

INVITACIÓ A PARTICIPAR EN UN CONTRACTE ESPECÍFIC D'UN SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ (SDA)

Rebeu la present invitació a participar en la licitació del contracte específic en la vostra condició d'empresa admesa a l'SDA següent:

SDA: Subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra.
Categoria: 1
Promotor de l'SDA: Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)
Núm. d'expedient de l'SDA: [E2218](#)

La licitació es regeix pel plec de prescripcions tècniques, les condicions establertes a l'SDA indicat i les següents

CLAUSULES ADMINISTRATIVES

1. Objecte del contracte

Número d'expedient: UPF-2024-0067

Renovació de les llicències del producte Google WorkSpace for Education Plus per la Universitat Pompeu Fabra, en la modalitat de servei al núvol ("Software as a Service" o SaaS) per al període 2025 a 2027, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques.

2. Règim jurídic del contracte

Aquest contracte es regirà per allò establert a l'SDA, els plecs d'aquesta contractació específica i la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).

3. Termini de prestació del contracte

Des de l'01/01/2025 o la data de formalització del contracte si fos posterior i fins al 31/12/2027.

4. Pressupost base i valor estimat del contracte

El pressupost base del contracte es concreta en el quadre següent:

Any	Pressupost sense IVA	IVA	Pressupost base
2025	66.937,50 €	14.056,88 €	80.994,38 €
2026	66.937,50 €	14.056,88 €	80.994,38 €
2027	66.937,50 €	14.056,88 €	80.994,38 €
Total	200.812,50 €	42.170,64 €	242.983,14 €

En tractar-se d'una necessitat que s'executarà en un pressupost posterior, l'adjudicació, formalització i execució queden condicionades a l'existència de crèdit adequat i suficient en l'anualitat corresponent que s'imputaria a la clau econòmica 201.30

El valor estimat del contracte és el següent:

Pressupost de la licitació sense IVA:	200.812,50 €
Import de la modificació prevista a l'SDA durant la vigència del contracte:	40.162,50 €
Valor estimat del contracte:	240.975,00 €

5. Procediment d'adjudicació i criteris de valoració

5.1 D'acord amb el Plec de clàusules administratives que regula l'SDA, es remet invitació a totes les empreses admeses a la categoria, que estan acreditades per la distribució del programari objecte d'aquest contracte específic

5.2 Per a l'execució del contracte els licitadors s'han de comprometre a adscriure un mínim d'1 enginyer especialista en Google.

5.3 El contracte s'adjudicarà a l'empresa millor valorada pels següents criteris de preu i altres criteris valorables automàticament amb un a ponderació del 100 % distribuïda de forma següent:

Criteri	Punts
a. Oferta econòmica: L'empresa que faci l'oferta més econòmica rebrà la màxima puntuació i la resta d'empreses de forma proporcional al preu ofert d'acord amb la fórmula següent: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar P = Punts criteri econòmic O_m = Oferta Millor O_v = Oferta a Valorar IL = Import de Licitació VP = Valor de ponderació On $VP=1$	Fins a 92
b. L'increment de les hores de consultoria: S'atorgarà 0,5 punts per cada 4 hores consultoria que s'ofereixin addicionalment a les mínimes fixades en el PPT fins un màxim de 4 punts	Fins a 4
c. L'adscripció d'enginyer/s especialista/es en Google amb certificat en vigor emès per Google de "GSuite Professional Collaboration Engineer". Es donarà 1 punt per cada professional que s'adscrigui al contracte amb aquesta formació fins a un màxim de 2 punts.	Fins a 2
d. L'adscripció d'enginyer/s especialista/es en Google amb experiència en implantació de la funcionalitat Gestió de dispositius mòbils de GSuite Enterprise for Education (o Google Workspace for Education) en Universitats. Es donarà 1 punt per cada professional que s'adscrigui al contracte amb aquesta experiència fins a un màxim de 2 punts.	Fins a 2

5.4 Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Es considerarà baixa presumptament anormal la proposta que es trobi en algun dels següents supòsits

a. Si concorre una empresa licitadora, l'oferta econòmica que sigui un 40% més baixa que el pressupost de licitació i amb independència de la puntuació que s'obtingui pels criteris de valoració diferents del preu.

b. Si concorren dues empreses licitadores, l'oferta que tingui una puntuació en l'oferta econòmica superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta i una puntuació en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu superior en més d'un 10 % a la de l'altra oferta.

c. Si concorren tres o més empreses licitadores l'oferta econòmica que tingui una puntuació en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades i que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes de la resta de criteris diferents del preu.

Per al còmput de la mitjana s'ha d'excloure l'oferta econòmica (preu) que sigui d'una quantia més elevada quan sigui superior en més de 15 unitats percentuals a la mitjana.

Quan hi concorrin quatre empreses licitadores o més, si hi ha ofertes econòmiques (preus) superiors a la mitjana en més de 15 unitats percentuals, s'ha de calcular una

nova mitjana només amb les ofertes que no estiguin en el cas indicat. En tot cas, si el nombre de les altres ofertes és inferior a tres, la nova mitjana s'ha de calcular sobre les tres ofertes de menor quantia.

6. Forma de presentació d'ofertes

La data límit de presentació de l'oferta està consignada en el perfil del contractant.

El licitador només podrà presentar una única oferta.

No s'acceptaran les ofertes que superin el pressupost màxim establert, tinguin omissions, esmenes o errors que impedeixin conèixer de manera clara el que es considera fonamental per a valorar-les.

En l'oferta econòmica s'entendran compresos amb caràcter general els impostos i despeses de qualsevol índole, excepte l'IVA que es desglossarà apart.

Per a consultes referents a aquesta oferta, els licitadors podran adreçar-se a: licitacions@upf.edu

La forma de presentació de les ofertes serà a través de l'eina Oferta Telemàtica.

El contingut de l'oferta és el següent:

Sobre únic	☐ Declaració responsable d'acord amb el formulari de l'Annex 1. ☐ Oferta econòmica i altres criteris valorables automàticament d'acord amb el model de l'annex 2 ☐ Annex 3 del PCAP sobre compliment dels requeriments del plec de prescripcions tècniques ☐ (Si escau) Certificats de Google vigents en "GSuite Professional Collaboration Engineer" o versió actualitzada equivalent del personal que es proposa adscriure al contracte. ☐ (Si escau) Acreditació de l'experiència del personal que es proposa adscriure al contracte a través de certificat/s que indiqui/n el professional adscrit expedit per l'òrgan o entitat competent, o, a falta de certificat, documents en poder seu que acreditin la realització del contracte i del professional adscrit. No s'admeten CV, declaracions o certificats emesos pel propi licitador o professional (autodeclaracions) <i>Veure Annexos 1 a 3 del PCAP</i>
------------	--

7. Adjudicació i formalització del contracte

L'adjudicatari disposarà d'un termini de 5 dies a comptar des del dia següent a la data de notificació de la resolució de notificació per formalitzar el contracte.

La formalització del contracte es realitzarà amb l'acceptació de l'adjudicatari de la resolució d'adjudicació, mitjançant la signatura de la resolució amb certificat digital.

Nogensmenys, a petició de qualsevol de les parts, es podrà signar un document de contracte que s'haurà de signar en el mateix termini.

La notificació als no adjudicataris del contracte específics es realitzarà a través de la plataforma de contractació.

8. Garantia definitiva i termini de la garantia del servei

L'empresa adjudicatària ha de constituir una garantia definitiva pel 5% de l'import d'adjudicació (en cas de preus unitaris pressupost de licitació) (IVA exclòs), que es

pot instrumentalitzar per qualsevol dels mitjans establerts a la LCSP inclosa la retenció de part del preu del contracte.

El termini de garantia és fins a 2 mesos des de la finalització del contracte.

9. Facturació

La facturació del contracte s'efectuarà de forma anual. La primera d'elles, un cop renovades les llicències, les següents factures el mes de gener de l'any corresponent.

En la factura corresponent, s'haurà d'incloure la identificació de l'òrgan administratiu amb competència en matèria de comptabilitat pública (Servei de Pressupostos i Finances), així com la identificació de l'òrgan de contractació (Rectora) i del destinatari (Servei d'Informàtica).

El lliurament de les factures (punt d'entrada) es farà a través del servei e.FACT de l'AOC, bé utilitzant la bústia de lliurament de factures accessible des de la Seu Electrònica de la UPF (<https://seuelectronica.upf.edu/factura-electronica>) o bé a través de les plataformes de facturació electròniques adherides al servei e.FACT.

Per a fer efectiva la tramesa, cal indicar el número de referència subministrat per la Universitat **UPF-2024-0067** i aquells altres elements que s'indiquin en la Seu Electrònica de la UPF. Així mateix, de conformitat amb la codificació establerta en el "Directori Comú d'Unitats i Oficines" (DIR3), el codi de les unitats competents per la gestió i facturació necessaris per a la facturació electrònica és U03900001.

10. Penalitats

Els incompliments del contracte penalitzaran de conformitat amb allò previst al plec administratiu de l'SDA, l'annex d'ENS i, en el seu defecte, es considerarà incompliment penalitzable el no compliment de qualsevol de les condicions d'execució de caràcter obligatori establertes en els Plecs administratiu i de prescripcions tècniques. En aquest cas l'òrgan de contractació podrà optar per imposar una penalització proporcional a la gravetat de l'incompliment de fins a un màxim del 10% del preu del contracte, exclòs l'IVA.

Quan les penalitzacions arribin al 5% del preu del contracte, l'òrgan de contractació quedarà facultat per resoldre el contracte o acordar-ne la seva continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.

L'aplicació de les penalitats requerirà, en qualsevol cas, l'audiència prèvia de l'empresa afectada i no pot superar en el seu conjunt el 50 per cent del preu del contracte, exclòs l'IVA.

En tot cas, l'incompliment de les obligacions contractuals essencials indicades més endavant comportarà la resolució del contracte.

11. Subcontractació

De conformitat amb allò previst al plec administratiu de l'SDA.

12. Protecció de dades i seguretat informàtica

En l'execució del contracte, es preveu que cal adoptar mesures de seguretat informàtica, motiu pel qual en l'annex de la invitació s'estableix una regulació concreta.

13. Propietat del programari

Aquest contracte només atorga a la Universitat el dret d'ús del programari, no la propietat del mateix. Per tant, la Universitat només utilitzarà el programari com a usuari i, derivat d'això, s'obliga a no realitzar cap de les pràctiques següents:

- eludir cap limitació tècnica del programari,
- utilitzar tècniques d'enginyeria inversa, descompilar ni desassemblar el programari, excepte i únicament en la mesura que això estigui expressament permès per la legislació aplicable
- fer més còpies del programari de les que especifica aquest contracte o permet la llei vigent
- fer públic el programari perquè altres el copiïn
- llogar, arrendar o cedir el programari,
- transferir el programari o aquest contracte a cap tercer

14. Clàusula ètica

Les empreses licitadores, contractistes i subcontractistes, a més de regir la seva activitat d'acord amb els principis ètics i regles de conducta dels plecs de l'Acord Marc seguiran els valors generals d'actuació continguts en el Codi ètic i en el Pla de mesures d'integritat en la gestió de la Universitat Pompeu Fabra (aprovat pels Acords de Consell de Govern de 8 de juliol del 2020 i de 15 de desembre del 2021, respectivament). En aquest sentit la Universitat té habilitat el canal [Línia Ètica](#) per comunicar conductes que resultin contràries a dret, als principis o les regles ètiques i de bon govern i administració.

15. Òrgans que intervenen en el contracte

15.1 Òrgan de contractació: L'òrgan de contractació és la Rectora de la Universitat Pompeu Fabra segons la competència que li és conferida per l'article 192.2 dels Estatuts de la Universitat, aprovats per Decret 209/2003, de 9 de setembre i modificats per Acord GOV/203/2010, de 9 de novembre i per Acord GOV/129/2015, de 4 d'agost.

En els contractes amb valor estimat igual o inferior a 2.000.000,00 €, la competència correspon exercir-la a la gerent, per delegació de la rectora efectuada mitjançant resolució d'1/10/2024.

15.2 Responsable del contracte: la persona que ocupa el lloc de cap de la Unitat de Desenvolupament i Operacions del Servei d'Informàtica.

Correspon al responsable del contracte la signatura de qualsevol document o ordre de treball que l'empresa adjudicatària demandi per a ella mateixa o per a l'empresa titular de la llicència per tal de subministrar/renovar la llicència. La signatura d'aquest document o ordre de treball en cap cas suposa que quedin sense efecte les condicions d'aquest contracte i serà nul·la qualsevol previsió que contradiguin, modifiquin o deixin sense les condicions d'aquest contracte.

15.3 Unitat responsable de la tramitació de l'expedient de contractació: Unitat de Contractació Administrativa de la UPF

15.4 Adreça on formular les consultes administratives i tècniques: licitacions@upf.edu

15.5 Constitució de Mesa de Contractació:

L'òrgan de contractació estarà assistit per una mesa de contractació que serà competent per a la valoració de les ofertes. La composició és la següent:

President:	El cap de la Unitat de Contractació Administrativa
Vocals:	Un/a lletrat/da del Servei d'Assessoria Jurídica, com a vocal de la unitat responsable de l'assessorament jurídic de la Universitat.
	Un/a tècnic/a del Servei de Pressupostos i Finances, com a vocal de la unitat responsable del control econòmic i financer de la Universitat.
	Un/a representant de la unitat gestora del contracte.

	Un membre de la Unitat de Contractació Administrativa, que actuarà com a secretari/a de la Mesa.
--	--

16. Obligacions contractuals essencials

16.1 El compliment de les clàusules i normativa aplicable en matèria de protecció de dades de caràcter personal té la condició d'obligació contractual essencial.

16.2 L'adscripció de mitjans humans i materials en tota la vida del contracte.

16.3 El manteniment de la certificació ENS de nivell, com a mínim, baix.

17. Modificacions previstes del contracte: A banda de les causes previstes a l'SDA, es preveu la modificació del preu inicial del contracte (a l'alça o a la baixa) i fins a un límit del 20%, en qualsevol dels supòsits següents:

17.1 Per incorporar noves funcionalitats no previstes actualment que permetin una millora de rendiment de les necessitats de la UPF

17.2 Per augmentar o disminuir la quantitat d'usuaris

17.3 Si es donen variacions econòmiques que aconsellin una modificació o adaptació de les prestacions inicialment previstes al contracte.

Santi Lewin-Richter
Cap de la Unitat de Contractació Administrativa

Barcelona, 2/10/2024

ANNEX 1. DECLARACIÓ RESPONSABLE

Dades bàsiques del contracte Expedient: UPF-2024-0067 Tipus de procediment: Específic sistema dinàmic d'adquisició Objecte: Renovació de les llicències del producte Google Workspace for Education Plus per la Universitat Pompeu Fabra, en la modalitat de servei al núvol ("Software as a Service" o SaaS) per al període 2025 a 2027

Dades del licitador	
Denominació	
NIF/VAT	
Domicili social*	
Telèfon*	
Correu electrònic*	
Web*	
L'empresa és una petita o una mitjana empresa? (Si/No) *	
* Informació que es publicarà a la plataforma de contracte en cas de ser adjudicatari	
Dades del/la representant	
Nom i Cognoms	
NIF/NIE/Passaport	
Càrrec que ostenta	

El/la representant del licitador assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte indentificat en l'apartat de dades bàsiques, declara sota la seva responsabilitat:

- Que concorren en l'empresa els mateixos requisits de capacitat, aptitud per contractar i solvència que van servir per a ser admès al Sistema Dinàmic d'Adquisició
- Que l'empresa que represento es troba en disposició de prestar el contracte sense vulneracions de cap dret titularitat del fabricant del programari, disposa, per tant, d'autorització del fabricant per prestar el contracte i s'obliga a aportar la documentació acreditativa d'aquest extrem en el curs de la licitació a requeriment del òrgans dependents de l'òrgan de contractació.
- Que l'empresa que represento es compromet a adscriure els mitjans personals indicats en l'apartat 5.2 de la invitación i s'obliga a aportar la documentació acreditativa d'aquest extrem en el curs de la licitació a requeriment del òrgans dependents de l'òrgan de contractació.
- Que l'empresa declara que té la capacitat per aplicar, en cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal, les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.)
- Que l'empresa que representa no es troba en cap situació que es pugui qualificar de conflicte d'interessos en aquest procediment de licitació i es compromet amb els estàndards més exigents en relació amb el compliment de les normes jurídiques, ètiques i morals, i adoptarà les mesures necessàries per prevenir i detectar el frau, la corrupció i els conflictes d'interès, i comunicar si escau a les autoritats procedents els incompliments observats.

- f) Que l'adreça de correu electrònic on rebre els avisos de les posades a disposició de les notificacions i comunicacions electròniques mitjançant el servei e-NOTUM, per la persona autoritzada a accedir a les notificacions electròniques, els avisos, així com, si escau, la contrasenya d'un sol ús per accedir a les notificacions és:

Cognoms, nom (obligatori)	Adreça de correu electrònic (obligatori)	NIF/NIE/Passaport (obligatori)	Telèfon mòbil (potestatiu)

(Es poden afegir més línies per a més persones autoritzades)

- g) Que autoritza a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals que es requereixin per procedir, en el seu cas, a l'adjudicació del contracte.

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable a, 2/10/2024

ANNEX 2. MODEL D'OFERTA ECONÒMICA I ALTRES CRITERIS VALORABLES

Nom o raó social del licitador que formula l'oferta				
Núm CIF				
Nom i cognoms del representant del licitador que formula l'oferta				
Núm. NIF				
Declaro que assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte identificat a l'encapçalament, es comprometo en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats per les quantitats i millores següents:				
a. Oferta econòmica				
Any	Pressupost màxim sense IVA	Oferta sense IVA	IVA	Oferta amb IVA
2025	66.937,50 €		0,00 €	0,00 €
2026	66.937,50 €		0,00 €	0,00 €
2027	66.937,50 €		0,00 €	0,00 €
Total oferta		0,00 €	0,00 €	0,00 €
b. Nombre d'hores addicionals que s'ofereix de consultoria				Valor
				0
c. Professionals que s'adscriuen al contracte		Disposa de certificat GSuite Professional Collaboration Engineer? (Resposta Si/No)	Té experiència en implantació de la funcionalitat Gestió de dispositius mòbils de GSuite Enterprise for Education (o Google Workspace for Education) en Universitats?	
c1 Nom i cognom professional1				
c2 Nom i cognom professional2				

Localitat, data i signatura legal representant

IMPORTANT
Els licitadors estab obligats a omplir les caselles de l'oferta econòmica en color groc. No omplir-les comporta l'exclusió
Superar els pressupostos màxims, comporta l'exclusió del licitador
No omplir els espais relatius a la resta de criteris (b i c) no comporta l'exclusió, sinó que no es rebrà puntuació
En l'apartat c els licitadors han d'aportar la documentació que es requereix a l'apartat 6 de la invitació. En cas que no s'aporti la documentació no es donarà puntuació per aquest criteri. Si hi ha contradicció entre allò declarat i la documentació que s'acompanya prevaldrà la informació de la documentació.

ANNEX 3. DECLARACIÓ SOBRE COMPLIMENT DELS REQUERIMENTS DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Raó social del licitador que formula l'oferta		
Núm CIF		
Nom i cognoms representant		
Núm. CIF		
Declara el compliment dels requeriments tècnics del contracte identificat a l'encapçalament, en nom i representació de l'empresa:		
Classificació dels requeriments:		
(I) Imprescindible	Necessari per al projecte. En cas de no complir aquest requeriment la oferta queda descartada.	
L'empresa licitadora en relació a cada requeriment haurà d'expressar el grau de compliment de la plataforma que proposa en els següents termes:		
(S) Sí	Si la plataforma proposada per l'empresa licitadora l'incorpora de manera estàndard o l'empresa s'obliga complir els requeriments que no són relacionats amb la plataforma.	
(N) No	Si la plataforma proposada per l'empresa licitadora no l'incorpora de manera estàndard o l'empresa no pot complir els requeriments que no són relacionats amb la plataforma.	
S'han d'omplir obligatòriament les caselles "I", que indiquen si compleix o no el requeriment		
La manca de presentació d'aquest document pot comportar l'exclusió del licitador		
	Requeriment tècnic	(I) Indicar: (S) o (N)
A. Característiques globals		
Ref.	A. Característiques globals	Tipus
1	Plataforma Google WorkSpace for Education Plus amb: - Storage Photos / Drive / Gmail: 100 TB shared 22.500 llicències de Google Workspace for Education Plus 5.625 llicències de Google Workspace for Education Plus free for staff - Increment de 20 GB per usuari llicenciat independentment del domini	(I)
2	Google Classroom, que permeti gestionar i avaluar les classes, i utilitzar-se tant per a l'aprenentatge presencial, 100% a distància o mixt i avaluar els progressos.	(I)
3	Originality reports sense límit de comprovacions. Servei de verificació d'originalitat de treballs lliurats pels alumnes.	(I)
4	Google Cloud Search, sense límit de cerques.	(I)
5	Gestió de dispositius mòbils (MDM): Ha de permetre gestionar en remot el parc de dispositius mòbils de la UPF i les dades corporatives descarregades en dispositius mòbils corporatius o, si escau, dels mateixos usuaris.	(I)
6	Security Center per als administradors.	(I)
7	Security Investigation Tool, per resoldre incidències de seguretat.	(I)
8	Reporting avançat sobre l'ús de la plataforma: per resoldre incidents de seguretat o tècnics i poder obtenir un coneixement de l'ús de les eines i la col·laboració, caldrà disposar de registres d'ús en brut.	(I)
9	Possibilitat d'utilitzar l'eina d'intel·ligència artificial Gemini sense integració però sense que els continguts serveixin per entrenar altres models	(I)
B. Funcionalitats de videoconferència i emissió en directe		
1	Accés a videoconferències en Meet per trucada telefònica des d'Espanya i altres països, a més dels Estats Units.	(I)
2	In-domain live streaming: emissió d'events online fins a 100.000	(I)
3	Videoconferències amb fins a 500 participants	(I)
4	Possibilitat de subtítols a les videoconferències (closed captioning, viewer initiated)	(I)
5	Polling & QA. Poder incorporar enquestes i sessions de preguntes i respostes (controlades pel moderador) en les videoconferències.	(I)
6	Breakout rooms. Poder crear grups i dividir els assistents en sales a les videoconferències.	(I)
7	Control d'assistència per a les llicències dels professors	(I)
8	Funcionalitat de reducció del soroll de fons en les videoconferències	(I)

9	Gravació de videoconferències amb temps il·limitat de vigència i emmagatzematge a Google Drive	(I)	
10	Possibilitat de crear aplicacions personalitzades amb AppSheet	(I)	
c.Suport			
1	Assistència telefònica, per correu-e i en línia (xat o altres)	(I)	
2	Assistència ràpida per un equip d'especialistes	(I)	
D. Eines de control i seguretat			
1	Security center: eines de monitorització i prevenció d'amenaçes	(I)	
2	Security investigation tool: eines per la detecció precoç i la prevenció de la suplantació d'identitats (phishing), spam, etc.	(I)	
3	Google Vault i eDiscovery sobre el correu, les converses de Google Chat i els documents. Eines per facilitar la cerca d'informació en format electrònic típicament per a donar resposta a investigacions de tipus	(I)	
4	Administració, possibilitat de: • gestió de dispositius mòbils avançada • "data loss prevention": prevenció de pèrdua de dades tant a Gmail • analitzar els registres de log de Gmail amb BigQuery • informes de seguretat • entorn Sandbox per Seguretat (Security Sandbox)	(I)	
5	Data regions: poder escollir on vol la UPF que estiguin les seves dades per assegurar que compleixi la normativa de la Unió Europea.	(I)	
E. Integracions amb productes UPF			
1	L'accés a la plataforma s'ha de poder fer per Single Sign On a través del SSO de la UPF (protocols CAS o SAML), però també ha de permetre no haver de configurar el SSO. A la UPF, el domini @upf.edu és sense SSO i al domini @estudiant.upf.edu s'hi accedeix amb el SSO de la UPF (SAML2).	(I)	
2	L'empresa adjudicatària ha de fer acompanyament a la UPF per l'estructuració d'usuaris en grups i l'assignació de llicències en aquests grups.	(I)	
F. Prestació del servei			
1	S'ha de proveir un servei de suport en l'ús de la plataforma als usuaris administradors de l'eina (personal del servei informàtica de la UPF)	(I)	
2	S'ha de proveir un servei de suport ininterromput amb resposta ràpida als administradors de la plataforma a la UPF	(I)	
3	S'ha de proporcionar suport des d'una plataforma de ticketing o correu electrònic.	(I)	
4	Cal un entorn de preproducció o sandbox per a poder fer proves i comprovar les novetats i canvis abans no es despleguin a l'entorn de producció	(I)	
5	L'adjudicatari haurà de tenir la categoria Partner Premier Google for Education amb un certificat emès per Google.	(I)	
6	Per obtenir el millor resultat en el desplegament del nou producte a la UPF i garantir el coneixement del producte, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb l'especialització Work Transformation Enterprise acreditada per Google. L'equip de treball de l'adjudicatari, adscrit al desplegament i l'execució del contracte, haurà d'aportar les següents certificacions i experiència: • Certificat en vigor emès per Google de "GSuite Professional Collaboration Engineer" o versió actual equivalent. • Experiència en implantació de la funcionalitat Gestió de dispositius mòbils de GSuite Enterprise for Education (o Google Workspace for Education) en Universitats. Les certificacions i experiència requerida poden ser satisfetes per la mateixa o diferents persones de l'equip.	(I)	
7	L'adjudicatari proporcionarà les llicències i les associarà al domini de la Universitat en Google Workspace però no serà responsable de la seva assignació a usuaris o gestió de la plataforma Google Workspace. El desplegament, implica l'anàlisi de les dades proporcionades per la UPF, la presentació de possibles solucions i alternatives i el suport sobre com posar-les en marxa. La implantació de les mesures proposades en	(I)	

ANNEX 4. SOBRE REQUERIMENTS PER AL COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT EN LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS AL NÚVOL

- 1. Objecte de les mesures:** La prestació l'objecte d'aquest contracte en els termes definits en els seus plecs associats

2. Tipus del servei:

- ☐ **IaaS (Infrastructure as a Service)**
- ☐ **PaaS (Platform as a Service)**
- ☒ **SaaS (Software as a Service)**

3. Dimensionat del servei:

- Número d'usuaris concurrents: sense límit fixat
- Temps de resposta en l'accés al servei: ≤ 8000 milisegons

4. Acords del nivell servei

4.1 Disponibilitat

Els components del servei tindran una disponibilitat segons la següent taula:

Servei	% disponibilitat	Horari del servei
Google Workspace for Education Plus	[99,99%]	[24x7]

4.3 Gestió incidències i peticions del servei

La prestació del servei pot estar subjecta a incidències que puguin afectar al manteniment dels acords de nivell de servei. En aquest sentit, i per a que aquestes incidències afectin en la menor mesura possible a la prestació del servei, s'estableixen uns criteris de prioritització d'incidències que permetin oferir uns temps de resposta i resolució adients. Aquests criteris queden establerts en la següent tipologia:

- Crític:** incidències que impliquin l'aturada total del servei o que comprometin la seguretat del mateix
- Ordinària:** incidències que no impliquen l'aturada total del servei o que no comprometen la seguretat del mateix en qualsevol dels seus paràmetres però, per exemple, que impedeixen a un usuari treballar

Pel que fa als temps de resposta i resolució s'han establert els següents nivells de servei:

Tasca	Temps de resposta
Crítica	≤ 15 minuts
Ordinària	≤ 8 hores

- Temps de resposta:** el període entre l'avís o detecció d'una avaria i el primer contacte tècnic amb l'objectiu de resoldre la mateixa.

Tots els incidents de seguretat tenen un tractament especial en el que el contractista, a banda del procediment anterior, ha de notificar-los al responsable de seguretat de la UPF per la seva inclusió dins el registre d'incident, a banda, haurà de facilitar tota la informació forense necessària per l'anàlisi i gestió de l'incident.

4.4 Seguiment del servei

Totes les aplicacions dins de la plataforma disposaran d'un sistema de monitorització que permeti un seguiment en temps real del grau de compliment dels acords de nivell de servei.

Tanmateix, caldrà facilitar a la Universitat Pompeu Fabra una tauler de control per a poder comprovar l'estat de tots els serveis en qualsevol moment.

4.5 Penalitzacions per incompliment

Les desviacions que empitjorin l'acord de nivell de servei estaran associades a una penalitat amb compensació per part del proveïdor. El càlcul es farà mensualment:

Quan els acords de nivell de servei no siguin *complets*, el contractista en concepte de penalitat haurà de compensar a la Universitat Pompeu Fabra. Les compensacions per incompliment dels acords de nivell de servei seran seguint la taula següent:

Incompliment	Penalització
% de disponibilitat entre 99,00 i 99,90	3 dies de servei addicionals o el seu equivalent en diners de descompte en la propera factura. Màxim 15 dies acumulables per mes.
% de disponibilitat entre 95,00% i 99,00%	7 dies de servei addicionals o el seu equivalent en diners de descompte en la propera factura. Màxim 15 dies acumulables per mes.
% de disponibilitat menor de 95,00%	15 dies de servei addicionals o el seu equivalent en diners de descompte en la propera factura. Màxim 15 dies acumulables per mes.

La UPF és reserva el dret de requerir anualment una auditoria de les dades i dels processos de recollida d'informació i elaboració dels indicadors acordats.

4.6 Gestió de canvis

Qualsevol canvi en la prestació del servei amb afectació als usuaris s'ha de notificar abans amb un temps prudencial no inferior a una setmana identificant l'afectació al servei i els temps d'interrupció del mateix, es notificarà la finalització de la intervenció després del manteniment demanant la conformitat del client sobre el correcte funcionament del servei.

Per qualsevol canvi major o que pugui suposar un funcionament incorrecte dels sistemes de l'organització del client, l'adjudicatari haurà d'habilitar un entorn de preproducció per que el client pugui verificar el correcte funcionament dels seus sistemes en aquest entorn.

A banda, l'adjudicatari haurà d'informar periòdicament dels manteniments i actualitzacions efectuats, tinguin o no afectació sobre l'usuari.

5. Mecanismes d'accés al servei

Els usuaris finals accediran al servei mitjançant una identificació d'usuari únic. El sistema ha de poder integrar-se amb l'autenticació de la UPF: SAML2, CAS.

El contractista proveirà tants usuaris administradors com requereixi la UPF. Aquests usuaris permetran l'accés a l'administració del servei sense passar pels canals de validació dels usuaris (SSO).

Totes les credencials hauran de complir la Normativa sobre les contrasenyes d'accés als serveis tic publicada a la Seu Electrònica de la UPF:

<https://seuelectronica.upf.edu/normativa-sobre-les-contrasenyes-d-acces-als-serveis-tic>

6. Condicionants geogràfics: Si ☒ No ☐

El contractista ha de garantir que, tots els sistemes implicats en el servei, servidors, emmagatzematge i equipaments de comunicació, han d'estar ubicats físicament dins l'espai de la Comunitat Econòmica Europea i qualsevol informació s'emmagatzemarà i es transportarà de manera xifrada fent servir els mecanismes de xifrats asimètrics adequats segons la norma ISO/IEC 15408 o ITSEC (Information Technology Security Evaluation Criteria).

7. Responsabilitats i obligacions en relació a la seguretat informàtica

El contractista, dins de la primera setmana d'execució del contracte, haurà de definir obligatòriament les persones de contacte relacionades amb la prestació del servei que ocuparan els següents rols:

- Responsable de seguretat
- Persona de contacte pels incidents de seguretat
- Persona de contacte pels canvis i manteniment dels sistemes
- Persona de contacte per les incidències relatives als indicadors de nivell de servei (SLA)
- Persona de contacte pels aspectes contractuals
- Persona de contacte per temes relatius a dades de caràcter personal

Per par la UPF, les persones de contacte seran:

- Responsable de seguretat: **vicegerent de la UPF competent en TIC**
- Contacte pels incidents de seguretat: **csirt@upf.edu**
- Persona de contacte pels canvis i manteniment dels sistemes: **Cap de la Unitat de desenvolupament i Operacions, TIC]**
- Persona de contacte per les incidències relatives als indicadors de nivell de servei (SLA): **Cap de la Unitat de desenvolupament i Operacions i Cap de la Unitat d'Infraestructures i Seguretat**
- Persona de contacte per temes relatius a dades de caràcter personal: dpd@upf.edu

8. Còpies de seguretat i recuperació de dades

El contractista ha de garantir que disposa d'un sistema de còpies de seguretat i un procediment de recuperació de dades que garanteixi la restauració total de la informació i la funcionalitat normal del sistema.

9. Registres d'activitat

El contractista ha de garantir que es manté un registre de totes les accions realitzades sobre els sistemes d'informació que permetin monitoritzar, analitzar, investigar i documentar accions indegudes o no autoritzades, tant a nivell operatiu com d'administració informàtica del sistema.

S'ha de garantir que aquest registre no es pugui manipular i ha de ser posat a disposició de la UPF només si ho requereix el responsable de seguretat de la UPF. Aquests registres també es poden fer servir i ser consultats pels administradors del sistema de la contractista en cas d'incidència tècnica que afecti al servei. No es poden fer més de consulta o ús de la informació del registre d'activitat sense l'autorització del responsable de seguretat de la UPF.

La UPF és reserva el dret de requerir una auditoria de que tots els processos de registre i tractament del registre siguin d'acord amb el contractat.

10. Finalització del servei

El contractista facilitarà un pla de traspàs de la informació a un nou adjudicatari en el cas que en futures licitacions no resultés adjudicatari. El temps estimat per a fer els traspàs de la informació serà de 2 mesos des de la signatura del contracte.

En cas d'haver de finalitzar la prestació del servei per incompliments del contracte i en els casos contemplats prèviament, el contractista estarà obligat a mantenir el servei en condicions òptimes fins que es pugui realitzar una nova adjudicació. Aquesta es farà dins del termini marcat per la legislació vigent

Una vegada finalitzada la prestació del servei el contractista ha de suprimir totes les còpies d'informació utilitzades per a l'execució del mateix, excepte aquelles de les que es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació que s'hauran de mantenir durant el període marcat per la legalitat vigent.

La UPF pot reclamar, en compliment de la normativa, al contractista, el retorn de tota la informació així com els registres d'activitat dels usuaris i haurà de ser facilitada seguint el principi de neutralitat tecnològica per facilitar el retorn de la informació o la migració a un altre sistema sense que això suposi una pèrdua de servei per l'usuari final.

La UPF es reserva el dret de demanar una auditoria per verificar la eliminació total de la informació mantinguda per l'adjudicatari.