

CSUC E22/18: Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra

Categoria 3: Subministrament de programari pels processos associats a les activitats de docència, recerca i administrativa a les universitats i centres de recerca.

Contractació específica Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

A	OBJECTE DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
	Títol: Subministrament i serveis associats d'una eina pel sistema de gestió de la qualitat (SGIQ) en mode SaaS. Número d'expedient: ESP29/CSUC2218/C3 Òrgan de contractació: Sr. Antoni Cahner Monzó, Gerent de la Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC) Codi CPV: 48000000 Paquets de software i sistemes d'informació. 72200000-7 Serveis de programació i d'assessorament en programes informàtics. 72210000-0 Serveis de programació de paquets de programes informàtics. 72227000-2 Serveis d'assessorament en integració de programes informàtics. Divisió en Lots: NO, atès que l'objecte del contracte està configurat com una única unitat funcional. Atenent el considerant 78 de la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, i l'article 99 de la LCSP, el fet de dividir la licitació en lots podria comportar que l'execució del contracte esdevingui excessivament difícil i onerosa des d'un punt de vista tècnic. Data d'aprovació: La data de la signatura del Gerent de la UOC, com a Òrgan de contractació.
B	NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
	La Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant UOC) té la necessitat de centralitzar tot el sistema de qualitat de la universitat, fonamentat en processos que requereixen la seva gestió integral, tant de cada procés com del conjunt del sistema. A més a més, els processos que formen el mapa i que resulten d'especial atenció i alt volum de feina, es beneficiaran d'aquesta gestió centralitzada en aspectes com: • Poder garantir la re-acreditació institucional facilitant el rendiment de comptes de la revisió del SGIQ d'acord amb les directrius d'AQU. • Assegurar el nexa i la coherència entre la revisió de les titulacions i la revisió del SGIQ

- Facilitar la gestió integral i unificada dels processos: un únic espai per a la consulta de dades, plantilles de qualitat, requeriments AQU (Agència de Qualitat Universitària) i accions de millora.
- Automatitzar la generació d'informes de seguiment de titulació i de procés.
- Facilitar la gestió de la validació dels processos i la generació automàtica de documents PDF amb els canvis aplicats.
- Garantir el registre, control i traçabilitat dels requeriments externs d'AQU del MVSMA (Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials) per la seva resolució.
- Millorar el seguiment dels plans de millora incorporant els objectius dels indicadors i el nivell d'assoliment de l'acció de millora.
- Vincular els objectius estratègics amb els indicadors del SGIQ i fer seguiment de la consecució.

Per tal de cobrir aquestes necessitats, la UOC precisa d'una eina de suport a la gestió del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGIQ). Per tal que sigui òptima per assolir els objectius fixats, és necessari que aquesta sigui accessible a través d'aplicació web, estigui disponible en català i basada en processos, que essencialment permeti integrar les següents funcionalitats:

- Definició de processos i manteniment a través del procés documentat.
- Revisió i millora del sistema general:
 - o Revisió i millora de les titulacions i funcionament dels centres (Seguiment).
 - o Revisió i millora de processos per part de les propietats.
 - o Gestió dels plans de millora.
 - o Gestió i generació dels informes de revisió del SGIQ.
 - o Gestió documental del SGIQ.
- Indicadors associats a processos: identificació, obtenció, seguiment...
- Gestió d'auditories internes.
- Gestió de processos d'acreditació.
- Programari com a servei (SaaS).
- Incloure autenticació única (Single Sign-On) basat en protocol SAML.

En aquest sentit, les característiques del programa han d'incorporar necessàriament els mecanismes actuals de la UOC per assegurar els processos i mecanismes actuals de millora contínua.

Al Sistema Dinàmic d'Adquisició de referència es troba adherida la solució "*Unikude Software per la gestió de la qualitat dels centres Universitaris*", la qual resulta idònia per assolir els objectius relacionats, cobrint tots i cadascun dels requeriments funcionals i tècnics mencionats. En el moment actual és tanmateix la única solució adherida que pot cobrir la necessitat descrita *supra*.

Contracte subjecte a co-finançament:

NO

C	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC				
Valor estimat del Contracte específic: 293.350,00 €, IVA exclòs.					
	Import màxim Contracte inicial (IVA exclòs)	Import 1a pròrroga (IVA exclòs)	Import 2a pròrroga (IVA exclòs)	Import 3a pròrroga (IVA exclòs)	Import 4a pròrroga (IVA exclòs)
Subministrament de llicències i manteniment (Unikude Software per la gestió de la qualitat dels centres Universitaris)	17.000 €	17.000 €	17.000 €	17.000 €	17.000 €
Implantació	67.550 €				
Serveis de desenvolupament sota demanda.	25.600 €	25.600 €	25.600 €	25.600 €	25.600 €
Increment unitats servei 309.1 LCSP (10%. Només Servei sota demanda)	2.560 €	2.560 €	2.560 €	2.560 €	2.560 €
Total	112.710 €	45.160 €	45.160 €	45.160€	45.160€
Mètode aplicat per al seu càlcul: D'acord amb l'article 101 de la LCSP, aquest valor estimat inclou l'import del pressupost màxim (IVA exclòs) i l'import de les eventuais modificacions del contracte. El valor estimat del contracte s'ha calculat partint de la seva durada màxima, els preus estimats a tant alçat i dels preus unitaris previstos en la present fitxa de contractació específica El càlcul s'ha efectuat de manera estimativa, no trobant-se la UOC obligada a contractar un determinat número de serveis objecte del contracte, sinó únicament aquells que consideri necessaris. Per aquest motiu, la UOC no es troba obligada a esgotar els imports indicats més amunt, que son imports màxims, i l'empresari seleccionat no tindrà dret a rebre una compensació o indemnització. En la determinació del preu es preveu la possibilitat d'incrementar la despesa en un màxim del 10% del preu del contracte regit per preus unitaris, que en mèrits de l'article 309.1 LCSP aquesta partida no tindrà la condició de modificació contractual. Per a calcular el Valor Estimat del Contracte específic: No s'ha inclòs cap import destinat a modificacions contractuals.					
D	PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ, PREUS I FACTURACIÓ				

Pressupost base de licitació: 133.281,50 €, IVA inclòs.

Concepte	Pressupost base de licitació (IVA Exclòs)	Import IVA 21%	Pressupost base de licitació (IVA Inclòs)
Subministrament de llicències i manteniment (Unikude Software per la gestió de la qualitat dels centres Universitaris)	17.000,00 €	3.570,00 €	20.570,00 €
Implantació	67.550,00 €	14.185,50 €	81.735,50 €
Serveis de desenvolupament sota demanda.	25.600,00 €	5.376,00 €	30.976,00 €
Total	110.150,00 €	23.132,50 €	133.281,50 €

- **Sistema de determinació del preu:**

Tant alçat:

Concepte	Import (sense IVA)	IVA (21%)	Import (IVA inclòs)
Subministrament de llicències i manteniment (Unikude Software per la gestió de la qualitat dels centres Universitaris)	17.000,00 €	3.570,00 €	20.570,00 €
Implantació	67.550,00 €	14.185,50 €	81.735,50 €

Subministrament de llicències i manteniment: El pressupost s'ha calculat segons el preu de mercat per aquesta tipologia de programari.

Implantació: El pressupost s'ha calculat realitzant una estimació de perfils i hores segons preu ofertat per l'empresa adherida pels perfils requerits segons la següent taula:

Perfil	Hores estimades	Preu/hora Màxim (sense IVA)	Import (sense IVA)
--------	-----------------	--------------------------------	--------------------

<i>Analista Sènior</i>	400	42 €	16.800 €
<i>Analista Desenvolupador</i>	1000	35 €	35.000 €
<i>Dissenyador</i>	275	30 €	8.250 €
<i>Tècnic de sistemes</i>	250	30 €	7.500 €
Total			67.550 €

No obstant, la partida relativa a la implantació es considera una unitat funcional i es preveu un únic concepte a tant alçat.

Preus unitaris:

Serveis de desenvolupament sota demanda:

Perfil	Preu/hora Màxim (sense IVA)	IVA	Preu/hora Màxim (IVA inclòs)
Analista Sènior	42 €	8,82 €	50,82 €
Analista Desenvolupador	35 €	7,35 €	42,35 €
Dissenyador	30 €	6,30 €	36,30 €
Tècnic de sistemes	30 €	6,30 €	36,30 €

Estimació de perfils i hores segons preu ofertat per les empreses homologades pels perfils requerits segons la següent taula:

Perfil	Hores estimades	Preu/hora Màxim (sense IVA)	Import (sense IVA)
<i>Analista Sènior</i>	300	42 €	12.600 €
<i>Analista Desenvolupador</i>	200	35 €	7.000 €
<i>Dissenyador</i>	150	30 €	4.500 €
<i>Tècnic de sistemes</i>	50	30 €	1.500 €

Facturació:

Subministrament de llicències i manteniment: un sol pagament una vegada l'adjudicatari hagi donat d'alta a la UOC en els serveis de subministrament i manteniment.

Implantació: Es facturarà al compliment de les fites:

- 25% A l'inici del projecte.
- 25% En el moment de validació i acceptació de les UATs.
- 25% En el moment del desplegament i posta en marxa (GoLive).
- 25% Al tancament del projecte.

Serveis de desenvolupament sota demanda: Facturació mensual segons consum en el període vençut.

Criteris de facturació:

Des del moment de meritació de cada pagament que pertogui i, en rebre la factura corresponent, si no es detecta cap incidència o error es procedirà a abonar l'import que pertogui en el termini de seixanta (60) dies, mitjançant una transferència bancària al número de compte que el contractista hagi indicat.

En qualsevol cas, cadascuna de les factures emeses contindrà la següent informació:

- Període de realització del servei que s'està facturant
- Identificació del nombre d'unitats en què es mesuri el producte (o prestacions) que seran objecte de facturació en el període esmentat.
- Imports incorreguts en desenvolupament de les tasques, hores o unitats en què es mesuri el producte (o prestacions) contractual, així com el seu desglossament en cas que existeixin diverses prestacions o que regeixin diversos tipus de preus unitaris.
- IVA correctament desglossat aplicable a cada base imposable.
- Codi de centre de responsabilitat i número de comanda. Aquesta informació serà indicada per la UOC.

L'enviament de les factures s'ha de fer per un dels dos canals següents a l'atenció de l'Àrea d'Economia i Finances:

- En format digital, a la bústia de correu electrònic factures@uoc.edu
- En format electrònic, al web <https://seu-electronica.uoc.edu>, des del qual es pot accedir a l'espai <https://efact.eocat.cat/bustia/?emisorId=16>

Per a la cessió o endós de qualsevol factura emesa en relació amb els subministraments i serveis objecte de contractació caldrà la conformitat prèvia de la UOC.

E	DURADA DEL CONTRACTE ESPECÍFIC I PRÒRROQUES
	Durada: Un (1) any, comptats a partir de la data de formalització del contracte específic. Possibilitat de pròrroques: Sí. Termini de la pròrroga: Dotze (12) mesos. Número màxim de pròrroques: 4 Durada màxima del Contracte específic, pròrroques incloses: Cinc (5) anys.
F	TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

Forma de tramitació de l'expedient de contractació: Ordinària

Procediment d'adjudicació del contracte específic:

Procediment: Contractació específica Sistema Dinàmic d'Adquisició 22/18 CSUC.

Procediment igual o superior a 50.000,00 euros IVA excl. i/o amb concurrència de licitadors adherits al SDA

Tramitació electrònica: SI

Inscripció al RELI: No obligatori per a participar en el procediment

Mesa de contractació:

President: Alexandre Hernández Ossó, Director del Grup Operatiu Jurídic-Contractual, Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi.

Secretari: Jordi Vidiella Curto, Advocat de l'Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi.

Vocal 1: Pedro Minguez de la Villa, Àrea de Tecnologia, o persona que el substitueixi

Vocal 2: Manel Nofuentes Ramos, Tècnic especialista de contractació de l'Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'Òrgan de contractació admetrà les proposicions presentades fora del termini sempre hi quan l'AOC hagi comunicat la incidència i la proposició hagi estat presentada dins d'un període de temps equivalent al comunicat per la pròpia AOC.

G

LICITADORS CONVIDATS A PARTICIPAR

Es convida a presentar oferta als licitadors adherits a la categoria Indiqueu del Sistema Dinàmic d'Adquisició CSUC 22/18:

- Q2K SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.

Es remet invitació al citat licitador adherit en tant que és l'únic proveïdor que disposa de la solució objecte del contracte dins el seu catàleg electrònic de referència en el SDA, i no existeix cap altre programari alternatiu equivalent que cobreixi les prestacions requerides i pugui donar resposta a la necessitat exposada.

H	DATA MÀXIMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTA I INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ				
DIA I HORA MÀXIM DE PRESENTACIÓ DE L'OFERTA: Dilluns 14 d'octubre de 2024, 11:59:59 hores (abans de les 12:00 h). INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ: Enviament de l'oferta: a través d'oferta electrònica mitjançant enllaç a la publicació al perfil del contractant. Formats de documents electrònics admissibles: Format .pdf o formats equivalents que admetin signatura electrònica incorporada.					
I	CONTINGUT DEL SOBRE ÚNIC				
☒ Sobre únic, amb l'aportació de la següent documentació: • Annex I. Model d'oferta econòmica • Annex II. Declaració responsable de vigència dels requisits de capacitat i aptitud per contractar • Si s'escau, Annex IV. Model de sol·licitud de retenció en el preu per constituir garantia definitiva. L'oferta econòmica que presenti el licitador convidat s'ha d'ajustar al model d'oferta que s'adjunta com a Annex I d'aquesta fitxa d'invitació. En l'oferta econòmica s'entendran inclosos a tots els efectes els altres impostos (diferents de l'IVA), tributs, taxes i cànon de qualsevol índole que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin per a l'adjudicatari, a conseqüència de l'acompliment de les obligacions previstes en la licitació específica. Cada licitador només podrà presentar una oferta econòmica, no sent admeses les proposicions econòmiques per import superior al pressupost prèviament aprovat. En cas de discordança entre la quantitat consignada en xifres i la consignada en lletres, prevaldrà la consignada en lletres. No s'acceptaran aquelles proposicions que tinguin omissions o errors que impedeixin conèixer clarament tot allò que l'Òrgan de Contractació estimi fonamental per a l'oferta.					
J	CRITERIS DE VALORACIÓ DEL SOBRE ÚNIC				
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="228 1872 1204 1962">Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules</th> <th data-bbox="1204 1872 1337 1962">100 Punts</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="228 1962 1204 2022"><u>Oferta econòmica</u></td> <td data-bbox="1204 1962 1337 2022"><u>90</u></td> </tr> </tbody> </table>		Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules	100 Punts	<u>Oferta econòmica</u>	<u>90</u>
Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules	100 Punts				
<u>Oferta econòmica</u>	<u>90</u>				

	<u>Punts</u>
1. Preu del Subministrament de llicències i manteniment (Unikude Software per la gestió de la qualitat dels centres Universitaris)	32
2. Preu de la implantació	30
3. Preu hora Analista Sènior	10
4. Preu hora Analista Desenvolupador	8
5. Preu hora Dissenyador	6
6. Preu hora Tècnic de sistemes	4
La puntuació d'aquests 6 criteris s'assignarà d'acord amb la següent previsió: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: $\text{Puntuació} = P \times (\text{Oferta més econòmica (€)}) / (\text{Oferta a valorar (€)})$ La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa.	
<u>Altres criteris diferents del preu</u>	<u>10 Punts</u>
7. Reducció del temps màxim requerit per posta en marxa del servei amb ple funcionament des de la signatura del contracte.	10 Punts
Reducció del temps de posta en marxa del servei amb ple funcionament a 7 mesos des de la signatura del contracte.	10
Reducció del temps màxim requerit per posta en marxa del servei amb ple funcionament a 7,5 mesos des de la signatura del contracte.	5
No reducció del temps de posta en marxa màxim requerit del servei amb ple funcionament.	0
K OBERTURA DE PLIQUES	
L'obertura dels sobres es durà a terme en sessió privada.	
L DOCUMENTACIÓ INFORMATIVA ADDICIONAL I CONSULTES	

La documentació informativa addicional que acompanya aquesta fitxa és la següent:

- Annex I. Model d'oferta econòmica
- Annex II. Declaració responsable de vigència dels requisits de capacitat i aptitud per contractar
- Annex III. Condicions del subministrament i del servei associat.
- Annex IV. Model de sol·licitud de retenció en el preu per constituir garantia definitiva
- Annex V. Obligacions en matèria de protecció de dades.
- Annex VI. Condicions particulars de l'encarregat del contractament.
- Annex VII. Mesures de seguretat.

Sol·licituds d'informació addicional. Les empreses licitadores poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar els aclariments relatius a l'establert a la fitxa o la resta de documentació que puguin sorgir durant l'elaboració de la seva proposta, a través de l'apartat de preguntes i respostes del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació:



La UOC recollirà tots els dubtes i consultes formulats a l'apartat de preguntes i respostes de l'espai virtual de la licitació i publicarà un anunci al tauler d'avisos del Perfil del contractant de l'entitat, amb el document que recull els aclariments i la informació addicional sol·licitats per les empreses licitadores.

La data màxima per poder enviar les consultes finalitzarà dos dies abans de la data màxima de presentació de propostes. Posteriorment, la UOC no atendrà consultes addicionals.

Visita recomanada a les instal·lacions: NO

M	UNITAT ENCARREGADA DEL SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE ESPECÍFIC I RESPONSABLE DEL CONTRACTE
----------	--

Unitat encarregada del seguiment i execució del Contracte Específic:

Àrea de Serveis digitals per la Gestió Acadèmica i Docent

Responsable del Contracte Específic:

Enric Espejo Martínez
Director de l'Àrea de Tecnologia

N	CONDICIONS ESPECIALS DE COMPATIBILITAT
Han participat empreses en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del Contracte Específic o dites empreses han assessorat a l'òrgan de contractació? NO	
O	COMPROMÍS D'ADSCRIURE O DESTINAR A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE ESPECÍFIC ELS MITJANS PERSONALS O MATERIALS SUFICIENTS
Compromís d'adscriure o destinar a l'execució del Contracte específic els mitjans personals o materials suficients. NO	
P	CAUSES DE MODIFICACIÓ ADDICIONALS A LES PREVISTES A L'ARTICLE 205 DE LA LCSP
Causas de modificació contractual: No es preveuen causes de modificació diferents a les previstes a l'article 205 de la LCSP.	
Q	GARANTIA DEFINITIVA CONTRACTE ESPECÍFIC
Garantia definitiva contracte específic: SI <u>Import:</u> 5% del preu final ofert per l'adjudicatari, IVA exclòs. En tant que el preu del contracte està configurat de forma mixta per un preu a tant alçat i per un pressupost màxim a esgotar en funció dels preus unitaris oferts, l'import de la garantia definitiva es correspondrà amb el 5% de la suma del preu dels conceptes a tant alçat ofert per l'adjudicatari i del pressupost a esgotar en funció dels preus unitaris ofertats. La garantia definitiva NO es podrà dipositar en metàl·lic directament a la UOC. Es podrà constituir la garantia definitiva mitjançant les modalitats legalment previstes, inclosa la retenció en preu. En el darrer cas, dita modalitat de retenció en preu es concretarà en els següents termes: El proposat adjudicatari haurà de presentar una sol·licitud en aquest sentit d'acord amb el model annexat. La retenció s'efectuarà sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia. No obstant, en cas que la primera o successives factures, d'acord amb l'exposat, estiguin subjectes a co-finançament o subvenció que hagi rebut la UOC, aquestes no computaran a efectes de la retenció en preu, i se n'abonarà la totalitat de l'import i es	

tindrà en compte la següent factura (o de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'import de la garantia).

R

CRITERIS PER A DECLARAR QUE UNA OFERTA CONTÉ VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS

Criteri per a declarar que una oferta conté valors anormals o desproporcionats

Atès que el criteri d'adjudicació preu és l'únic criteri rellevant per determinar si les ofertes contenen valors anormals o desproporcionats i la resta de criteris d'adjudicació especificats en aquest plec no són eficaços per valorar la viabilitat de les ofertes presentades, s'aplicaran els paràmetres objectius previstos en l'article 85 del Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi el criteri següent: i superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.

En cas que alguna de les ofertes incorri en algun valor anormal o desproporcionat en atenció als criteris esmentats, se seguirà el procediment previst a l'article 149 de la LCSP.

S

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Presència física de personal del contractista i coordinació d'activitats:

El Contracte requereix la presència física de personal del contractista a instal·lacions de la UOC?: SÍ.

Les prestacions contractuals requeriran la coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista?: NO

Encarregat del tractament de dades de caràcter personal:

El contractista és encarregat de tractament de dades LOPDGDD:

SI

En cas que sigui encarregat del tractament: Veure annex relatiu a les mesures de seguretat.

Comunicació de dades de caràcter personal:

L'execució del Contracte requereix la comunicació de dades per part de l'entitat contractant:

NO.

L'execució del Contracte requereix la comunicació de dades per part de l'entitat contractista:

NO.

T	MECANISMES D'IMPUGNACIÓ
En la mesura en què aquest Contracte té un valor estimat superior a 100.000 euros, els actes indicats en l'article 44 de la LCSP poden ser objecte de: Recurs especial en matèria de contractació davant del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, d'acord amb la regulació d'aquest recurs que es conté a la LCSP i en el termini de quinze (15) dies hàbils a comptar segons allò disposat a l'article 50 de la LCSP o, alternativament, Recurs Contenciós-Administratiu davant dels Jutjats Contenciosos-Administratius de Barcelona en el termini màxim de dos (2) mesos a comptar des del dia següent al de la seva notificació, de conformitat amb allò previst als articles 8 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa-Administrativa.	

ANNEX I

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA (SOBRE ÚNIC)

El sotassinat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propí" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat/ada de l'anunci publicat al *Perfil del contractant* de la UOC i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del **contracte SUBMINISTRAMENT I SERVEIS ASSOCIATS D'UNA EINA PEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGIQ) EN MODE SAAS. (expedient número ESP29/CSUC2218/C3)**, es compromet (en nom propi o de l'empresa que representa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions esmentats, d'acord amb el preu global i els preus unitaris (segons que correspongui) següents:

	Preu proposta IVA exclòs	IVA	Preu total IVA inclòs
Servei fix			
1- Preu del Subministrament de llicències i manteniment (Unikude Software per la gestió de la qualitat dels centres Universitaris)	___ €	___ €	___ €
2- Preu de la implantació	___ €	___ €	___ €

	Preu proposta IVA exclòs	IVA	Preu total IVA inclòs
Preus unitaris dedicats als serveis sota demanda			
3- Preu hora Analista Sènior	___ €/hora	___ €	___ €/hora
4- Preu hora Analista Desenvolupador	___ €/hora	___ €	___ €/hora
5- Preu hora Dissenyador	___ €/hora	___ €	___ €/hora
6- Preu hora Tècnic de sistemes	___ €/hora	___ €	___ €/hora

Altres criteris automàtics diferents al preu	
7. Reducció del temps màxim requerit per posta en marxa del servei amb ple funcionament des de la signatura del contracte.	Marcar amb X l'opció triada

Reducció del temps de posta en marxa del servei amb ple funcionament a 7 mesos des de la signatura del contracte.	
Reducció del temps màxim requerit per posta en marxa del servei amb ple funcionament a 7,5 mesos des de la signatura del contracte.	
No reducció del temps de posta en marxa màxim requerit del servei amb ple funcionament.	

_____, a ____ de ____ de 20____.

Signatura:

(S'ha de fer oferta per a tots i cadascun dels preus que s'indiquen en la present fitxa de contractació específica. Queden automàticament excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin qualsevol valor superior al pressupost base de licitació —o, si n'hi ha, als preus unitaris màxims— indicats en la present fitxa de contractació específica)

ANNEX II

DECLARACIÓ RESPONSABLE DE VIGÈNCIA DELS REQUISITS DE CAPACITAT I APTITUD PER CONTRACTAR

El/la senyor/a, en nom propi o com a (senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da,...), de l'empresa, assabentat/da de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del contracte específic del Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra (exp. CSUC 22/18),

DECLARO sota la meua responsabilitat, que concorren en l'empresa els mateixos requisits de capacitat i aptitud per contractar que van servir per a l'adhesió al Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra (exp. CSUC 22/18).

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data)

Signatura del/de la declarant

ANNEX III

CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEI ASSOCIAT

Requeriments funcionals necessaris

Gestió de processos:

Actualment, el SGIQ-UOC està format per un mapa de processos i el seu desplegament. En el SGIQ-UOC podem identificar: procés, procediment i instrucció. Un procés és una seqüència d'activitats que, ordenades seguint criteris d'eficàcia i eficiència, transformen els elements d'entrada en productes o serveis per al client (intern o extern), afegint valor. Un procediment és la descripció més detallada de la manera d'executar alguna activitat del procés. Una instrucció és una descripció específica de la forma de dur a terme tasques molt concretes.

Tota la informació d'un procés queda recollida en un document anomenat "procés documentat" que consta dels següents apartats: missió, abast, grups d'interès, propietat, responsabilitats, descripció del procés, vinculació amb altres processos, indicadors, informació documentada i fluxograma.

Els documents que recullen els procediments i les instruccions tenen una mateixa estructura: Objectius, àmbit d'aplicació, responsabilitats, metodologia i annexos.

La informació del procés documentat, procediments i instruccions s'ha de poder editar per ser modificada i generar una nova versió del document, que ha de seguir el *workflow* per l'elaboració, revisió i aprovació.

L'eina requerida per poder assolir els objectius descrits a la necessitat del contracte ha de contemplar les següents funcionalitats:

- o Els procediments i les instruccions de treball s'han de vincular al procés a què correspongui.
- o Posar en relació els processos i procediments del SGIQ-UOC amb cada dimensió i estàndard de l'agència de qualitat (AQU).
- o L'eina ha de permetre, a les persones implicades en el flux de treball, treballar col·laborativament sobre l'editable dels documents, per generar una nova versió que quedi emmagatzemada al programari i generi una sortida en PDF per la seva consulta i preservació.
- o Anualment, es realitza la revisió i seguiment de cada procés per part del responsable/s d'aquest a partir d'uns indicadors o informes previs. Per a això, cal que l'aplicació permeti al responsable corresponent omplir un formulari que consti de diferents apartats. Cada apartat ha de disposar d'un camp de text per valorar diferents elements amb la intenció de poder informar de punts forts, punts febles i àrees de millora (veure *Pla de millora*). Aquesta informació haurà de constar a l'informe anual de revisió del procés.
 - La gestió dels indicadors de cada procés ha de ser la que figura a l'apartat *Indicadors i valors objectiu*. S'han de poder assignar indicadors a cada procés i visualitzar la sèrie històrica 6 anys enrere. Per altra banda, també s'haurà de poder identificar els seus valors llinar/objectiu per facilitar l'anàlisi.
- o Revisió anual del sistema: A partir d'informació generada en la revisió i seguiment de cada procés àrees de millora (a partir d'ara AM), indicadors, altres productes), caldrà

que l'aplicació generi l'informe anual de revisió del sistema (veure apartat *Seguiment titulacions/centres, acreditació programes i acreditació institucional*).

- o Gestió documental del SGIQ: L'aplicació SGIQ-UOC ha de permetre emmagatzemar els informes generats a través de l'eina, enllaçar documents vinculats als informes i facilitar la seva consulta per part del personal UOC i avaluadors externs.

Seguiment titulacions/centres, acreditació programes i acreditació institucional:

Actualment la UOC requereix els següents informes:

- IST - Informe de Seguiment de Titulació
- ISC - Informe de Seguiment de Centre (Estudis)
- ISTAI - Informe de Seguiment de Titulació Avaluació Interna
- IRP - Informe de Revisió anual de Procés

L'eina ha de facilitar la confecció d'informes a partir de diferents plantilles. A continuació es detallen els requeriments a aplicar a tots els tipus d'informes:

- En el moment d'entregar l'eina, com a mínim hi haurà configurats i funcionals els següents informes: IST, ISC, IRP. Aquestes plantilles hauran hagut de ser configurades d'acord amb els requeriments d'AQU i de la UOC i creades en col·laboració amb l'àrea de Planificació i Qualitat. Aquestes hauran de ser modificables en funció dels canvis en el sistema de qualitat o dels nous requeriments de l'agència de qualitat. La tipologia de camps que haurà de permetre són: quadre d'indicadors o gràfics, camps de text, quadre d'acords de millora, textos auxiliars o d'ajuda.
- L'eina ha de facilitar l'edició col·laborativa a través dels diferents usuaris amb accés als documents.
- AMs, amb orígens diferents, han de poder ser input dels diferents informes. Per exemple: informes d'assignatura generen AM que van a l'informe de titulació o informe de centre. Els requeriments de l'agència són inputs de determinats informes, així com els resultats d'auditories.
- Vinculació dels informes amb el Pla de millora corresponent i amb la seva versió actualitzada.
- Validació de continguts, segons els permisos establerts i el workflow.
- Generació d'informes d'acord amb el format establert amb enllaços a informació complementària (evidències, annexos, indicadors, observacions AQU).

Pla de Millora de la qualitat de programes i sistema de gestió de la qualitat:

El Pla de Millora de la UOC és un conjunt d'accions de millora que poden tenir diferent origen, però que es gestionen de manera centralitzada. Per exemple, poden provenir d'informes de seguiment de titulació, de centre, de revisió anual de processos o SGIQ. També poden provenir d'informes d'avaluació interns o externs. Cada AM incorpora una sèrie de camps o informacions (a saber responsabilitat, termini...) per poder fer el seu seguiment, amb mecanismes que garanteixin la seva traçabilitat en tot moment.

Les funcionalitats que ha de cobrir la solució són les següents:

- Establiment d'un formulari per omplir els diferents camps informatius que requereix una AM. Alguns dels camps exigibles són: Origen, Codi origen, Codi AM, Categoria (Requeriment, àrea de millora, recomanació, etc.). Procés, Punt feble, Causa,

Descripció AM, Accions, Àrea propietària, Responsable, Prioritat, Termini, Estat, Evidències, Observacions. A través de servei de manteniment, s'haurien de poder afegir nous camps.

- Aplicar filtres a les AM segons els diferents camps del formulari descrits anteriorment. Per exemple: Termini, Estat, Responsable, Procés, Origen, Estudis/Àrees/PRA/assignatura.
- Identificar en cada AM la metadada que permeti fer filtres per històric de creació, informe de procedència, persona que la va crear, modificacions, estat, etc.
- Cal que l'aplicació faciliti la reassignació de les AM entre els diferents contextos (processos, responsable...) o informes (seguiment, centre, SGIQ...) presents en el SGIQ. És a dir, fer que les AM es puguin re-assignar d'una manera transversal.
- Forçar la creació manual d'AMs, per exemple, quan rebem una petició de l'agència (AQU) o un informe extern.
- Introducció d'AM en qualsevol moment com a Proposta/Esborrany pendent de proposta final.

L'eina ha de facilitar l'actualització del pla de millora, mitjançant les funcionalitats següents:

- Configuració del cicle de vida d'una AM a través d'un workflow, definint l'estat (Pendent validació, en estudi, en execució, resolta i descartada) i rols per la seva gestió.
- Allotjament de documentació en format divers que es pugui enllaçar amb les AM.
- Establiment i administració dels accessos corresponents per a persones usuàries del programa.

Indicadors i valors objectiu:

L'aplicació hauria de disposar d'una base de dades d'indicadors, amb les següents funcionalitats:

- Disposar d'un espai on poder emmagatzemar informació sobre indicadors SGIQ-UOC amb distints camps disponibles: codi, nom, procés, àrea, descripció, regla de càlcul, origen de les dades, periodicitat, valor objectiu, matriu RACI...
- Enregistrar (alta), modificar o donar de baixa indicadors en aquesta base de dades omplint els distints camps.

Per altra banda, caldrà assegurar la interacció amb el sistema Power BI de la UOC, a partir de les següents accions:

Visualització amb Power BI:

- o L'aplicació haurà de poder consultar la sèrie històrica de valors d'indicadors dels processos SGIQ-UOC dels últims 6 anys. Aquesta és una informació disponible a Power BI de la UOC, en format de taula, i que s'haurà de poder visualitzar a l'eina.
- o Poder incrustar la gràfica dins l'espai on es realitza la redacció de l'informe, com a informació auxiliar i de suport per poder fer l'anàlisi i redacció.
- o Poder fer la selecció específica de gràfiques existents al Power BI de la UOC a consultar. Cal que cada part de l'informe apunti directament a la gràfica que es necessita amb els filtres preseleccionats. Per exemple, si s'està treballant IST Psicologia, que la gràfica incrustada estigui ja filtrada per programa psicologia.

Accés a Power BI:

- L'aplicació haurà de permetre accedir a Power BI des de qualsevol gràfica o apartat de l'informe, accedint directament al full de l'informe Power BI corresponent. Per exemple, si s'està redactant l'apartat de taxa de rendiment de l'IST de Psicologia, en clicar sobre la gràfica incrustada, s'accedirà a la gràfica de la plataforma Power BI de la UOC on es mostra taxa de rendiment d'aquest programa, podent-se filtrar en origen.
 - En cap cas, es vol fer modificació/actualització de dades allotjades al Power BI de la UOC a través de l'aplicació.

Gestió de documents:

En el moment en què un informe, procés, procediment o AM es tanqui, l'eina SGIQ-UOC ha de permetre l'emmagatzematge i gestió de documents o enllaços no editables que completen aquests informes, processos, procediments o AM.

Rols i accessos:

Es requereixen dos nivells d'establiment i administració d'accessos:

1. Establiment i administració dels accessos corresponents per a persones usuàries de l'eina; que accedeixin a l'aplicació a través d'autenticació SAML.
2. Establiment i administració dels accessos a persones externes a la UOC (Perfil avaluador) i generació de claus d'accés.

Les característiques dels perfils requerits, segons tipus d'usuari dels informes, són:

- *Permisos dins el mateix informe*
 - *Perfil Editor*
 - *Perfil Comentador*
 - *Perfil Lector*
- *Rols al llarg del workflow*
 - *Rol Creador*
 - *Rol Validador*
 - *Rol Aprovador*
 - *Rol Gestor sistema (administrador)*

Per altra banda, es requereixen diferents estats de consecució dels informes i sistema d'alertes associat:

- Cal, com a mínim, quatre estats que l'eina ha de contemplar per poder assignar als documents dintre de workflow.

A tall d'exemple, es mostren diferents estats de consecució dels informes:

- *Creat*
- *En elaboració*

- o *Pendent revisió acadèmica*
- o *Pendent revisió àrea de Planificació i Qualitat.*
- o *Validació*
- o *Aprovació*

Altres funcionalitats mínimes comunes:

Altres de les funcionalitats mínimes comunes que caldrà que l'aplicació contempli són:

- Idiomes: català i castellà.
- Adaptació de colors corporatius, tipografies, recursos gràfics per la personalització gràfica de l'eina.
- Per als camps d'entrada de dades manuals als informes, cal la provisió de funcionalitats d'edició a partir de text enriquit o RTF (negretes, subratllats, colors, ratllats, vinyetes de diferents nivells, sagnies,...).

Requeriments tecnològics

El sistema ofert ha de ser un Programari com a Servei (SaaS), que permeti l'accés i l'ús de l'aplicació a través d'internet, eliminant la necessitat d'instal·lació local.

Autenticació Única (Single Sign-On) basat en protocol SAML: El sistema ha de suportar el mecanisme d'autenticació única (SSO) utilitzant el protocol SAML (Security Assertion Markup Language) per simplificar la gestió d'accés dels usuaris.

Integracions i tractament de dades

- L'eina haurà de proporcionar un sistema API (Application Program Interface) que doni la possibilitat de comunicar-se i compartir informació entre l'eina i diferents aplicacions i sistemes de la UOC. Aquesta haurà de garantir que proporciona totes les dades d'interès recollides durant el període, i que facilita el tractament de les mateixes a través de la solució d'anàlisi empresarial Power BI de la UOC. Aquesta informació també ha de ser exportable des del sistema SGIQ-UOC, mitjançant un format de fitxer (tipus CSV o similar). En el cas de no disposar d'una API, el sistema ha de permetre la importació i exportació de les dades a través de fitxers (tipus CSV o similar).
- Es requereix que l'eina tingui la capacitat de carregar fitxers de dades de manera massiva. L'eina ha d'adaptar-se a un model de càrrega de dades a través de fitxers (tipus CSV o similar). Aquests fitxers contindran les dades bàsiques per permetre la correcta gestió del SGIQ UOC.
- La solució proposada haurà de donar cobertura als següents requeriments relatius al model de dades propi a través de la integració amb la Plataforma d'Interoperabilitat de la UOC, encarregada de la transformació, agregació i enrutament:
 - o Publicació de les dades:
 - L'estratègia de dades adoptada per la UOC es basa en un model de publicació de Productes de Dades per part dels orígens de dades. Per tant, el nou sistema hauria de tenir la capacitat de publicar totes les dades, en el format i temps que requereixin els consumidors finals, proporcionant serveis REST de consulta de totes les dades rellevants del domini de l'aplicació. Aquest servei REST ha de complir amb tots els estàndards aplicables, amb autenticació i

verificació (SSL). En el cas de no disposar de serveis REST, el sistema ha de permetre la importació i exportació de les dades a través de fitxers (tipus CSV o similar)

o Consum de les dades

- Les dades publicades, ja siguin Productes de Dades directament o el model sencer, seran integrades amb la Plataforma Informacional a través de la Plataforma d'Interoperabilitat. La Plataforma d'Interoperabilitat (o d'Integració) és l'eina que integra els diferents serveis web i infraestructures de dades de la UOC, tant legacy com cloud, amb un mínim desenvolupament, afegint una capa de govern i una visió unificada dels diferents fluxos d'informació.

o Latència de les publicacions de dades

- La latència mínima requerida és el més proper possible al *real time*, amb l'objectiu de disposar de la informació en el mínim temps possible des que es genera la dada fins que es publica.
- En cas de no poder mantenir internament un històric de dades i versions, la solució proposada juntament amb la Plataforma d'Interoperabilitat, han d'assegurar que no hi hagin pèrdues en la publicació de versions i dades.

Requeriments de seguretat i legals

- La solució ha de disposar de mecanismes necessaris que permetin registrar l'activitat dels usuaris. Això inclou registrar les dades de cada intent d'accés, amb informació relativa a la identificació unívoca d'usuari, tipus d'accés, data i hora i informació accedida. Esaurà que aquestes dades siguin conservades durant un mínim de 12 mesos.
- Permetre tenir un registre actualitzat d'usuaris que reflecteixi l'associació de cada codi d'usuari amb la persona que el té assignat, el seu perfil i els accessos autoritzats. Aquest registre ha de reflectir tots els canvis en el mapatge: altes, baixes i possibles modificacions.
- La solució ha de tenir mecanismes de logging i de control de canvi en les dades, registrant tota la informació necessària que permeti la traçabilitat dels successos.
- La solució pot processar immediatament les baixes dels usuaris mitjançant les eines d'administració de les aplicacions, inhabilitant l'accés a les mateixes. La baixa d'un usuari implica el seu bloqueig temporal, abans de procedir a la seva eliminació definitiva.
- La solució ha de garantir que tota la informació viatja i s'emmagatzema de manera xifrada (amb clau mínima 256 bits).
- Disposar de mesures de seguretat adequades en tots els entorns per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades (i.e.: Firewall, Sistemes de Detecció i Prevenció de Intrusos (IDS/IDPS), Zona Desmilitaritzada (DMZ), Xarxes Privades Virtuals (VPN) i Proxy a la infraestructura.
- Disposar dels logs o registres de traçabilitat suficients per analitzar una intrusió o fuga d'informació en cas necessari.

- El prestador del servei ha d'actuar proactivament instal·lant les actualitzacions i pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants. Escau tenir una política de vigilància d'alertes de seguretat i detecció de vulnerabilitats.
- El Proveïdor ha de realitzar totes aquelles auditories legalment exigibles, tant de manera interna com externa, sobre aquells sistemes involucrats en el servei prestat a la UOC, deixant a disposició de la UOC els informes de auditoria generats.
- Caducitat de sessió en cas d'inactivitat (configurable).
- Disposar d'eines de revisió d'anàlisi forense.
- Disposa d'un sistema de mitigació de riscos i impactes per atacs DDOS.
- Possibilitat d'integrar doble factor d'autenticació en diferents rols de la eina, fent èmfasi en els administradors.
- La solució haurà de garantir que s'empraran mecanismes d'eliminació segura d'informació. Aquests inclouen els casos de reciclatge de suports i de finalització del Servei.

Pla d'implantació

El contracte ha de contemplar un projecte d'implantació que es durà a terme en un període màxim de 8 mesos a partir de l'inici del contracte, amb reunions periòdiques de seguiment per monitoritzar l'estat, detectar desviacions i implementar plans de contingència.

L'estructuració del pla d'implantació haurà de contemplar les següents fases:

- Fase d'Inici i Anàlisi on s'hauria de disposar com a mínim de les següents subfases:
 - Inici de projecte (Kick Off)
 - Anàlisi i Establiment de Requisits.
 - Identificació i Disseny de Subsistemes i Mòduls
 - Disseny Detallat i Anàlisi
 - Verificació i Especificació de Proves
- Fase de Definició de la solució del SGIQ UOC, on s'hauria de disposar com a mínim de les següents subfases:
 - Disseny de Casos d'Ús i Mòduls
 - Disseny Físic de Dades
 - Verificació de l'Arquitectura
 - Especificació i Requisits de Proves i Implantació
- Fase de Desenvolupament i Proves de la solució del SGIQ UOC: on s'hauria de disposar com a mínim de les següents subfases:

- o Preparació i Generació del Codi
- o Proves.Validació i acceptació de UATs
- o Posta en marxa (GoLive)
- o Documentació
- o Formació d'Usuaris Finals
- o Tancament de projecte

Durant el pla d'implantació, s'hauran de contemplar el següents aspectes per poder garantir l'èxit:

- Formació: Durant el projecte, es realitzaran un mínim de 6 jornades de formació per als usuaris finals, per tal de garantir que tots els implicats estiguin ben preparats per utilitzar el nou sistema.
- Integració de Dades Acadèmiques: Incorporar en l'eina les dades acadèmiques relacionades amb les titulacions, programes i centres de la UOC, assegurant la seva coherència i integritat. S'ha de contemplar la possibilitat d'importar aquestes dades a través de la càrrega periodica de fitxers (CSV o similar).
- Indicadors de Verificació:
 - o Percentatge de casos d'ús implementats i verificats.
 - o Nombre de proves unitàries i d'integració superades.
 - o Grau de satisfacció dels usuaris finals després de la formació.
 - o Nombre d'informes generats automàticament sense errors.
- Verificació de la Implantació:
 - o Seguiment continu durant tot el procés d'implantació per assegurar que es compleixen els objectius establerts.
 - o Reunions periòdiques per analitzar l'estat del projecte i ajustar les accions necessàries per garantir l'èxit de la implantació.

Suport tècnic i resolució d'incidències

El servei subministrat haurà d'incloure el suport tècnic i les respectives actualitzacions per a tots els productes contractats.

A partir de la posada en funcionament el servei i, durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar:

- o Suport tècnic i funcional de la plataforma
- o Manteniment correctiu de la plataforma per tal de donar resposta a les incidències
- o Manteniment preventiu de la plataforma (amb la finalitat de detectar possibles incidències o anomalies abans que aquestes apareguin).

- o Adequació als canvis legals i normatius.

L'adjudicatari tindrà l'obligació d'informar/comunicar oportunament, en un termini no superior a una hora, preferentment a través del circuit de peticions Jira de la UOC o, en cas alternatiu, un correu electrònic UOC, les incidències que es puguin produir en el desenvolupament de les prestacions contractuals, indicant el motiu de les mateixes i el temps estimat de resolució.

Aquest suport ha d'estar disponible tot l'any, en modalitat 7x5. (horari laborable de 8:00 - 15:00, de dilluns a divendres)

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei de manteniment per atendre possibles incidències, consultes internes de l'administrador, sol·licituds de logs, etc.

El servei de manteniment haurà d'assegurar, com a mínim, el compliment de les següents prestacions del servei:

- o La plataforma ha de disposar d'una pàgina de suport en línia que faciliti solucions guiades sobre dubtes i ofereixi tutorials de com s'utilitza l'eina i les opcions que aporta. També, ha de disposar d'un canal de comunicació on els usuaris de l'eina es puguin adreçar en cas de dubtes concrets que no solucionin les guies de la plataforma.
- o Canal directe de suport per part de l'adjudicatari, amb cobertura horària de 8:00 - 15:00, de dilluns a divendres, on els administradors de la UOC podran contactar amb l'adjudicatari en cas d'incidència.
- o L'adjudicatari es responsabilitzarà d'aplicar les actualitzacions del programari necessàries per mantenir sempre el programari en òptim funcionament.
- o L'adjudicatari haurà de cobrir la disponibilitat de l'aplicació en horari 24/7.
- o Incloure actualitzacions i manteniment de forma regular sense interrupció del servei.
- o Disposar d'entorn de proves

Requeriments d'Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els Acords de Nivell de Servei (en endavant, ANS) serviran per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte. Esaurà aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Cada ANS està determinat pels següents paràmetres:

- Indicadors de mesura.
- Valors acceptables com a objectiu de compliment de l'ANS.

L'adjudicatari haurà de complir amb el conjunt d'indicadors i ANS més adequat per a cadascun dels serveis i activitats, els quals no podran ser mai inferiors als mínims exigits a la taula següent:

Indicador d'ANS	Nivell mínim compliment	% Objectiu
Disponibilitat (% del temps que el servei està disponible)	>99%	-
Temps màxim de duració d'una incidència del servei	Crítiques: <4h en horari 8:00-15:00, de dilluns a divendres Greus: <48 h en horari 8:00-15:00 de dilluns a divendres	90%
Temps de resposta (temps de contacte amb un tècnic per assistència tècnica en cas d'incidència reportada per UOC)	<1h en horari 8:00-15:00 de dilluns a divendres	90%
Temps de resolució (temps de resolució d'una incidència reportada per UOC)	Crítiques: <4h en horari 8:00-15:00 de dilluns a divendres Greus: <48 h en horari 8:00-15:00 de dilluns a divendres	90%

Es considera:

- Incidències Crítiques: Problemes que, degut a una fallada en els sistemes coberts pel contracte, provoquen la **interrupció total** del servei. A tall d'exemple: la plataforma no funciona o no es pot continuar treballant per problemes amb el software.
- Incidències Greus: Problemes que, degut a una fallada en els sistemes coberts pel contracte, provoquen una **interrupció parcial** del servei. A tall d'exemple: no es pot continuar treballant en algun procés específic per problemes amb el software.

L'adjudicatari generarà un informe mensual de compliment dels ANS, que s'hauran de lliurar a la UOC durant la primera setmana de cada mes.

L'incompliment dels ANS podrà donar lloc a penalitats per incompliment en els següents termes:

- Incompliment dels ANS dos cops: lleu, fins al 2% de la següent fita de facturació en la durada inicial del contracte específic, i de l'import mensual facturat en les següents anualitats del contracte específic.
- Incompliment dels ANS tres cops: greu, fins al 5% de la següent fita de facturació en la durada inicial del contracte específic, i de l'import mensual facturat en les següents anualitats del contracte específic.
- Incompliment dels ANS més de tres cops: molt greu, fins al 10% de la següent fita de facturació en la durada inicial del contracte específic, i de l'import mensual facturat en les següents anualitats del contracte específic.

Altres condicions del servei

Posada en marxa.

- L'adjudicatari es compromet a posar a disposició de la UOC el servei amb ple funcionament amb les prestacions i condicions expressades en aquest plec en un temps màxim de 8 mesos des de la signatura del contracte.
- L'adjudicatari es compromet al lliurament d'un certificat conforme ha donat d'alta a la UOC en el servei oficial del fabricant de la solució proposada en un temps màxim de 15 dies des de la signatura de contracte.

Ubicació del servei i desplaçaments:

- Els serveis descrits es prestaran des de les instal·lacions de l'adjudicatari, o bé des de la ubicació que la UOC consideri més adient i/o convenient.
- L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions, si escau. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.
- L'adjudicatari haurà de poder prestar els seus serveis presencials a qualsevol de les seus generals de la UOC:
 - o Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona)

Horari:

- El servei de disponibilitat de l'eina es prestarà de forma ininterrompuda en horari 24x7. El servei de disponibilitat de suport es prestarà en horari 7x5.

ANNEX IV

MODEL DE SOL·LICITUD DE RETENCIÓ EN EL PREU PER CONSTITUIR GARANTIA DEFINITIVA

El/la senyor/a _____, major d'edat, amb D.N.I. núm. _____, amb domicili a _____, en nom i representació de la Companyia Mercantil _____, domiciliada a _____, amb NIF _____ inscrita en el Registre Mercantil de _____ al Tom _____, Llibre _____, Foli _____ i full _____. El/la senyor/a _____ actua en la seva condició d'apoderat/da de la Companyia, i especialment facultat/da per aquest acte en virtut d'escriptura de poder autoritzada pel Notari/a de _____, Sr/a. _____, el dia ____ de _____ de _____, amb el núm. _____ del seu protocol,

EXPOSA

Que en cas de ser proposat com a adjudicatari per la Universitat Oberta de Catalunya del contracte/s# de " _____ " amb número d'expedient _____

SOL·LICITA

Que sigui practicada retenció en el preu del/s contracte/s indicat/s anteriorment com a mitjà de constitució de garantia definitiva, fins a l'import total del 5% de l'import de l'adjudicació (IVA exclòs), sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia.#

Nom i cognoms: _____

Data: _____

Signatura: _____

ANNEX V OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES

El contractista haurà de complir el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la LOPDGDD, així com qualsevol altra normativa d'aplicació en vigor en matèria de protecció de dades.

A. Tractament de dades personals

En cas que el Contracte tingui un objecte tal que el contractista hagi d'assumir la condició d'encarregat del tractament de dades d'acord amb el que es regula en la LOPDGDD, aquesta circumstància s'indica en l'encapçalament d'aquest annex. Si el contractista assumeix tal condició, s'han d'aplicar les previsions d'aquesta clàusula i següents.

Així mateix, en cas que l'objecte del Contracte impliqui la comunicació de dades per part del contractista o bé per part de l'adjudicatari, aquesta circumstància s'haurà d'indicar a l'encapçalament d'aquest annex.

B. Estipulacions com a Encarregat del Tractament

En aplicació de la Disposició Addicional 25 de la LCSP, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament en els casos en els que la contractació impliqui l'accés del contractista a dades de caràcter personal del qual sigui responsable l'entitat contractant. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considerarà comunicació de dades, quan es compleixi el previst a l'article 28 del RGPD. En tot cas, les previsions d'aquest hauran de constar per escrit.

Pel compliment de l'objecte d'aquest contracteplec, l'adjudicatari, com a encarregat del tractament, haurà de tractar les dades personals de les quals l'entitat contractant és responsable de la manera que s'especifica a l'Annex VI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament d'aquesta fitxa plec, que descriu en detall les dades personals a protegir, el tractament a realitzar i les mesures a implementar.

En el cas que, com a conseqüència de l'execució del Contracte, resulti necessària la modificació de l'estipulat a l'Annex VI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, l'adjudicatari ho requerirà raonadament i marcarà els canvis que sol·licita. En el cas que l'entitat contractant estigüés d'acord amb el sol·licitat, emetrà un Annex actualitzat.

Per tant, sobre l'entitat contractant recauen les responsabilitats establertes a la normativa d'aplicació, del Responsable del tractament mentre que la persona adjudicatària ostenta les establertes per l'encarregat del tractament. No obstant, si aquest últim destinés les dades a una altra finalitat, les comunicés o les utilitzés incomplint les estipulacions de la present fitxa del present plec i/o la normativa vigent, serà considerat també com a Responsable del Tractament, responnent en aquest cas de les infraccions en que hagués incorregut personalment.

Així, de conformitat amb el previst a l'article 28 del RGPD, la persona adjudicatària s'obliga i garanteix el compliment de les següents obligacions:

- a) Tractar les dades personals conforme les instruccions documentades en la present fitxa o present plec o altres documents contractuals aplicables a l'execució del Contracte, a no ser que estigui obligat en virtut del Dret de la Unió o nacional que s'apliqui a l'encarregat. En aquest cas, l'encarregat informará el responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, exceptuant que aquest Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic;
- b) No utilitzar ni aplicar les dades personals amb una finalitat diferent a l'execució de l'objecte del present Contracte. En cap cas es podran fer servir les dades per fins propis.
- c) Tractar les dades personals de conformitat amb els criteris de seguretat i el contingut previst a l'article 32 del RGPD, així com observar i adoptar les mesures tècniques i organitzatives de seguretat necessàries o convenients per assegurar la confidencialitat, secret i integritat de les dades personals a les que tingui accés.
- d) En particular, i sense caràcter limitatiu, s'obliga a aplicar les mesures de protecció del nivell de risc i seguretat detallades a l'AnnexVI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament.
- e) Mantenir la més absoluta confidencialitat sobre les dades personals a les que tingui accés per l'execució del Contracte així com sobre les que resultin del seu tractament, qualsevol que sigui el suport en el que s'hagin obtingut. Aquesta obligació s'estén a tota persona que pugui intervenir en qualsevol fase del tractament per compte de l'adjudicatari, essent deure de l'adjudicatari formar les persones que d'ell depenguin, d'aquest deure de secret, i del manteniment d'aquest deure també després de la terminació de la prestació del Servei o de la seva desvinculació.
- f) Portar un llistat de persones autoritzades per tractar les dades personals objecte d'aquesta fitxa o plec i garantir que les mateixes es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat, i a complir amb les mesures de seguretat corresponents, de les que els ha d'informar convenientment. Aquesta documentació acreditativa s'ha de mantenir a disposició de l'òrgan de contractació.
- g) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades al seu tractament.
- h) No comunicar, cedir ni difondre les dades personals a tercers, ni tal sons per la seva conservació, exceptuant que es tingui l'autorització expressa del Responsable del Tractament.
- i) Nomenar Delegat de Protecció de Dades, en cas que sigui necessari segons el RGPD, i comunicar-lo a l'òrgan de contractació, també quan la designació sigui voluntària, així com la identitat i dades de contacte de la persona física designada per la persona adjudicatària com el seu representant a efectes de protecció de les dades personals (representants

de l'Encarregat del Tractament), responsable del compliment de la regulació del tractament de dades personals, en les vessants legals/formals i en les de seguretat.

j) Una vegada finalitzada la prestació contractual objecte de la present fitxaplec, es compromet, segons correspongui i s'instrueixi a l'Annex VI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, a retornar o destruir les dades personals a les que hagi tingut accés; les dades personals generades per l'adjudicatari per causa del tractament; i els suports i documents en que qualsevol d'aquestes dades constin sense conservar cap còpia (a no ser que es permeti o es requereixi per llei o per norma de dret comunitari la seva conservació). L'Encarregat del Tractament podrà, no obstant, conservar les dades durant el temps que puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el Responsable del tractament. En aquest últim cas, les dades personals es conservaran bloquejades i pel temps mínim, destruint-se de forma segura i definitiva al final de cada termini.

k) A no ser que s'indiqui una altra cosa a l'annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, el tractament s'ha de realitzar dins l'Espai Econòmic Europeu o un altre espai considerat per la normativa aplicable com de seguretat equivalent, no tractant-se fora d'aquest espai ni directament ni a través de qualsevol subcontractista autoritzat conforme l'establert en aquesta fitxa plec o algun altre document contractual, a no ser que estigués obligat en virtut del Dret de la Unió o de l'Estat membre que li resulti d'aplicació.

l) En el cas que degut al Dret nacional o de la Unió Europea l'adjudicatari es vegi obligat a dur a terme alguna transferència internacional de dades, l'adjudicatari informará per escrit l'òrgan de contractació d'aquesta exigència legal, amb l'antelació suficient a efectuar el tractament, i garantirà el compliment de qualsevol dels requisits legals que siguin aplicables al mateix, a no ser que el dret aplicable ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

m) De conformitat amb l'article 33 del RGPD, comunicar a l'òrgan de contractació, de forma immediata i a com a molt passades 72 hores, qualsevol violació de seguretat de les dades personals al seu càrrec de la que tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per la documentació i comunicació de la incidència o qualsevol fallada en el seu sistema de tractament i gestió de la informació que hagi tingut o pugui tenir que posi en perill la seguretat de les dades personals, la seva integritat o disponibilitat, així com qualsevol possible vulneració de la confidencialitat com a conseqüència de la posada en coneixement de tercers de les dades i informacions obtingudes durant l'execució del Contracte. Comunicarà la informació al respecte de forma detallada.

L'esmentada comunicació haurà de contenir com a mínim:

1. Tipus de violació de la seguretat de les dades i, quan sigui possible, categories i número aproximat d'interessats afectats, així com categories i número aproximat de registres de dades personals afectades.

2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.

3. Possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.

4. Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable per posar remei a la violació de la seguretat de les dades incloent, si procedeix, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

n) Quan una persona exerceixi un dret d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, o altres reconeguts per la normativa aplicable, davant l'Encarregat del Tractament, aquest ha de comunicar-ho a l'òrgan de contractació amb la major brevetat. La comunicació ha de fer-se immediatament i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de recepció de l'exercici de dret, juntament, i en el seu cas, amb la documentació i altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud que estigui en el seu poder, i incloent la identificació fefaent de qui exerceixi el dret.

L'adjudicatari assistirà l'òrgan de contractació, sempre que sigui possible, perquè aquest pugui complir i donar resposta a l'exercici de drets.

o) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en el compliment de les seves obligacions en matèria de (i) mesures de seguretat, (ii) comunicació i/o notificació de violacions de mesures de seguretat a les autoritats competents o als interessats, i (iii) col·laborar en la realització d'avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades personals i consultes prèvies al respecte a les autoritats competents; tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació de la que es disposi.

p) Així mateix, posarà a disposició del mateix, a requeriment d'aquest, tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions previstes en aquesta fitxa plec i demás documents contractuals i col·laborarà en la realització d'auditories i inspeccions dutes a terme en el seu cas.

q) En els casos en que la normativa així ho exigeixi, dur, per escrit, inclús en format electrònic, i de conformitat amb el previst a l'article 30.2 del RGPD un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de l'òrgan de contractació, responsable del tractament, que contingui, al menys, les circumstàncies a que es refereixi aquest article.

r) Disposar d'evidències que demostrin el compliment de la normativa de protecció de dades personals i del deure de responsabilitat activa, com certificats previs sobre el grau de compliment o resultats d'auditories, que haurà de posar a disposició de l'òrgan de contractació quan així ho requereixi. Així mateix, durant la vigència del Contracte, posarà a la seva

disposició tota la informació, certificacions i auditories realitzades en cada moment.

s) Dret d'informació: l'encarregat del tractament, en el moment de la recollida de les dades, ha de facilitar la informació relativa als tractaments de dades que es van realitzar. La redacció i el format en que es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable abans de l'inici de la recollida de les dades.

La present clàusula i les obligacions establertes, així com les de l'annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, constitueixen el contracte d'encarregat de tractament entre l'òrgan de contractació i la persona adjudicatària a què fa referència l'article 28.3 del RGPD. Les obligacions i prestacions que aquí es contenen no són retribuïbles de forma diferent del previst en lael present fitxa plec i altres documents contractuals i tindran la mateixa duració que la prestació objecte d'aquest Contracte, prorrogant-se en el seu cas per períodes iguals a aquest. No obstant, a la finalització del Contracte, el deure de secret continuarà vigent, sense límit de temps, per totes les persones involucrades en l'execució del Contracte.

El compliment de les anteriors obligacions així com la resta de compromisos assolits a la present clàusula té caràcter d'obligació contractual essencial segons el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.

C. Subencarregats de tractament associats a subcontractacions

Quan es produeixi una subcontractació amb tercers de l'execució del Contracte i el subcontractista hagi d'accedir a dades personals, la persona adjudicatària ho posarà en coneixement previ de l'òrgan de contractació, identificant quin tractament de dades personals comporta, per tal que aquest decideixi, en el seu cas, si atorgar o no la seva autorització a aquesta subcontractació.

En tot cas, per la seva autorització és requisit que es compleixin les següents condicions:

- i. Que el tractament de dades personals per part del subcontractista s'ajusti a la legalitat vigent, al contemplat en aquesta fitxaplec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.
- ii. Que la persona adjudicatària i l'empresa subcontractista formalitzin un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en lael present fitxaplec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

L'adjudicatari informará a l'òrgan de contractació de qualsevol canvi previst en la incorporació o substitució d'altres subcontractistes, donant així la oportunitat d'atorgar el consentiment previst en aquesta clàusula. La no resposta a aquesta sol·licitud equival a oposar-se a aquests canvis.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes a aquest document per l'Encarregat del tractament i les instruccions que estableixi el Responsable. En cas d'incompliment, l'Encarregat inicial continuarà sent plenament responsable davant el Responsable per que fa al compliment de les obligacions, per tant, els subcontractistes quedaran obligats

únicament davant el contractista principal que assolirà la total responsabilitat de l'execució del Contracte davant l'òrgan de contractació, d'acord amb els documents contractuals plecs i els termes del Contracte.

D. Estipulacions com a cessionari de dades

En cas que l'execució del Contracte requereixi la cessió de dades part de l'entitat contractant al contractista, aquesta circumstància quedarà reflectida en l'encapçalament d'aquest annex juntament amb la finalitat del tractament de les dades objecte de cessió.

En cas que tingui lloc una cessió de dades segons s'indica al paràgraf anterior, el sotmetiment del contractista cessionari al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets Digitals (LOPDGDD), així com qualsevol l'altra normativa d'aplicació en vigor en matèria de protecció de dades, constitueix una condició especial d'execució del Contracte que constitueix alhora una obligació contractual essencial.

E. Estipulacions com a cedent de dades

En cas que per a l'execució del Contracte es requereixi la cessió de dades per part del contractista a l'entitat contractant, aquest últim comunicarà a la primera les categories de dades personals juntament amb la finalitat del tractament de les dades objecte de la comunicació que s'especifiquen a continuació i de les quals la contractista declara ser-ne la responsable, aquesta circumstància quedarà reflectida en l'encapçalament d'aquest annex.

La comunicació de les dades personals indicades es realitzarà en la mesura en què sigui estrictament necessari per a la correcta implementació de la prestació objecte d'aquest Contracte i en compliment del que s'estableix en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

El contractista garanteix que totes les dades personals comunicades han estat obtingudes directament de les persones interessades i que han complert amb els requeriments establerts en la legislació aplicable en matèria de protecció de dades. En particular i sense limitació, el contractista declara que ha complert amb el deure d'informació i, en el seu cas, obtingut el consentiment necessari per al tractament, especialment pel que fa a la comunicació de les seves dades personals a l'entitat adjudicadora per a les finalitats objecte d'aquest Contracte.

En la mesura en què, per a donar compliment a la legislació aplicable en material de protecció de dades, el contractista declara haver obtingut el consentiment de la persona interessada per a la comunicació de les seves dades en virtut del Contracte actual. En tot cas, aquest comunicarà únicament les dades personals per a les que l'interessat hagi prestat el seu consentiment exprés.

La UOC, en cas de considerar-ho necessari, podrà sol·licitar una còpia dels consentiments obtinguts pel contractista, a fi de comprovar el correcte compliment de les obligacions establertes en la present clàusula i el legislació aplicable en material de protecció de dades de caràcter personal.

Les parts expressament acorden que, fins que la les dades personals en qüestió li siguin revelades, aquestes seran d'exclusiva responsabilitat del seu responsable.

La comunicació de dades personals implica que la UOC es converteix en responsable d'un nou arxiu de dades personals i que, per tant, haurà de complir amb les obligacions legals que li siguin aplicables, en particular, no podrà fer ús de tals dades per a una finalitat diferent a la de donar compliment a l'objecte del Contracte actual, excepte que compti amb el previ i exprés consentiment del titular de les dades.

El contractista serà exclusivament responsable davant de tercers per qualsevol infracció de qualsevol de les obligacions previstes en aquesta clàusula o en la legislació aplicable, i serà directament responsable davant les persones interessades i davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i altres organismes públics competents per a qualsevol reclamació derivada del tractament de dades personals, i eximeix expressament a l'entitat adjudicatària de qualsevol responsabilitat incorreguda a causa d'aquestes activitats.

F. Informació sobre tractament de dades personals contingudes en aquest Contracte i els necessaris per la seva tramitació

Les dades de caràcter personal contingudes en aquest Contracte i les necessàries per la seva gestió seran tractades per l'òrgan de contractació amb la finalitat de dur a terme la gestió de la relació contractual, pressupostària i econòmica del mateix.

La base jurídica del tractament és el compliment d'una obligació legal d'un fi d'interès públic i l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament per la LCSP.

No es preveu la comunicació de dades de caràcter personal a tercers, exceptuant les imposades per l'ordenament jurídic. Les dades es tractaran durant tot el temps que duri la relació contractual entre el contractista i l'òrgan de contractació. Finalitzada la relació contractual es procedirà al bloqueig de les dades durant el període de temps que exigeixi la normativa sobre contractació pública, hisenda i arxiu amb fins d'interès públic. Un cop finalitzi el termini de prescripció legal i expirin dites responsabilitats, les dades seran eliminades.

Els drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades, de limitació i oposició al seu tractament, així com a no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les seves dades, quan procedeixin, poden exercitar-se davant la UOC.

Pot exercir aquests drets segons l'establert a la política de privacitat de la UOC.

Així mateix, pot posar en coneixement de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades qualsevol situació que consideri que vulnera els seus drets (www.apdcat.cat).

ANNEX VI CONDICIONS PARTICULARS DE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

En compliment de l'expressament establert a l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, donat que l'execució del contracte requereix el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, es fa constar la següent informació:

- a. Categories de dades objecte de tractament: N/A
- b. Finalitat del tractament: N/A
- c. Mesures de seguretat aplicables a [Veure mesures de seguretat aplicables a proveïdors]

Així mateix, és obligació de l'entitat adjudicatària presentar abans de la formalització del contracte una declaració on posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des de on es prestaran els serveis associats als mateixos segons el model adjunt.

Qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte en relació a la informació declarada segons els paràgraf anterior, ha de ser comunicat pel contractista.

El licitador indicarà també a la seva oferta, si té previst subcontractar els servidors o serveis associats als mateixos, el nom o el perfil empresarial definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica dels subcontractistes als que s'hagi d'encarregar la seva realització.

Les obligacions anteriors es qualifiquen com essencials als efectes del que preveu la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Model Declaració de servidors i serveis associats

Procediment de contractació: CONTRACTE RELATIU A [veure títol] (EXPEDIENT [veure número expedient indicat a APARTAT A]).

Empresa: [nom de l'empresa]

[El Sr. / la Sra.] [nom i cognoms], amb el DNI número [núm. DNI], en representació de l'empresa [nom de l'empresa o "en representació pròpia" si s'escau],

DECLARO

1. Que els servidors des de on es prestaran els serveis objecte del contracte que impliquen el tractament de les dades de caràcter personal detallades a les Condicions Particulars de l'Encarregat del Tractament estan ubicats a [localització del servidors]

2. Que els següents serveis associats als servidors [indicar serveis que siguin d'aplicació] es presten des de [indicar localització dels serveis associats]

3. Que els servidors i, en el seu cas, els serveis indicats a l'apartat anterior, estan subcontractats o es preveu la seva contractació a les següents entitats: [indicar proveïdors previstos d'aquest serveis o perfil empresarial definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica]

4. Que, segons s'estableix a l'apartat C de l'Annex V d'aquesta fitxa a la clàusula 38.2.C del Plec, garanteix que el tractament que porti a terme el subcontractista:

a. S'ajusta a la legalitat vigent, al contemplat en aquesta fitxaplec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.

b. Té formalitzat o formalitzarà en cas de resultar adjudicatari un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en lael present fitxaplec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

5. Que qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la present declaració serà comunicat a la entitat contractant.

I, perquè així consti i produeixi efectes en el marc del procediment de contractació de referència, signo aquesta declaració a (localitat i data) [lloc], [dia] de [mes] de [any].

Signatura

ANNEX VII MESURES DE SEGURETAT

Mesures de seguretat per a proveïdors

En el cas: Es treballa total o parcialment en les instal·lacions del proveïdor i amb aplicacions i/o infraestructura del Proveïdor. El proveïdor per proveir el servei no emmagatzema dades personals als seus sistemes. No s'envien emails en nom de la UOC

Index

Index	2
1. Introducció	4
2. Mesures de seguretat	4
2.1. Consideracions prèvies	4
2.1.1. Confidencialitat de les persones	5
2.1.2. Confidencialitat de la informació	5
2.2. Protecció de dades personals	5
2.2.1. Compliment de la legislació	5
2.2.2. Document de seguretat	7
2.2.3. Responsabilitat proactiva	7
2.3. Seguretat de la informació	8
2.3.1 Esquema de control	8
2.3.2 Accés a la informació	9
2.3.3. Gestió de canvis	9
2.3.4. Adquisició i desenvolupament d'aplicacions	9
2.3.5. Gestió d'operacions	10
2.4. Organització de la seguretat	10
2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI	10
2.4.2. Identificació de responsabilitats	11
2.4.3. Anàlisi de riscos	12
2.4.4. Plans de formació/conscienciació	13
2.4.5. Notificació	13
2.5. Mesures tecnològiques	13
2.5.1. Control d'accés	13
2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes	14
2.5.1.2. Controls físics i ambientals	16
2.5.1.3. Autorització i autenticació	17
2.5.2. Desenvolupament i adquisició de sistemes de proveïdors amb accés a dades	17
2.5.3. Comunicacions	19
2.5.4. Incidències	19
2.5.5. Gestió de les operacions	21
2.5.5.1. Manteniment de sistemes	21
2.5.5.4. Fitxers temporals	22
2.5.5.5. Servei compartit	22
2.5.6. Revisió	22
2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC	23
2.5.6.2. Control intern del Proveïdor	24
2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC	25
2.5.6.4. Devolució del Servei	26
2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura	26

2.5.7.1. Seguretat dels servidors	26
2.5.7.2. Seguretat perimetral	27
2.5.8. Monitorització	27
2.5.8.1. Monitorització de la seguretat dels sistemes	27
2.5.8.2. Custòdia i explotació dels logs de seguretat	27
2.5.9. Suport, continuïtat i contingència	28
2.6. Mesures específiques	29

1. Introducció

Aquest model de mesures de seguretat s'aplica en el següent cas:

A. El servei es presta completa o parcialment en les instal·lacions del proveïdor?	SÍ
B. Per la prestació del servei s'usen aplicacions (o se'n desenvolupen de noves) i/o infraestructures del proveïdor o de tercers (no UOC)?	SÍ
C. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'emmagatzemar dades personals en els seus propis sistemes o en sistemes de tercers (no UOC)?	NO
D. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'enviar emails en nom de la UOC?	NO

2. Mesures de seguretat

2.1. Consideracions prèvies

- S'autoritza expressament el tractament de dades personals en les instal·lacions del Proveïdor per les finalitats recollides en el contracte a que es refereixen el serveis del proveïdor. Tanmateix, s'autoritza explícitament la sortida de suports i documentació que continguin informació amb dades personals, si procedeix, per la prestació dels serveis contractats. Pel trasllat de suports i documents, el Proveïdor aplicarà en tot cas, les mesures de seguretat establertes per donar compliment al present document o a la normativa vigent.
- El Proveïdor emprarà els recursos d'informació i/o les dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta.

2.1.1. Confidencialitat de les persones

- Tot el personal del Proveïdor que, amb motiu de la prestació del Servei, o per qualsevol altra circumstància, sigui coneixedor d'informació relacionada amb la

UOC mantindrà la màxima confidencialitat sobre aquesta, i no podrà comunicar-la a tercers en cap moment, ja sigui abans, durant o després de la prestació del Servei, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del propi servei. El Proveïdor i el seu personal, únicament podrà emprar la informació amb la finalitat prevista en l'objecte d'aquest Contracte, responant davant de la UOC pels danys i perjudicis que del incompliment poguessin derivar-se per la UOC.

- En cas de que el Proveïdor vulgui subcontractar, necessita l'autorització expressa de la UOC per fer-ho. En aquest cas, el mateix és responsable de que es respecti i compleixi el mateix criteri de confidencialitat i les normes sobre la informació relacionada amb la UOC descrites en les clàusules anteriors.

2.1.2. Confidencialitat de la informació

- Amb caràcter general, el Proveïdor ha de tractar la informació de la UOC com informació sensible, i adoptar les mesures adequades per aquesta classificació.
- El tractament de la informació ha de permetre traçabilitat, entenent-la com la capacitat de conèixer quines persones, i en quin moment, han accedit i tractat la informació de la UOC. S'entendrà com a tractament qualsevol operació realitzada amb la informació, com són, tot i que no únicament, la seva lectura, escriptura, modificació, còpia, transmissió, gravació o arxivat mitjançant mitjans manuals o amb aplicacions informàtiques.

2.2. Protecció de dades personals

2.2.1. Compliment de la legislació

- El Proveïdor està obligat a complir estrictament allò establert per la legislació vigent relativa a dades de caràcter personal, tractades durant el transcurs de la prestació dels Serveis.
- El Proveïdor ha de tractar les Dades amb absoluta confidencialitat i d'acord amb les instruccions que rebí de la UOC en relació amb la finalitat, contingut i ús del tractament.

- El Proveïdor ha d'emprar aquestes Dades, única i exclusivament, per les finalitats que figuren en el Contracte de serveis i sempre conforme a les instruccions que li dicti la UOC, i s'ha d'abstenir de reproduir-les així com de cedir-les o comunicar-les en qualsevol forma a terceres persones, ni tan sols per la seva conservació, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del propi servei.
- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC els mecanismes necessaris i suficients a l'objecte que aquest pugui dur a terme l'execució dels drets dels interessats de manera àgil i efectiva, en cas de que la seva aplicació suposi la intervenció en els sistemes d'informació i documents del Proveïdor.
- El Proveïdor ha de complir respecte a les Dades esmentades, amb totes les obligacions que resultin de la normativa aplicable en la seva condició d'Encarregat del Tractament i en particular, però sense que aquesta enumeració tingui caràcter exhaustiu, s'obliga a:
 - i. Vetllar per la seguretat de les Dades i adoptar, a tal efecte, les mesures necessàries d'índole tècnica, legal i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat de conformitat amb allò que estableix la legislació vigent.
 - ii. Guardar el més estricte secret sobre el contingut de les Dades.
 - iii. Retornar a la UOC totes les Dades a les que hagi tingut accés en virtut del Contracte de serveis en qualsevol moment en que la UOC li sol·liciti, i, en tot cas, un cop finalitzada la prestació contractual per la realització de la qual es van facilitar les Dades, sense que, en cap cas, el Proveïdor pugui conservar cap còpia de les Dades facilitades per la UOC.
- El Proveïdor es fa responsable davant de la UOC, i mantindrà a la UOC indemne davant de qualsevol dany i perjudici que li pugui causar i que siguin conseqüència de la inobservança per part del Proveïdor de les obligacions contingudes en aquesta clàusula, incloent tots els que es deriven de

reclamacions de tercers o de procediments sancionadors oberts per l'Agència de Protecció de Dades.

2.2.2. Document de seguretat

- El Proveïdor ha de disposar d'un Document de Seguretat que inclogui les mesures d'índole tècnica i organitzativa adoptades en el tractament de les dades personals, de conformitat amb la normativa vigent. Aquest document ha de reflectir i identificar a l'encarregat del tractament i els fitxers afectats, i, això, s'ha de detallar en el contracte.
- El Proveïdor ha de mantenir actualitzat el document esmentat, tant en allò relatiu a l'organització com a la legislació vigent, essent objecte de revisió periòdica, com a mínim, anual.
- El Proveïdor ha de definir i mantenir actualitzades periòdicament les funcions i obligacions de cadascun dels usuaris que accedeixen a dades de caràcter personal, així com la seva divulgació eficient.
- El Proveïdor ha de garantir, mitjançant procediments interns eficients, el coneixement continuat per part del personal involucrat, de la política i normativa de seguretat.

2.2.3. Responsabilitat proactiva

- El Proveïdor es compromet a realitzar una anàlisi de riscos que li permeti determinar les mesures tècniques i organitzatives més apropiades per garantir i poder demostrar que el tractament de dades personals es duu a terme d'una forma responsable, segura, respectant la privacitat i els drets dels interessats, i que dóna compliment a la legislació vigent. Aquestes mesures hauran d'adoptar un enfocament preventiu en lloc de correctiu, i ser revisades de forma periòdica per garantir que es mantenen actualitzades.

- Aquests principis s'hauran de tenir en consideració des del propi disseny de tots els projectes o iniciatives relacionades amb el tractament de dades personals, pel que s'hauran d'integrar en tot el seu cicle de vida.

2.3. Seguretat de la informació

2.3.1 Esquema de control

- El Proveïdor accepta i s'obliga a complir l'esquema de control aplicable al servei prestat segons la classificació resultant de l'avaluació del risc del servei objecte del contracte, realitzada per la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats amb la finalitat de reduir el risc d'accés i modificació no autoritzats de la informació rellevant continguda en els sistemes (aplicacions, sistemes operatius i bases de dades) que se suporten en el servei, i evitar la pèrdua, sostracció, indisponibilitat i tractament no autoritzat dels actius d'informació de la UOC.
- Els requeriments de seguretat indicats en aquest contracte són d'aplicació al Proveïdor, ja que emprarà els recursos d'informació i/o dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta. En el cas en que el Proveïdor subcontracti, al seu torn, a un tercer, serà responsable de que els requeriments de seguretat siguin satisfets també per part d'aquest tercer.
- La UOC es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment els requeriments de seguretat continguts en aquest contracte i en els seus annexes, i comunicarà les modificacions realitzades al Proveïdor, amb indicació de les dates previstes per la seva entrada en vigor.

2.3.2 Accés a la informació

- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada que determini les mesures suficients i necessàries que assegurin que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.

- El Proveïdor ha d'establir els controls suficients i necessaris per tal d'assegurar que l'accés físic als sistemes que tenen informació rellevant, es controla d'acord amb els requisits establerts per la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que es realitzen revisions periòdiques sobre els permisos i controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el servei.

2.3.3. Gestió de canvis

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb els canvis que puguin ser necessaris realitzar sobre les aplicacions o sistemes



Universitat Oberta
de Catalunya

uoc.edu

involucrats en el servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.

2.3.4. Adquisició i desenvolupament d'aplicacions

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb l'adquisició i desenvolupament de noves aplicacions o l'adquisició de nous sistemes durant la prestació del servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.

2.3.5. Gestió d'operacions

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats a l'objecte d'assegurar que les operacions realitzades sobre les aplicacions i sistemes involucrats en el servei, són autoritzades i programades d'acord amb els requeriments acordats entre la UOC i el Proveïdor. En concret, les operacions a considerar en el servei es refereixen a la generació de còpies de seguretat i la gestió d'incidències de seguretat tecnològica.

- El Proveïdor ha de tenir establertes una sèrie de polítiques en què s'especifiquin les mesures que s'han de dur a terme per la realització de còpies de seguretat, incloent els procediments a seguir per la recuperació dels sistemes.
- El Proveïdor ha de tenir establertes una sèrie de mesures en les que s'especifiquin les accions que s'han de dur a terme per a una correcta gestió (detecció, resolució i comunicació a la UOC) de les incidències de seguretat tecnològica que succeeixin durant la prestació del servei.

2.4. Organització de la seguretat

2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI

- El Proveïdor ha d'establir un marc normatiu de seguretat TI que asseguri una correcta implantació de les mesures de seguretat indicades, i que estigui alineat amb els criteris de la UOC en relació amb la seguretat aplicable a la informació tractada.
- El Proveïdor ha d'actualitzar de manera convenient l'esmentat marc normatiu de seguretat, d'acord amb les modificacions del servei i amb les noves lleis, normatives o estàndards que puguin sorgir en matèria de seguretat tecnològica i protecció de la informació i les dades de caràcter personal.
- Aquest marc normatiu ha de contenir, com a mínim, els següents procediments:
 - a. Codi de conducta;
 - b. Gestió d'usuaris;
 - c. Control d'accés i gestió de *logs* d'activitat;
 - d. Gestió d'incidències;
 - e. Gestió de la continuïtat del servei;
 - f. Gestió de les operacions;
 - g. Gestió del canvi;
 - h. Devolució del servei;
 - i. Gestió de canvis de software;

- j. Desenvolupament de software i noves adquisicions de sistemes;
 - k. Política de contrasenyes;
 - l. Procediment de divulgació i emmagatzemament;
 - m. Model de relació i notificació amb la UOC.
- Cada un dels procediments indicats ha de ser verificat i aprovat per la UOC.
 - El Proveïdor ha de garantir que els procediments d'assignació, distribució i emmagatzemament de contrasenyes han estat formalitzats per escrit, sense que existeixin més excepcions que les que es puguin incloure en els procediments esmentats.
 - El Proveïdor ha de comunicar el Codi de Conducta i el marc normatiu als seus treballadors encarregats de la prestació de serveis a la UOC, registrant l'acceptació per part d'aquests.

2.4.2. Identificació de responsabilitats

- El Proveïdor ha de disposar d'una figura de Responsable de Risc Tecnològic i Seguretat de la Informació formalment establerta, a l'objecte de vetllar pel compliment de les polítiques de seguretat i el seguiment dels controls per assegurar la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les Dades i sistemes, així com del compliment de totes aquelles normatives i lleis que siguin d'aplicació, prestant especial atenció a les lleis relatives a la protecció de dades de caràcter personal.
- El Responsable de Seguretat ha de realitzar el control i la coordinació de les mesures de seguretat aplicades pel Proveïdor, en especial d'aquelles destinades a la protecció del tractament de les dades personals objecte de la prestació de servei, i realitzar revisions periòdiques a l'objecte de verificar el compliment dels aspectes establerts en el Document de Seguretat.
- El Proveïdor ha de designar un Coordinador encarregat de la gestió dels aspectes de seguretat amb la UOC. Aquest Coordinador del Proveïdor haurà d'assistir al Comitè de Coordinació mixt, entre el Proveïdor i la UOC, en cas de que aquest sigui convocat per la UOC, a l'objecte de realitzar un seguiment

oportú del servei i definir els plans d'acció necessaris per tal de garantir el correcte desenvolupament dels serveis.

- El Proveïdor comunicarà a través dels canals establerts amb la UOC, qualsevol canvi que es produeixi respecte de la designació inicial de responsables del servei.

A tal efecte, els responsables designats per la UOC, així com per el proveïdor, per efectuar el tractament objecte d'encàrrec, són identificats en el següent quadre resum:

Responsable del Fitxer:	UOC
Encarregat del tractament de les Dades:	Indicar
Responsable de Seguretat per part del proveïdor	Indicar
Tipus de Mesures: ESTÀNDARS	Tipus de Tractament: MIXT

2.4.3. Anàlisi de riscos

- El Proveïdor ha de realitzar un procés d'anàlisi de riscos contemplant els riscos involucrats en el Servei prestat a la UOC de forma periòdica i quan es produeixin canvis rellevants en l'entorn tecnològic. També ha de supervisar l'efectivitat de les accions definides pel tractament dels riscos.
- El Proveïdor ha d'implementar un procés de monitorització de vulnerabilitats de la infraestructura tecnològica del Servei, identificant i tractant les vulnerabilitats oportunament sense exposar la informació de la UOC als riscos esmentats. Addicionalment, periòdicament haurà de realitzar l'avaluació de seguretat de la xarxa interna i perimetral amb recursos propis o emprant un tercer independent.

2.4.4. Plans de formació/conscienciació

- El Proveïdor implementarà plans de formació i conscienciació en matèria de seguretat de la informació que incloguin a tots els treballadors que prestin Servei a la UOC.

- El Proveïdor ha de desenvolupar de manera explícita un pla de conscienciació sobre la importància de les Dades de caràcter personal i la seva confidencialitat.
- El Proveïdor ha d'implementar de manera explícita un pla de formació relatiu a la importància del desenvolupament segur de codi.

2.4.5. Notificació

- El Proveïdor ha de notificar a la UOC qualsevol succés que excedeixi del acord contractual assolit amb la UOC.
- El Proveïdor ha de notificar a la UOC qualsevol canvi sorgit durant la prestació del servei, ja sigui en la forma de prestar-lo (canvi en el procés) o en els sistemes emprats per subministrar el servei (canvi en la infraestructura).

2.5. Mesures tecnològiques

2.5.1. Control d'accés

2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar l'existència d'usuaris genèrics, llevat d'aquells requerits per les tecnologies emprades.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de manera inequívoca al seus usuaris amb accés als sistemes que formen part del servei prestat a la UOC. No han de compartir-se codis d'usuari entre persones. En tot moment, els codis d'usuari emprats per accedir a les aplicacions han de permetre al Proveïdor identificar inequívocament a la persona que hi accedeix.
- El Proveïdor ha de registrar les Dades de cada intent d'accés, incloent informació relativa a l'usuari, data i hora, fitxer accedit i tipus d'accés.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir un registre actualitzat d'usuaris. El Proveïdor ha de mantenir un registre actualitzat per cadascun del sistemes o aplicacions implicats en el servei prestat a la UOC.

El registre ha de reflectir l'associació de cada codi d'usuari amb la persona que el té assignat, el seu perfil i els accessos autoritzats.

- El registre ha de reflectir tots els canvis en el mapatge: altes, baixes i possibles modificacions.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin el processat immediat de les baixes dels usuaris. Les baixes dels usuaris han d'executar-se de forma immediata mitjançant les eines d'administració de les aplicacions, inhabilitant l'accés a les mateixes amb el codi d'usuari donat de baixa. La baixa d'un usuari implica el seu bloqueig temporal, abans de procedir a la seva eliminació definitiva.
- El Proveïdor ha d'instal·lar una protecció antivirus en els sistemes emprats per prestar el servei a la UOC, que s'ha de mantenir operativa i actualitzada en tot moment.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin disposar de mecanismes de registres de l'activitat usuària.
- El Proveïdor ha d'implementar controls per restringir els dispositius de sortida, com USB, unitat lectora/enregistradora de CD/DVD o altres, que permetin l'extracció de dades del mateix.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin restringir l'accés a Internet o a qualsevol tipus de connexió que possibiliti la fuga d'informació de les Dades tractades en els mateixos.
- El Proveïdor ha de definir una Política de Control d'accés/Contrasenyes que estableixi un marc normatiu de control d'accés en base als requisits del servei i de Seguretat de la Informació.
- El Proveïdor ha d'implementar aquells controls per garantir que tots els elements amb els que prestarà el Servei s'administren i exploten de forma segura. Aquests controls han d'estar disponibles per la UOC, en cas de que així ho sol·liciti.

- Els controls indicats en el punt anterior han d'incloure:
 - a. Polítiques d'usuaris/contrasenyes dels operadors i administradors de sistemes o productes, incloent expressament gestors de bases de dades.
 - b. Accés als sistemes mitjançant eines que protegeixin la confidencialitat de les contrasenyes dels administradors, per exemple SSH a UNIX.
 - c. Protecció dels sistemes servidors davant d'accessos no autoritzats.
 - d. En casos d'accés a informació confidencial, el Servei haurà de proporcionar mecanismes d'autenticació multi-factor.
- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment de distribució de contrasenyes que garanteixi que la contrasenya únicament és coneguda per l'usuari.
- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment per a controlar la caducitat de les contrasenyes i l'emmagatzemament intel·ligible d'aquestes.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per concedir permisos d'accés als sistemes que presten servei a la UOC, únicament al personal autoritzat en el Document de Seguretat i en els llistats d'usuaris de cadascun dels sistemes.
- El Proveïdor ha d'establir un mecanisme que limiti el nombre d'intents reiterats d'accés no autoritzat.
- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada, que estableixi les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del Servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.
- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris que assegurin que l'accés lògic als sistemes que tenen informació rellevant es controla d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar la realització de revisions periòdiques sobre els permisos d'accés i els controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el Servei.
- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar que els accessos remots a l'entorn tecnològic siguin controlats i monitoritzats.
- El Proveïdor ha d'assegurar que la informació relacionada amb el Servei prestat no és tramesa a tercers sense la prèvia autorització de la UOC, i queda dintre del marc legal de la legislació.

2.5.1.2. Controls físics i ambientals

- El Proveïdor serà responsable de la implantació de mesures de seguretat física per la protecció dels sistemes d'informació ubicats en les seves instal·lacions davant accessos no autoritzats i danys físics.
- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris a l'objecte d'assegurar l'accés físic a les instal·lacions en què es troben ubicats els sistemes d'informació que tenen informació rellevant.
- Es mantindrà actualitzada la base de dades del personal amb accés autoritzat i es controlarà d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

2.5.1.3. Autorització i autenticació

- El Proveïdor ha de garantir l'emmagatzemament xifrat de les contrasenyes en els sistemes de tractament de la informació.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de forma inequívoca els accessos de cadascun dels usuaris, permetent únicament l'accés a les Dades i recursos necessaris pel desenvolupament de les seves funcions.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar que els usuaris siguin administradors locals dels seus llocs de treball, llevat que es produeixi un requeriment explícit i una validació per part de la UOC.
- En cas de que el Servei requereixi atendre a clients, el Proveïdor ha d'implantar les mesures de seguretat necessàries i suficients a l'objecte d'assegurar que l'autenticació dels clients esmentats es realitza mitjançant mecanismes de doble factor, com a mínim, per l'execució d'operacions o la consulta d'informació confidencial.

2.5.2. Desenvolupament i adquisició de sistemes de proveïdors amb accés a dades

Tots aquells desenvolupaments que es realitzin amb l'objecte de prestar serveis a la UOC, seran autoritzats per la UOC, havent el Proveïdor de:

- Abstenir-se d'emmagatzemar dades de la UOC sense que aquest n'estigui al corrent, ho autoritzi i/o ho auditi.
- Realitzar una revisió de seguretat del codi font de qualsevol software que no hagi estat desenvolupat per la UOC, de manera prèvia a la seva posada en producció d'acord als principis i les bones pràctiques de desenvolupament segur.
- En cas de que es realitzin desenvolupaments de software per a la UOC, el Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC tots aquells desenvolupaments de software fets a mida, incloent el codi font, el codi objecte, els manuals i qualsevol altra informació rellevant.
- Estar en disposició de realitzar una avaluació de l'entorn de control, hacking ètic o qualsevol altra avaluació de seguretat prèvia a la posada en producció de qualsevol versió del sistema, en qualsevol moment que la UOC així ho requereixi.
- Aquells entorns diferents del de producció no poden contenir dades reals.

- Assegurar que els desenvolupaments realitzats per la prestació dels Serveis a la UOC i les eines emprades, compleixen les lleis de propietat intel·lectual i no vulneren cap legislació, normativa, contracte, dret, interès o propietat de tercers.
- Establir els controls de seguretat adequats en relació amb l'adquisició o el desenvolupament de noves aplicacions o sistemes durant la prestació del Servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, l'anàlisi de la viabilitat, les autoritzacions, la realització de proves, les aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.
- En cas de que es desenvolupi software que pugui estar sotmès a regulació PCI-DSS, s'han de seguir les millors pràctiques de desenvolupament de software segur d'acord amb els requeriments de l'estàndard, evitant la introducció de vulnerabilitats conegudes.
- Els equips de desenvolupament hauran d'estar situats en segments de xarxa i entorns dedicats exclusivament al desenvolupament d'aplicacions, sense accés a entorns de producció ni a dades reals de la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir controls de seguretat adequats en relació a la validació de la integritat dels desenvolupaments en els entorns de producció.

2.5.3. Comunicacions

- El Proveïdor ha d'establir tots els mecanismes necessaris per a que les comunicacions a través de xarxes públiques o xarxes sense fils de comunicacions electròniques estiguin xifrades.
- La connexió del CPD del Proveïdor amb els sistemes de la UOC únicament es podrà realitzar establint les mesures de control que determini la UOC, després d'una anàlisi detallada de les necessitats.
- Les comunicacions amb el CPD de la UOC han d'estar redundades.

- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC, quan així li sol·liciti, un mapa complert de la xarxa del prestador del Servei de comunicacions, en que s'identifiquin perfectament tots els elements de comunicació que hi intervenen, així com els elements de seguretat.
- El Proveïdor ha de disposar, com a mínim, de les següents mesures de seguretat perimetral: Firewall, Sistemes de Detecció i Prevenció de Intrusos (IDS/IDPS), Zona Desmilitaritzada (DMZ), Xarxes Privades Virtuals (VPN) i Proxy.

2.5.4. Incidències

- El Proveïdor ha de disposar d'un procediment de gestió i notificació d'incidències de Seguretat i de protecció de dades personals, havent d'informar oportunament a la UOC d'una potencial incidència de seguretat o de l'ocurrència d'una incidència de seguretat i de la manera de resolució, en el seu cas. Aquest procediment haurà de ser divulgat per a que serveixi de coneixement i conscienciació de tots els seus treballadors.
- El Proveïdor ha d'adoptar les mesures adequades per tal de que es solucioni l'anomalia generadora de la incidència en el menor temps possible.
- De cada incidència succeïda, el Proveïdor ha de registrar: tipus d'incidència, descripció, moment en què s'ha produït o detectat, persona que la notifica, persona a la que se li comunica, efectes derivats, mesures correctores aplicades, procediments realitzats de recuperació de dades, persona que els executa, dades restaurades i enregistrades manualment.
- El Responsable del fitxer ha d'autoritzar l'execució dels procediments de recuperació de dades (en cas de ser necessari).
- El Proveïdor ha de prestar el suport requerit a la UOC en el cas de que aquest decideixi iniciar una avaluació independent de seguretat o una investigació d'incidències.

- El Proveïdor ha de definir un mitjà de comunicació segur per comunicar incidències, situacions inusuals, o de qualsevol altre tipus relacionades amb la confidencialitat de la informació de la UOC en un termini màxim de 24 hores.
- El Proveïdor ha d'informar immediatament a la UOC en el cas de que es detecti o es tingui una sospita d'una incidència de seguretat.
- El Proveïdor ha d'acordar amb la UOC els criteris per la notificació d'una incidència de seguretat, en els casos de fuga d'informació, interrupció del servei, atacs que afectin a la reputació de la UOC i qualsevol altre cas que sigui acordat.
- La falta de notificació d'una incidència crítica de la que s'hagi tingut coneixement, podrà ser considerada com una falta contra la seguretat dels fitxers, podent constituir un menyspreu de la bona fe contractual.
- El registre d'incidències ha d'estar a disposició de la UOC, que podrà sol·licitar la seva consulta en qualsevol moment, quan així ho requereixi.

2.5.5. Gestió de les operacions

2.5.5.1. Manteniment de sistemes

- El Proveïdor podrà proposar proactivament la instal·lació d'actualitzacions i pegats de seguretat. Haurà d'existir una política de vigilància d'alertes de seguretat i d'actualització dels pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants.
- En tot cas, el desplegament de pegats s'haurà de provar en entorns previs, a l'objecte d'evitar possibles impactes sobre el Servei.
- Amb independència del software base que doni suport a la plataforma i de les seves versions (sistemes operatius, base de dades, servidor web, etc.), ha d'existir una política de vigilància d'alertes de seguretat i d'actualització dels pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants.

- Els temps d'actuació no han de superar les 24 hores en casos d'errades en la seguretat classificades pel fabricant amb un caràcter greu/alt.
- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb els canvis que poguessin ser necessaris aplicar sobre les aplicacions, o sistemes involucrats en el Servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, sol·licituds de canvis, anàlisi d'impacte, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.
- El Proveïdor ha d'establir els mecanismes necessaris per administrar i operar els dispositius de seguretat, sempre que la UOC realitzi una delegació expressa d'aquestes funcions.

2.5.5.4. Fitxers temporals

- El Proveïdor, en cas d'emprar fitxers temporals o auxiliars per la prestació del servei, ha de protegir-los amb les mateixes mesures de seguretat emprades en els fitxers principals, i haurà d'esborrar-los, eliminar-los o destruir-los de forma segura un cop hagin deixat de ser necessaris per les finalitats que van motivar la seva creació, garantint que no es permeti la seva posterior recuperació.
- Els responsables dels sistemes de informació, designats a tal efecte, hauran de verificar periòdicament la possible existència de fitxers temporals creats automàticament com a conseqüència del mal funcionament dels sistemes.
- Llevat de que el servei així ho requereixi, s'evitarà la impressió en paper de dades personals des de les aplicacions de gestió de les mateixes.

2.5.5.5. Servei compartit

- El Proveïdor ha d'implementar les mesures suficients per garantir la seguretat de la infraestructura tecnològica en cas de que sigui compartida amb altres clients del Proveïdor. La infraestructura tecnològica del Servei haurà de posseir canals de comunicació xifrats entre altres serveis que ofereixi el Proveïdor i les

connexions del personal responsable de l'administració de la infraestructura. Per exemple; SSH, VPN amb IPSEC, etc.

- L'emmagatzemament de dades del Servei prestat a la UOC haurà d'estar aïllat, lògicament d'altres repositoris d'emmagatzemament aliens. El Servei del Proveïdor haurà de tenir la capacitat de xifrar la informació emmagatzemada, mitjançant algoritmes forts de xifrat, en cas de ser requerit.

2.5.6. Revisió

2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC

- La UOC podrà realitzar revisions de caràcter:
 - a. Ordinari, com a part de l'avaluació de la prestació del Servei.
 - b. Extraordinari, com a conseqüència d'una incidència en la seguretat, o en cas de produir-se alguna ampliació, regressió dels serveis o donar-se circumstàncies que duguin a la UOC a considerar oportuna la seva realització.
- El Proveïdor acceptarà la realització d'aquestes revisions assumint el seu cost en aquells casos que la UOC estimi oportuns.
- La UOC realitzarà aquestes revisions en funció de l'esquema de control, seguint un mètode d'avaluació, abast, mètode de seguiment i periodicitat establerts per la UOC.
- El Proveïdor ha de prestar tota la col·laboració que sigui necessària per donar un adequat compliment als requeriments de la revisió que puguin ser formulats per la UOC, les persones o empreses designades per la UOC, i ha de entregar tota la documentació i/o evidències que li siguin sol·licitades a efectes d'aquesta revisió.

- Addicionalment, la UOC exercirà el control sobre els riscos tecnològics associats al Servei, rebent del Proveïdor la següent informació quan li sigui requerida:
 - a. Revisió d'informes d'auditoria i/o certificacions referits a:
 - i. Informes d'auditoria interna /control intern.
 - ii. Informes emesos per tercers independents (SOC 2 tipus 2, ISAE 3402, SSAE 16, etc.).
 - iii. Certificacions de seguretat (ISO 27001, etc.).
 - iv. Certificacions de qualitat del Servei (ISO 9001, ISO 2000, etc.).
- Addicionalment als informes presentats, la UOC haurà de tenir la capacitat de desenvolupar un pla d'avaluació de controls de risc tecnològic i d'executar-lo d'acord amb els terminis de temps, abast i procediments que s'acordin amb el Proveïdor. Aquest pla pot incloure:
 - a. Supervisió periòdica d'indicadors de seguretat del Servei:
 - i. Els indicadors a supervisar acordats prèviament a la firma del contracte, que hauran de ser revisats periòdicament.
 - ii. Accés a quadres de comandament o consoles per part de la UOC, que li permetin la monitorització continua del risc tecnològic.
 - b. Notificació de successos rellevants per part del Proveïdor:
 - i. Incidències de seguretat.
 - ii. Proves de recuperació davant de desastres.
 - c. Informació sobre la infraestructura tecnològica que dona suport a la UOC (en cas de que el Proveïdor utilitzi infraestructura pròpia per la prestació del Servei):
 - i. Arquitectura de xarxa.
 - ii. Arquitectura de seguretat perimetral
 - iii. Servidors i bases de dades.
 - iv. Protocols de xarxa i comunicacions.
 - v. Altres necessaris per a que la UOC pugui exercir adequadament les funcions de control.

- d. Informació de la monitorització realitzada sobre els sistemes que presten servei a la UOC , així com el model de relació establert per la comunicació d'aquesta informació quan es consideri necessari.
- El Proveïdor ha de solucionar les debilitats de control identificades per la UOC en les revisions realitzades seguint els plans d'acció acordats.

2.5.6.2. Control intern del Proveïdor

- El Proveïdor ha de disposar d'una funció de control intern que vetllarà pel compliment de tots els controls requerits per la UOC.
- El Proveïdor ha de descriure i posar a disposició de la UOC, quan així ho sol·liciti, els procediments i controls que articularà internament a l'objecte d'assegurar que els requisits enunciats es compleixen.
- El Proveïdor ha de realitzar totes aquelles auditories legalment exigibles, tant de manera interna com externa, sobre aquells sistemes involucrats en el servei prestat a la UOC, deixant a disposició de la UOC els informes de auditoria generats.
- El Proveïdor ha de realitzar revisions de seguretat sobre els seus sistemes quan es realitzin canvis substancials en els sistemes d'informació, deixant a disposició de la UOC l'informe de l'esmentada revisió, sobre l'adequació a les mesures, les deficiències identificades, i proposarà mesures correctores.

2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC

- La UOC i el Proveïdor acordaran els procediments per tal que tota incidència de seguretat sigui comunicada diligentment a la UOC. Es definiran protocols de comunicació específics per aquells casos en els que es requereixi una actuació immediata per part de la UOC a l'objecte de mitigar l'impacte d'incidències de seguretat.

- La UOC podrà verificar en qualsevol moment el compliment dels requisits tècnics, tant mitjançant visites a les instal·lacions del Proveïdor, com a través de l'ús de mitjans segurs d'accés remot als sistemes involucrats que s'acordaran amb el Proveïdor.
- Aquells aspectes que s'observin en aquestes revisions i que la UOC consideri una violació del present acord o que puguin posar en risc els sistemes de la UOC seran denunciats al Proveïdor, al qual es donarà un termini de temps per la seva resolució, amb el consegüent compromís contractual de que aquest doni compliment als aspectes observats segons allò acordat amb la UOC.

2.5.6.4. Devolució del Servei

- La UOC i el Proveïdor hauran de definir i acordar procediments de devolució del servei de manera que s'asseguri un emmagatzemament segur dels suports i, en el seu cas, una destrucció segura de la informació emprada pel Proveïdor durant la prestació del Servei.
- El Proveïdor haurà de garantir que s'empraran mecanismes d'eliminació segura d'informació. Aquests inclouran els casos de reciclatge de suports i de finalització del Servei. Amb aquestes mesures, la UOC s'assegura que la informació no és enviada sense aprovació a altres ubicacions i que no es pot extreure informació dels suports després del seu ús.

2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura

- El Proveïdor informará a la UOC sobre la infraestructura tecnològica desplegada per donar-li Servei, amb el nivell de detall requerit per la UOC per permetre realitzar les tasques de supervisió/monitorització establertes per la UOC.
- El Proveïdor ha de desenvolupar una infraestructura tecnològica per la prestació del servei, de manera que es faciliti la migració modular a un altra ubicació o una migració tecnològica.

2.5.7.1. Seguretat dels servidors

- Els servidors es trobaran a la plataforma corresponent seguint les bones pràctiques reconegudes i, únicament es trobaran actius els serveis necessaris.
- S'ha de garantir la protecció de les Dades i assegurar que no són visibles excepte en el cas de la UOC. Les Dades, ja resideixin en bases de dades o en sistemes de fitxers, únicament seran accessibles des de les aplicacions que les processin, i, en cap cas, hauran de ser accessibles de manera pública des de xarxes externes.
- El Servidor de la base de dades s'haurà d'ubicar en un sistema diferent al d'execució de l'aplicació, habilitant únicament la comunicació amb el servidor en què s'allotgi l'aplicació, no havent de ser directament accessible des d'Internet.
- Els servidors es trobaran adequadament tancats/precintats a l'objecte de que qualsevol manipulació pugui ser detectada visualment.
- Els servidors hauran de disposar de protecció antivirus, que haurà de mantenir-se operativa i actualitzada en tot moment.

2.5.7.2. Seguretat perimetral

- El servidor que allotgi l'aplicació haurà d'estar protegit d'accessos de tercers mitjançant un Firewall.
- En cas de que existeixin aplicacions exposades a Internet, l'accés a les mateixes ha d'estar apantallat per un dispositiu que funcioni com a proxy invers, ubicat en una DMZ protegida per una doble barrera de Firewall.

2.5.8. Monitorització

2.5.8.1. Monitorització de la seguretat dels sistemes

- El Proveïdor posarà a disposició de la UOC, quan així li ho sol·liciti, els procediments i controls que implementarà per monitoritzar i alertar sobre possibles violacions de la seguretat dels sistemes.

2.5.8.2. Custòdia i explotació dels logs de seguretat

- Pel que fa als successos que generen logs, la UOC especificarà el format i contingut dels registres, i el període de custòdia. El Proveïdor ha de generar logs (accés, autenticació, administració i activitat), com a mínim, dels següents successos:
 - a. Comunicacions;
 - b. Enviament de fitxers (sistemes involucrats en la transmissió, tant en origen com a destinació, i sistemes intermedis d'emmagatzemament temporal);
 - c. Aplicacions web;
 - d. Sistemes de virtualització (arquitectura client-servidor); i,
 - e. Back-end (servidors i aplicacions).
- Supervisió de la configuració de seguretat dels elements que conformen la infraestructura tecnològica que proporciona Servei a la UOC.

2.5.9. Suport, continuïtat i contingència

- El Proveïdor ha d'establir i aplicar una política de realització de còpies de suport que inclogui la seguretat sobre les còpies i els procediments de prova i recuperació. El Proveïdor tindrà controls implementats per assegurar la correcta manipulació i transport dels mitjans d'emmagatzemament de les còpies de seguretat, assignant responsables, controls d'accessos físics i lògics, cadena de custòdia i inventaris periòdics.
- El Proveïdor ha d'implementar controls en la seva política de còpies de seguretat que garanteixin la recuperació de les Dades en l'estat en què es

trobaven en el moment de produir-se una incidència de modificació, pèrdua o destrucció.

- El Proveïdor ha de realitzar còpies de seguretat dels seus sistemes de forma periòdica que compleixi amb allò que s'estableix en els Temps Objectius de Recuperació i el Punt Objectiu de Recuperació, que han de ser inclosos en el Pla de Continuitat del Negoci i Recuperació davant un desastre.
- El Proveïdor ha d'establir procediments per la realització, com a mínim, setmanal de còpies de seguretat, llevat que en aquest període no s'hagués produït cap actualització de les Dades.
- El Proveïdor ha d'incloure en la seva política de còpies de seguretat, la verificació i realització de proves semestrals de l'efectivitat dels procediments de còpia per part del responsable del fitxer.
- Únicament es treballarà amb dades reals si s'assegura el nivell de seguretat corresponent al tipus de fitxer tractat.
- El Proveïdor disposarà d'un Pla de Continuitat del Negoci i Recuperació davant un Desastre, que li permeti recuperar el Servei de sistemes d'informació formalment documentat i provat de forma periòdica, alineat amb el servei prestat a la UOC.

2.6. Mesures específiques

- El Proveïdor es compromet a complir amb totes aquelles polítiques, dictàmens i documents específics de seguretat realitzats per la UOC durant tot el cicle de vida de la externalització del Servei, aplicables a la prestació del servei en l'àmbit del contracte.
- En cas de que el Servei tracti informació subjecta a certificacions de seguretat, el Proveïdor haurà de presentar a la UOC les certificacions aplicables, quan així li ho requereixi.