

CSUC E23/10: Sistema Dinàmic d'Adquisició per la prestació de serveis de formació i serveis bàsics associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra

Categoria 1: Competències Personals

Subcategoria 7: Comunicació

Contractació específica Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

A	OBJECTE DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
	Títol: Gestió de la relació amb client per a millorar l'activitat comercial Número d'expedient: ESP11/CSUC2310/C1 Òrgan de contractació: Sr. Antoni Cahner Monzó, Gerent de la Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC) Codi CPV: 79633000-0 Serveis de desenvolupament del personal ▾ 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 aprovació: Data de la signatura del Gerent UOC, com a Òrgan de contractació. Data formalització: Data de la darrera signatura
B	NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
	En el marc del Àrea de Desenvolupament Corporatiu de la UOC, per tal de poder millorar la gestió de la relació amb el client, es requereix una formació especialitzada en el seu àmbit concret d'actuació. L'objectiu que es persegueix és poder generar experiències positives amb els clients, millorar el discurs de venda, la proactivitat i afavorir a la captació de nous clients, així com poder fidelitzar els ja existents. Per tal d'assolir aquest objectiu, es fa necessària una formació presencial a Madrid per a 7 persones de 12 hores, distribuïdes en dues sessions de 6 hores cadascuna durant els mesos de gener/febrer del 2025. Caldran tanmateix els materials i guies necessàries per al desenvolupament de la formació, així com la dinamització i facilitació de les mateixes. Contracte subjecte a co-finançament: NO

C	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC											
Valor estimat del Contracte específic: Coincideix amb el pressupost base de licitació (IVA exclòs). Mètode aplicat per al seu càlcul: D'acord amb l'article 101 de la LCSP, aquest valor estimat coincideix amb l'import del pressupost màxim (IVA exclòs), ja que no es preveuen modificacions del contracte ni tampoc pròrrogues. El valor estimat del contracte s'ha calculat partint de la seva durada màxima, dels preus previstos en la present fitxa de contractació específica i, en el seu cas, de les hores de dedicació estimades previstes. El càlcul s'ha efectuat de manera estimativa, no trobant-se la UOC obligada a contractar un determinat nombre de prestacions 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 són imports màxims, i l'empresari seleccionat no tindrà dret a rebre una compensació o indemnització. 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: 2.553,10 euros, IVA inclòs												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="228 1097 778 1279">Concepte</th> <th data-bbox="778 1097 986 1279">Import durada inicial (IVA exclòs)</th> <th data-bbox="986 1097 1150 1279">Import IVA (21%)</th> <th data-bbox="1150 1097 1326 1279">Import durada inicial (IVA inclòs)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="228 1279 778 1384">Gestió de la relació amb client per a millorar l'activitat comercial</td> <td data-bbox="778 1279 986 1384">2.110,00 €</td> <td data-bbox="986 1279 1150 1384">443,10 €</td> <td data-bbox="1150 1279 1326 1384">2.553,10 €</td> </tr> </tbody> </table>					Concepte	Import durada inicial (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Import durada inicial (IVA inclòs)	Gestió de la relació amb client per a millorar l'activitat comercial	2.110,00 €	443,10 €	2.553,10 €
Concepte	Import durada inicial (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Import durada inicial (IVA inclòs)									
Gestió de la relació amb client per a millorar l'activitat comercial	2.110,00 €	443,10 €	2.553,10 €									
Sistema de determinació del preu: ☒ Tant alçat. Facturació: 50% a la confirmació de la proposta formativa i 50% a la verificació dels lliurables. ▾ Criteris de facturació: Des del moment de meritació de cada pagament que pertorqui i, en rebre la factura corresponent, si no es detecta cap incidència o error es procedirà a abonar l'import que pertorqui 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.eacat.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: sis (6) mesos ▾, comptats a partir de la data de formalització ▾ del contracte específic.

Possibilitat de pròrroques:

NO

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 23/10 CSUC.

Igual o inferior a 5.000 euros IVA exclòs ▾

Tramitació electrònica: SI

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

Mesa de contractació: NO

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 al licitador adherit a la categoria/subcategoria/àmbit de formació 1. Competències personals: del Sistema Dinàmic d'Adquisició CSUC 23/10:

- **CONSULTING INTEGRAL EN FORMACIÓ, S.L.**

Es remet invitació al citat licitador adherit en mèrits d'allò previst al Plec de Clàusules Particulars del Sistema Dinàmic d'Adquisició i en tant que disposa del servei de formació de referència en el SDA.

H

DATA MÀXIMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTA I INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ

DIA I HORA MÀXIM DE PRESENTACIÓ DE L'OFERTA: L'indicat a l'anunci publicat a la Plataforma de Contractació.

INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ:

Enviament de l'oferta: a través del Sobre digital 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 i declaració responsable.

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 o que presentin algun preu unitari superior als preus màxims previstos.

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

En la present contractació específica NO es fixen criteris de valoració de l'oferta perquè només s'ha convidat a una empresa en mèrits del que disposa el *Plec de clàusules administratives per a la licitació del Sistema Dinàmic d'Adquisició per la prestació de serveis de formació i serveis bàsics associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra* ("PCP").

K

DOCUMENTACIÓ INFORMATIVA ADDICIONAL

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

- Annex I. Model d'oferta econòmica i declaració responsable.
- Annex III. Condicions del servei.
- 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.

L

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

Unitat encarregada del seguiment i execució del Contracte Específic:

Àrea de Persones.

Responsable del Contracte Específic:

Monica Sosa Carmona, Directora de Centre d'Especialització, Àrea de Persones ▾

Bàrbara Morral Gimeno, Directora de Centre de Referència, Àrea de Persones

M	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	
N	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. SI, els referits a l'Annex III.	
O	CAUSES DE MODIFICACIÓ ADDICIONALS A LES PREVISTES A L'ARTICLE 205 DE LA LCSP
Causes de modificació contractual: No es preveuen causes de modificació diferents de les previstes a l'article 205 de la LCSP.	
P	GARANTIA DEFINITIVA CONTRACTE ESPECÍFIC
Garantia definitiva contracte específic: NO	
Q	CRITERIS PER A DECLARAR QUE UNA OFERTA CONTÉ VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS
Criteri per a declarar que una oferta conté valors anormals o desproporcionats	

En convidar-se només a una sola empresa, no procedeix la fixació de criteris per a declarar que una oferta conté valors anormals o desproporcionats.

R

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 i per tant es requerirà la coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista?:

- ☒ SÍ
☐ NO

Encarregat del tractament de dades de caràcter personal:

El contractista és encarregat de tractament de dades LOPDGDD:

- ☐ SÍ
☒ NO

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:

- ☐ SÍ
☒ NO

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

- ☐ SÍ
☒ NO

S

MECANISMES D'IMPUGNACIÓ

En la mesura en què aquest Contracte té un valor estimat inferior a 100.000 euros, els actes indicats en l'article 44 de la LCSP poden ser objecte de:

Recurs d'alçada impropï en el termini màxim d'un (1) mes a comptar des del dia següent al de la notificació de l'acte que s'impugni, d'acord amb allò establerts als articles 44.6 i 47 de la LCSP i als articles 121 i 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Signatura Òrgan de Contractació

ANNEX I

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA (SOBRE ÚNIC)

El sotassinat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" 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 relatiu a la Gestió de la relació amb client per a millorar l'activitat comercial** (expedient número ESP11/CSUC2310/C1), 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:

1. DECLARA sota la seva 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 per la prestació de serveis de formació i serveis bàsics associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra (exp. CSUC 23/10).
2. 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:

Concepte	Import durada inicial (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Import durada inicial (IVA inclòs)
Gestió de la relació amb client per a millorar l'activitat comercial	____ €	____ €	____ €

_____, 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 III

CONDICIONS DEL SERVEI

Es requereix desenvolupar una formació per a l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu, enfocada a millorar les habilitats comercials de l'equip, així com la relació amb el client.

En tant que l'equip majoritàriament està localitzat fora de Catalunya i més proper a Madrid, la intenció és poder desenvolupar la formació presencial a la Seu de Madrid. Aquesta estarà dirigida a 7 persones i d'una durada de 12 hores, distribuïdes en dues sessions de 6 hores cadascuna, durant els mesos de gener/febrer del 2025.

El proveïdor adjudicatari es compromet a enviar els materials formatius en format .pdf per correu electrònic a l'Àrea de Persones de la UOC, per tal de fer arribar als participants, en el termini de trenta (30) dies a comptar de la data de la formació.

Les formacions presencials es duran a terme a Madrid, a les instal·lacions de Grupo GMP.

Els continguts mínims de cada sessió seran:

- *Mòdul 1*
 - *Desenvolupar una mentalitat orientada a client (canvi de "mindset").*
 - *Nous models de venda no presencial: telèfon, xarxes socials, videotrucades,...*
 - *Importància de reformular i valorar el propi autoconcepte professional.*
 - *Clientologia.*
 - *Habilitats socials aplicades a la venda.*
- *Mòdul 2*
 - *Actors participatius en un procés de venda.*
 - *Primer contacte: correu electrònic.*
 - *Reunió per videotrucada.*
 - *Tècniques de retenció i captació de nous clients.*
 - *Venda emocional.*

Per l'execució del contracte, és necessari que el contractista adscrigui els següents perfils per realitzar la formació:

- *Perfil 1*
 - *Formació en Publicitat i relacions públiques, especialització en comunicació, màrqueting i vendes. Experiència mínima d'1 any desenvolupant formacions en l'àmbit de la comunicació i les vendes.*

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 comunicués 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 del 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 informarà 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 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 fitxa plec, 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 demés 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 la 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 fitxa plec 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 la present fitxa plec 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 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

1. Introducció

A. El servei es presta completa o parcialment en les instal·lacions del proveïdor?	NO
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)?	NO
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

- 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, responent

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, copia, 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 rebi 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 dona 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.

2.4. 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

- El Proveïdor ha de seguir els controls d'accessos i mecanismes necessaris de seguretat marcats per la política de seguretat de la UOC.

2.5.4. Incidències

- El Proveïdor usará els procediments de gestió i notificació d'incidències propis de la UOC.
- Tot proveïdor que presti serveis per la UOC té l'obligació de comunicar qualsevol incidència que es produeixi en els sistemes d'informació als quals tingui accés.
- Entenem per incidència qualsevol anomalia que afecti o pugui afectar la seguretat de les dades i el seu correcte tractament, així com el correcte funcionament dels equips i dels programes mitjançant els quals presti aquest servei. Aquesta comunicació s'haurà de realitzar immediatament.
- Qualsevol treballador que detecti una incidència és el responsable de comunicar-la pel procediment i al punt de suport que té assignat, això és al seu responsable superior o al contacte UOC més proper amb qui tingui relació per la prestació del servei.
- En tot cas i sense perjudici del punt anterior per defecte ho notificarà al responsable de seguretat o al responsable del fitxer afectat, quan sigui el cas
- El coneixement i la no notificació d'una incidència per part d'un treballador del Proveïdor serà considerat com una falta contra la seguretat del sistema i donat

el cas una falta contra la seguretat del fitxer afectat per part d'aquest treballador.

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.