOTAL
2024	4.062,50 €	13.427,88 €	17.490,38 €
2025	16.250,00 €	53.711,54 €	69.961,54 €
2026	16.250,00 €	53.711,54 €	69.961,54 €
2027	12.187,50 €	40.283,65 €	52.471,15 €
TOTAL:	48.750,00 €	161.134,62 €	209.884,62 €

CEP		
Año	Mantenimiento licencias	TOTAL
2024	1.918,27 €	1.918,27 €
2025	7.673,08 €	7.673,08 €
2026	7.673,08 €	7.673,08 €
2027	5.754,81 €	5.754,81 €
TOTAL:	23.019,23 €	23.019,23 €

TOTAL Correos, Correos Express y Correos Express Portugal	2.190.000,00 €
--	-----------------------

b) IMPORTE DEL IVA O CUALQUIER OTRO IMPUESTO INDIRECTO EQUIVALENTE:

El importe del IVA asciende a 459.900,00 € (cuatrocientos cincuenta y nueve mil novecientos euros).

EMPRESA	IVA O IMPUESTO EQUIVALENTE
CORREOS	410.990,19 €
CEX	44.075,77 €
CEP	4.834,04 €
TOTAL	459.900,00 €

c) ANUALIDADES:

A continuación, se detallan los costes por anualidad.

Este importe se ha calculado en función de los precios actuales de mercado para estos servicios, considerando que, sobre el importe total de licitación, los costes directos suponen un 84%, los costes indirectos un 10%, y el beneficio industrial un 6% del total:

Anualidades							
Año	Empresa	Presupuesto base de licitación IVA no incluido	Coste Directo (84%)	Coste Indirecto (10%)	Beneficio Industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente (€)	Total (€) (IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, incluido)
2024	Correos	163.091,35 €	136.996,73 €	16.309,13 €	9.785,48 €	34.249,18 €	197.340,53 €
	CEX	17.490,38 €	14.691,92 €	1.749,04 €	1.049,42 €	3.672,98 €	21.163,37 €
	CEP	1.918,27 €	1.611,35 €	191,83 €	115,10 €	402,84 €	2.321,11 €
	Total 2024	182.500,00 €	153.300,00 €	18.250,00 €	10.950,00 €	38.325,00 €	220.825,00 €
2025	Correos	652.365,38 €	547.986,92 €	65.236,54 €	39.141,92 €	136.996,73 €	789.362,12 €
	CEX	69.961,54 €	58.767,69 €	6.996,15 €	4.197,69 €	14.691,92 €	84.653,46 €
	CEP	7.673,08 €	6.445,38 €	767,31 €	460,38 €	1.611,35 €	9.284,42 €
	Total 2025	730.000,00 €	613.200,00 €	73.000,00 €	43.800,00 €	153.300,00 €	883.300,00 €
2026	Correos	652.365,38 €	547.986,92 €	65.236,54 €	39.141,92 €	136.996,73 €	789.362,12 €
	CEX	69.961,54 €	58.767,69 €	6.996,15 €	4.197,69 €	14.691,92 €	84.653,46 €
	CEP	7.673,08 €	6.445,38 €	767,31 €	460,38 €	1.611,35 €	9.284,42 €
	Total 2026	730.000,00 €	613.200,00 €	73.000,00 €	43.800,00 €	153.300,00 €	883.300,00 €
2027	Correos	489.274,04 €	410.990,19 €	48.927,40 €	29.356,44 €	102.747,55 €	592.021,59 €
	CEX	52.471,15 €	44.075,77 €	5.247,12 €	3.148,27 €	11.018,94 €	63.490,10 €
	CEP	5.754,81 €	4.834,04 €	575,48 €	345,29 €	1.208,51 €	6.963,32 €
	Total 2027	547.500,00 €	459.900,00 €	54.750,00 €	32.850,00 €	114.975,00 €	662.475,00 €
Total	2.190.000,00 €	1.839.600,00 €	219.000,00 €	131.400,00 €	459.900,00 €	2.649.900,00 €	

*Convenio laboral de referencia: XVIII Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría de Sistemas de Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública que se registra y publica en el BOE el 13 de julio de 2023. Los efectos económicos del convenio colectivo son de aplicación, en lo que se refiere a las tablas salariales a partir del día 1 de julio de 2022.

De esta manera, el desglose de costes directos es el siguiente:

COSTES SALARIALES 20%	COSTES SERVICIOS 80%
367.920,00 €	1.471.680,00 €

d) VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (EXCLUIDO IVA O IMPUESTO INDIRECTO EQUIVALENTE Y TENIENDO EN CUENTA LAS EVENTUALES PRÓRROGAS, ASÍ COMO LA TOTALIDAD DE LAS MODIFICACIONES PREVISTAS EN EL PLIEGO):

El valor estimado asciende a un total de 2.810.500,00 € (dos millones ochocientos diez mil quinientos euros).

CORREOS		
LICITACIÓN	36 MESES	1.957.096,15 €
PRÓRROGA	3 MESES	163.091,35 €
MODIFICACIÓN	20%	391.419,23 €
VALOR ESTIMADO CORREOS		2.511.606,73 €

CEX		
LICITACIÓN	36 MESES	209.884,62 €
PRÓRROGA	3 MESES	17.490,38 €
MODIFICACIÓN	20%	41.976,92 €
VALOR ESTIMADO CEX		269.351,92 €

CEP		
LICITACIÓN	36 MESES	23.019,23 €
PRÓRROGA	3 MESES	1.918,27 €
MODIFICACIÓN	20%	4.603,85 €
VALOR ESTIMADO CEP		29.541,35 €

TOTAL VEC		
LICITACIÓN	36 MESES	2.190.000,00 €
PRÓRROGA	3 MESES	182.500,00 €
MODIFICACIÓN	20%	438.000,00 €
VALOR ESTIMADO TOTAL		2.810.500,00 €

Durante la duración del contrato, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a modificar el contrato por un máximo que no exceda del 20%, al alza o a la baja, del importe de adjudicación en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales. El alcance de la modificación queda descrito en el *Anexo XIV.- Modificaciones previstas del contrato.*

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

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

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

Cuando se admita como forma de acreditar la solvencia, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil se acreditará mediante la presentación de a) copia de la póliza o certificado de compañía aseguradora o el mediador de conformidad de la cobertura suscrita con el objeto de la licitación, b) copia del último recibo de pago de la póliza y c) declaración responsable sobre su vigencia, y compromiso de renovación, donde deberán recogerse las siguientes condiciones:

- o La cobertura temporal de la póliza deberá comprender, como mínimo, el período de duración inicial del contrato, y contemplarse expresamente la posibilidad de prórroga de dicha póliza en caso de acordarse la prórroga del contrato.
- o La cobertura económica deberá ser equivalente a la
 - Anualidad media del contrato, o al presupuesto de licitación, en caso de contratos con una duración inferior a un año.
 - (Otra cantidad.....), atendiendo al riesgo estimable presente en el contrato

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados
<input type="checkbox"/>	Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato
<input type="checkbox"/>	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: ...
<input type="checkbox"/>	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
<input type="checkbox"/>	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.
<input type="checkbox"/>	Otros.

Anexo V.- Modelo de aval.

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresacon domicilio social en NIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

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

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

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

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

- PARTE I: INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EL PODER ADJUDICADOR (Identificación del contrato y la entidad contratante; estos datos deben ser facilitados o puestos por el poder adjudicador)
- PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO
 - Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO
 - Identificación
Como nº de IVA se deberá indicar el NIF o CIF (ciudadanos o empresas españolas), el NIE (ciudadanos extranjeros residentes en España), y el VIES o DUNS (empresas extranjeras).
 - Información general
 - Forma de participación
 - Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO
 - Representación, en su caso (datos del representante)
 - Sección C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES
 - Recurso (Sí o No)
 - Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

Contrato de SERVICIOS
Procedimiento ABIERTO
Expediente núm: .../...



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

No procede.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	100 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm (1 - ((Pon - Pse)/PL))$ Donde: PE = Puntuación oferta "n" PEm = Ponderación asignada al criterio económica Pon = Presupuesto oferta "n" PSe = Presupuesto oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación		

Anexo X.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

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

SERVICIO / EMPRESA	CORREOS	CEX	CEP
Mantenimiento y soporte	€	€	-
Mantenimiento licencias	€	€	€
SUBTOTAL EMPRESA	€	€	€
TOTAL		€	

*Sin incluir IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Contrato de SERVICIOS
Procedimiento ABIERTO
Expediente núm: .../...



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

No aplica

Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

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

- Necesidad de contratar el mantenimiento de más licencias CITRIX durante la ejecución del contrato o de realizar alguna intervención más sobre los NetScaler de las inicialmente previstas

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

- Servicio de mantenimiento y soporte para más licencias Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud para Correos y Correos Express
- Mantenimiento NetScaler

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

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

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

CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

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

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

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

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
<input type="checkbox"/> Otras	<i>(añadir aquí relación de penalizaciones por incumplimiento leve)</i>	<i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

información sobre subrogación de trabajadores	Por incumplimiento de la obligación de proporcionar la información relativa a las condiciones de subrogación de contratos de trabajo	Penalidad de hasta un 6 por 100 del precio del contrato, IVA excluido.
subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Por cumplimiento defectuoso	Incidencia en la administración y aplicación de pruebas en cada uno de los puntos fijados	Supondrá la repetición del proceso en caso de impugnación, asumiendo todos los costes la empresa adjudicataria y penalización del 10% del total del precio del proyecto.
Por demora	<p>El incumplimiento de un hito de entrega en cualquier proyecto o tarea dentro de las prestaciones del contrato, que haya sido previamente planificado y consensuado con el equipo de Correos, CEX o CEP, aplicará esta penalidad, además de las que pudieran definirse de forma específica en los ANS del contrato.</p> <p>El adjudicatario atenderá en el plazo máximo de 1 día laboral las necesidades trasladadas por los responsables de Correos, CEX y CEP relativas a cualquiera de los aspectos/servicios contratados. El adjudicatario se encargará de realizar las gestiones contractuales con los diferentes fabricantes implicados en los diferentes servicios y de asegurar a Correos, CEX y CEP el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a los productos contratados.</p>	<p>Se descontarán los importes correspondientes a los servicios no prestados de conformidad. El incumplimiento del plazo de ejecución por el Adjudicatario por causas imputables al mismo dará lugar a que incurra en mora de manera automática sin que sea precisa intimación de Correos.</p> <p>Cuando se hubiera incurrido en mora conforme a lo establecido en el párrafo anterior, Correos podrá aplicar al Adjudicatario la pena pecuniaria por importe del 0,2% del importe de adjudicación por día de retraso.</p>
Por incumplimiento de ANS	Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.	La penalizaciones se detallan en el Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.

Sin perjuicio de su configuración eventual como causas de resolución del contrato, tendrán la consideración de incumplimientos muy graves:

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Por incumplimiento del convenio colectivo aplicable	El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 10 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido).	El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 10 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido).

Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

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

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

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

Así mismo, el adjudicatario se compromete a realizar una revisión del ANS con una periodicidad no superior a 12 meses, pudiendo acordarse entre Correos y el adjudicatario nuevas condiciones en el ANS (p.e. nuevos valores objetivo y/o grados de cumplimiento, nuevos indicadores de servicio, etc.) teniendo en cuenta, entre otros, la evolución histórica de los indicadores del ANS.

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

Matriz de Responsabilidad - Gestión de Niveles de Servicio		Responsabilidad	
		CORREOS	Adjudicatario
Actividad	Descripción Actividad		
Cambios del Servicio	Cambios y adaptaciones en el servicio, nuevas necesidades, modificaciones ANS.	X	X
Implementación	Puesta en producción y mantenimiento del servicio.		X
Monitorización	Establecer en base a los ANS los indicadores de rendimiento y disponibilidad a monitorizar.		X
Informes	Realización de informes de seguimiento de métricas y cumplimiento de ANS		X
Revisión y Análisis	Revisión de los niveles de servicio, análisis de desviaciones, actividades de corrección.	X	X

Matriz de Responsabilidad - Gestión de Niveles de Servicio		Responsabilidad	
Iniciativas de Mejora	Establecer y ejecutar las iniciativas de mejora identificadas de los servicios.	X	X

Los aspectos del servicio sujetos a ANS son los siguientes:

Resolución de incidencias.

La descripción de categorización de incidencias es la que sigue a continuación:

- **Incidencia con severidad "Alta":** toda aquella disfunción o fallo de seguridad que deja uno o varios sistemas o ubicaciones críticas para Correos en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante la/s ventana/s horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados.

La relación de sistemas críticos está sujeta a variaciones por parte de Correos, que notificará a la empresa adjudicataria, con un mes de antelación, la inclusión o de un nuevo sistema o retirada o modificación de uno ya existente, del grupo de sistemas considerados críticos. Estimamos un ritmo de incorporación de sistemas de uno cada 6 meses aproximadamente.

- **Incidencia de severidad "Media":** toda aquella disfunción o fallo de seguridad debido a una vulnerabilidad que deja un sistema, producto o base de datos en estado no operativo (excepto los sistemas considerados críticos en ventana horaria de máxima actividad, que siempre están asociados a una categorización de incidencia de prioridad "Alta") y todo aquel fallo que no provoca un cese de la operatividad de un sistema, producto o base de datos, pero que produce una degradación del servicio del mismo.
- **Incidencia con severidad "Baja":** toda aquella disfunción o fallo de seguridad debido a una vulnerabilidad en alguna de las partes no básicas de un sistema, producto o base de datos y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio. Se consideran:
 - Bajadas en el rendimiento del sistema o base de datos (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
 - Errores en la monitorización y operaciones de administración que no provoquen incidencias de categorización superior.
 - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios del sistema, producto o de la base de datos.

Para este tipo de servicio se contempla lo siguiente:

- **Tiempo de respuesta:** Plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por Correos, ya sea el CAU (Centro de Atención a Usuarios), el responsable de cualquiera de los departamentos del Área de Sistemas Informáticos, o el Coordinador de Incidencias Críticas, o por las herramientas de monitorización, al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario y/o registrada y asignada en el sistema corporativo de gestión de incidencias y peticiones (PoST). Los indicadores a tener en cuenta son:

- Código 1.1.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 1 "Alta"
- Código 1.2.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 2 "Media"
- Código 1.3.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 3 "Baja"
- Código 1.4.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia en caso de problema con los NetScalers,

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

Tiempo de respuesta			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (valor mensual)	Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)
1.1	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 1 "Alta"	<= 30 minutos (siempre ha de ser registrado el incidente por teléfono con Citrix)	90 %
1.2	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 2 "media"	30 minutos	90 %
1.3	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 2 "baja"	4 horas (en horario de oficina)	90 %
1.4	Incidencias NetScalers RMA - Fallos HW Citrix ADC	<= 30 minutos	90%

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada sobre el total de incidencias de las diferentes prioridades definidas, tanto de prioridad alta como de otras prioridades, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (PC) > ó = Porcentaje mínimo (PCm)

GC = 0, Si porcentaje de cumplimiento (PC) = 0

Para valores intermedios de PC:

GC = 100 x PC / PCm

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

PCm: es el porcentaje de incidencias dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes

- **Tiempo de solución:** Plazo máximo transcurrido desde el momento que la incidencia es comunicada al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario y/o registrada y asignada en el sistema corporativo de gestión de incidencias y peticiones (PoST), hasta que la misma queda resuelta (con plena capacidad operativa del sistema o base de datos afectada). Los indicadores a tener en cuenta son:
- Código 2.1.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 1 "Alta"
- Código 2.2.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 2 "Media"
- Código 2.3.- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 3 "Baja"
- Código 2.4.- En caso de problema con los NetScalers, se podrá abrir incidente inmediatamente en el fabricante. El adjudicatario gestionará que el servicio proporcionado por el NetScaler sea recuperado en no más de **4 horas**.

(Fallos HW Citrix ADC) Si no fuera posible por tratarse de un incidente ocasionado por un problema hardware, el adjudicatario deberá gestionar con CITRIX el reemplazo del equipo averiado y puesta en marcha con total operatividad de otro equipo igual en plazo no superior a 24 horas desde que el fabricante diagnostique este problema

Los indicadores de servicio propuestos se encuentran recogidos en la siguiente tabla:

Tiempo de solución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (valor mensual)	Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)
2.1	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 1 "Alta"	<= 4 horas	90 %
2.2	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 2 "media"	<= 24 horas	90 %
2.3	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de severidad 2 "baja"	<= 48 horas	90%

Tiempo de solución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (valor mensual)	Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)
2.4	Incidencias NetScalers RMA - Fallos HW Citrix ADC	<= 4 horas (Incidencias NetScalers) <= 24 horas RMA - Fallos HW Citrix ADC	90%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena capacidad operativa del sistema).
- Aunque la incidencia esté resuelta, **no se considerará que se encuentra cerrada hasta que se haya entregado la correspondiente documentación y prestaciones complementarias definidas en el pliego. El plazo máximo de entrega de dicha documentación será de un día laborable a contar desde la finalización de las actuaciones necesarias para solucionar la incidencia.**
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes más las retrasadas de ese mes o meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada sobre el total de incidencias de las diferentes prioridades definidas, tanto de prioridad alta como de otras prioridades, de la siguiente forma:

$GC = 100$, Si porcentaje de cumplimiento (PC) $>$ ó $=$ Porcentaje mínimo (PCm)

$GC = 0$, Si porcentaje de cumplimiento (PC) $= 0$

Para valores intermedios de PC:

$GC = 100 \times PC / PCm$

PCm: es el porcentaje de incidencias dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes

El adjudicatario debe obtener un $GC = 100$ para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este grado de cumplimiento se calculará con periodicidad mensual

Sistema de seguimiento

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de comienzo del proyecto

A estos efectos, el adjudicatario deberá utilizar el sistema corporativo de gestión de peticiones e incidencias, utilizado como fuente de información para el seguimiento del ANS, sistema que actualmente es POST (1), basado en ITSM Remedy, o la herramienta que, en su caso, determine Correos. En esta línea, el proveedor se compromete a cumplir las siguientes directrices:

- Integrarse como grupo de soporte en la citada herramienta. Para ello, el proveedor deberá facilitar los datos de al menos dos técnicos con conocimientos técnicos y funcionales suficientes sobre S4 y sus interfaces con otros sistemas de Correos, garantizando que el servicio esté siempre cubierto con independencia de vacaciones, bajas, etc. y demás circunstancias ajenas a Correos.
- Realizar y liderar la gestión de incidencias y peticiones a través de la herramienta corporativa, no estando permitido el intercambio de correos electrónicos para esta gestión, salvo autorización expresa de Correos. En este sentido, no se certificará ninguna tarea que no haya sido registrada en la citada herramienta, al ser ésta la fuente de información para la obtención del ANS.
- Se establecerá una reunión mensual, o con la periodicidad que se decida de mutuo acuerdo entre Correos y el adjudicatario, al objeto de revisar la medición y cumplimiento del ANS.

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

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

Condiciones de prestación de los servicios

En esta contratación el servicio de mantenimiento y soporte se prestará bajo la modalidad de 24x7 que asegure la eficaz resolución de todo tipo de incidencias que pudieran surgir con los productos referenciados en el presente expediente

El incumplimiento de cualquiera de los parámetros que configuran el anterior servicio será considerado como incumplimiento global de la prestación del servicio.

El criterio de criticidad es que la aplicación/servicio objeto del contrato esté considerada(o) como crítica(o). La criticidad de aplicaciones y servicios deberá ser consultada al área de seguridad.

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

Procedimientos de control y seguimiento de los trabajos

La contratación de un servicio de este tipo debe llevar asociadas una serie de tareas que garanticen el seguimiento y la calidad del mismo. Por tanto, la oferta deberá contener información sobre:

- Organización: Implantación de procedimientos y herramientas, diagrama de comunicación, gestión del equipo y actualización del conocimiento.
- Seguimiento y Reporting: Participación en las reuniones de control y elaboración de informes.
- Control de la Calidad: Implantación y seguimiento del plan de calidad del Servicio, seguimiento de la satisfacción del usuario y realización de auditorías de calidad si Correos lo demanda.

Concretamente la oferta describirá el proceso que propone para garantizar el Control y Seguimiento de los trabajos, con una calidad óptima. Se incluirá, como mínimo, información referida a:

- Procedimientos a utilizar.
- Roles y Responsabilidades.
- Informes del Servicio: Parámetros más importantes.
- Estadísticas de fallos y faltas de funcionamiento de las aplicaciones objeto de este proyecto, evolución en el tiempo.
- Frecuencia de realización de los Informes.
- Herramienta/s utilizadas para este fin durante el período de realización del Servicio. Condiciones de instalación y uso de dichas herramientas durante el período de duración del contrato y condiciones posteriores de uso si fuera el caso. En particular se describirá la herramienta de seguimiento del ANS aportada por el proveedor.

En cualquier caso, el proveedor se compromete a adaptarse a los requerimientos que Correos establezca en relación a este punto.

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

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

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

La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XVI: Compromiso de Adscripción de Personal al Contrato

Declaración Responsable

Don/Doña			
NIF			
Con domicilio en			
Calle/Plaza, nº			
Telf. contacto nº			
Correo electrónico			

En caso de actuar en representación

Como apoderado de			
CIF			
Con domicilio en			
Calle/Plaza, nº			
Correo electrónico			

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD / MANIFIESTA

1. Disponer, adscribir y mantener durante la ejecución del contrato el siguiente personal, preciso para su correcta realización, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones que rige esta contratación:

▪ Medios Humanos

2. Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que con respecto del personal adscrito al mismo incumbe al contratista, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones de esta licitación.

Lugar, fecha y firma de licitador