



Legals representants:
Bechtle Direct, SLU
Claranet, SAU
Evolutio Cloud Enabler, SAU
Inetum España, SA
Itera Process Consulting, SL
Orange Espagne, SAU
Seidor Solutions, SL
T-Systems Itc Iberia, SAU
Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones De España, SAU

ASSUMPTE: INVITACIÓ A PARTICIPAR EN UN CONTRACTE BASAT D'ACORD MARC

Rebeu la present invitació a participar en la licitació del contracte basat en la vostra condició d'empresa seleccionada per formar part de l'Acord marc següent:

Acord marc: d'homologació de proveïdors per a la prestació de serveis al núvol per a les institucions que formen el grup de compra
Promotor de l'Acord marc: Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)
Núm. d'expedient de l'Acord marc: [22/26](#)

Les condicions i característiques de la contractació basada són:

1. Objecte del contracte

Serveis IaaS d'Amazon Web Service (AWS) dels entorns de programació de la Universitat Pompeu Fabra, segons les condicions establertes a l'Acord marc indicat.

Número d'expedient: UPF-2025-0086

2. Òrgan de contractació del contracte basat

L'òrgan de contractació és la Rectora de la Universitat Pompeu Fabra (en endavant, UPF) segons competència que li és conferida per l'article 192.2 dels Estatuts de la Universitat, aprovats pel decret 209/2003, de 9 de setembre.

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.

3. Règim jurídic del contracte

Aquest contracte es regirà per allò establert a l'Acord marc, aquesta invitació 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).

4. Termini i lloc de prestació del contracte

Termini d'execució del contracte: des de l'1/1/2026 o des de la data de signatura del contracte si fos posterior fins al 31/12/2026.

L'adjudicatari en les dues primeres setmanes a comptar des de la formalització del contracte ha de fer el canvi administratiu dels comptes que s'indiquen en el següent apartat.

Es preveu la pròrroga del contracte fins a una anualitat addicional.

5. Modalitat de la prestació

Els serveis concrets apareixen reflectits en el quadre del pressupost de la licitació i corresponen als següent comptes d'AWS:



- 462481490347(upf-pro)
- 509036709298(upf-pre)
- 358752693063(upf-security)
- 811852613599(upf-networking)
- 951214178877(upf-docencia)
- 009993689114(upf-mpa)

6. Pressupost base i valor estimat del contracte

L'estimació màxima del pressupost és la següent:

Concepte llista AWS	Preu mensual	Preu mensual amb dte. 6%	Mesos	Import
Elastic Compute Cloud - Compute	5.556,74 €	5.223,34 €	12	62.680,03 €
Simple Storage Service	2.376,96 €	2.234,34 €	12	26.812,11 €
Relational Database Service	6.712,70 €	6.309,94 €	12	75.719,26 €
CloudWatch	1.640,00 €	1.541,60 €	12	18.499,20 €
Elastic Load Balancing	1.821,36 €	1.712,08 €	12	20.544,94 €
Route 53	1.798,40 €	1.690,50 €	12	20.285,95 €
Elasticache for Redis	2.041,30 €	1.918,82 €	12	23.025,86 €
Pressupost sense IVA				247.567,35 €
IVA				51.989,14 €
Pressupost base				299.556,49 €

El pressupost és una previsió màxima de despesa, que s'atendrà en funció del serveis efectivament prestats d'acord amb els preus unitaris.

En determinar-se el preu del contracte per preus unitaris, el preu del contracte coincideix amb el pressupost de licitació.

Atès que el contracte es prestarà l'any 2026, l'adjudicació i formalització del contracte queden condicionades a l'existència del pressupost adequat i suficient de la Universitat en aquell exercici, amb càrrec a la partida 227.64.

El valor estimat del contracte és el següent:

Pressupost sense IVA	247.567,35 €
Pròrroga	247.567,35 €
Modificació prevista en el contracte	49.513,47 €
Valor estimat del contracte	544.648,17 €

7. Procediment d'adjudicació escollit i criteri de valoració

D'acord amb el Plec de clàusules administratives que regula l'Acord Marc, es remetrà invitació a totes les empreses homologades i s'adjudicarà valorant l'oferta econòmica i atorgant la màxima puntuació de 100 punts a l'empresa que ofereixi el descompte més alt i a la resta de licitadors d'acord amb la fórmula següent:

$$\text{Punts màxims} * (\text{Descompte presentat pel licitador} / \text{Descompte més alt presentat per tots els licitadors})$$

Garantia definitiva i termini de la garantia del servei

D'acord amb el Plec de clàusules administratives de l'Acord Marc l'empresa adjudicatària haurà de prestar una garantia definitiva per un import del 5% del pressupost de licitació sense IVA que **no** es pot instrumentalitzar mitjançant retenció de part del preu del contracte.

El termini de garantia és fins a dos mesos després de la fi del contracte.

9. 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.

El licitador haurà de proposar la seva oferta econòmica igual o que millori la presentada en l'Acord Marc. L'incompliment d'aquest requisit suposarà l'exclusió de la licitació basada. Així mateix, no s'acceptaran les ofertes que 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.

No es pot superar el pressupost màxim establert.

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. Contingut de l'oferta:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">☐ Declaració responsable de vigència requisits de capacitat i aptitud, i de subcontractació, d'acord amb l'annex 1 d'aquesta invitació☐ Oferta econòmica, d'acord amb l'annex 2 d'aquesta invitació. |
|---|

Els models es troben publicats al perfil del contractant

10. Facturació

La facturació del contracte s'efectuarà mensualment en funció de les prestacions realitzades en aquell període.

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 (Rector) 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-2025-0086 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.

11. Penalitats

Els incompliments del contracte penalitzaran de conformitat amb allò previst al plec administratiu de l'Acord marc i en l'annex d'ENS d'aquesta invitació.

A més de les penalitats previstes anteriorment, en cas d'endarreriment en el canvi de compte o assignació del compte nou, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir en concepte de danys i perjudicis el cost que eventualment s'hagi d'abonar d'excés a l'anterior prestatari mentre no es fa el canvi.

Així mateix, en cas que finalitzat el contracte, si l'empresa adjudicatària haurà de ser proactiva en el canvi del compte i, si no fa l'actuació en les dues setmanes previstes, serà penalitzada per endarreriment en les seves obligacions amb retenció de la garantia definitiva fins que no s'hagi realitzat el canvi. Sense perjudici de ser responsable, a més, dels danys i perjudicis addicionals que aquest endarreriment pugui ocasionar a la UPF.



12. Responsable del contracte

Es designa com a responsable del contracte la persona que ocupa el lloc de cap de la Unitat d'Infraestructures i Seguretat TIC.

13. Subcontractació

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

14. Protecció de dades i seguretat informàtica

En la prestació del contracte és possible que s'hagi d'emmagatzemar dades de caràcter personal encara que l'empresa no accedirà a aquestes dades, per aquest motiu el licitador haurà de tenir un nivell de certificació mig de l'Esquema Nacional de Seguretat.

15. 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 (aprovats 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.

L'empresa contractista ha de garantir que, en l'execució del contracte, totes les seves activitats es duen a terme en plena conformitat amb els convenis de l'Organització Internacional del Treball, la Directiva (UE) 2024/1760 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, sobre diligència deguda de les empreses en matèria de sostenibilitat i per la qual es modifiquen la Directiva (UE) 2019/1937 i el Reglament (UE) 2023/2859, i el Pla d'acció nacional d'empreses i drets humans, així com amb el dret internacional dels drets humans i el dret internacional humanitari.

16. 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/a:	La persona que ocupa el lloc de cap de l'Oficina de Contractació Pública.
Vocals:	Un/a lletrat/da dels Serveis Jurídics, unitat que té encomanat l'assessorament jurídic de la Universitat.
	Un/a funcionari/ària del grup A adscrit a funcions de control intern.
	Un/a representant de la unitat gestora del contracte objecte de licitació.
	Un/a funcionari/ària del grup A de l'Oficina de Contractació Pública, que actuarà com a secretari/ària

17. Modificacions previstes al contracte

Es preveu la modificació del contracte amb un increment o disminució de fins el 20% del preu del contracte en cas d'increment o disminució de les prestacions a conseqüència de la demanda dels usuaris de la comunitat universitària de la prevista en el moment de preparar l'expedient

Annexos:

ANNEX I. Declaració responsable

ANNEX II. Model d'oferta econòmica



ANNEX III. Requeriment per al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en la contractació de Serveis al núvol.

Santi Lewin-Richter
Cap de l'Oficina de Contractació Pública

Barcelona, 5/12/2025



ANNEX I. DECLARACIÓ RESPONSABLE

Dades bàsiques del contracte

Expedient: UPF-2025-0086

Tipus de procediment: basat en acord marc

Objecte: Serveis IaaS d'Amazon Web Service (AWS) dels entorns de programació de la Universitat Pompeu Fabra.

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 identificat en l'apartat de dades bàsiques, 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'adjudicació de l'Acord marc.
- 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.
- 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)

(No es poden afegir més línies per a més persones autoritzades)

- 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.

(En cas d'oposar-se a la consulta indicar clarament No)

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable a



ANNEX II. MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

Raó social del licitador que formula l'oferta		
Núm. CIF		
Nom i cognoms del representant		
Núm. NIF		
Declaro que assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte identificat en 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 següents:		
Oferta econòmica	Descompte mínim	Descompte ofert
Oferta de % de descompte per a tots els serveis	6,00%	
(Localitat, data i signatura de l'empresa)		
IMPORTANT		
Es considera causa d'exclusió el fet que el descompte ofertat pel licitador sigui inferior al mínim fixat i a l'ofert en el procediment d'adjudicació de l'Acord Marc		

ANNEX III. REQUERIMENT PER AL COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT EN LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS AL NÚVOL

Mitjançant aquestes clàusules s'estableixen els requeriments en matèria de seguretat de serveis al núvol i, així mateix, el règim de penalitats derivat de l'incompliment d'aquests requeriments.

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)

2.1. Tipus d'Infraestructura(en cas d'haver escollit IaaS):

- ☒ Emmagatzematge
- ☒ Servidors
- ☒ Alta disponibilitat: Sistemes de balanceig, còpies de sistemes
- ☒ Seguretat: Firewalls, IDS i IPS

2.2. Tipus de Plataforma(en cas d'haver escollit PaaS):

- ☒ Servidor d'aplicacions
- ☒ Base de dades
- ☒ Càlcul: CPUs, GPUs, RAM,...
- ☒ Virtualització d'aplicacions

3. Dimensionat del servei:

- Número d'usuaris concurrents: no aplica
- Temps de resposta en l'accés al servei: no aplica

4. Escalabilitat del servei:

Si no s'indica altra cosa en el cos del plec tècnic, el sistema ha de permetre augmentar i reduir un 10% els valors de dimensionat del servei contractat, aquesta modificació es farà de forma automàtica sense que aquest fet impliqui una modificació dels acords de servei. En cas de que es superi aquest límit serà necessària la modificació dels acords de servei.

5. Mesura del servei i rendiment (no aplicable en cas de SaaS)

El proveïdor ha de proporcionar eines que permetin a la UPF la monitorització en temps real del servei que percep l'usuari final, així com del temps de resposta (en milisegons) de l'accés al servei, que permetin fer un seguiment en temps real del grau de compliment dels acords de nivell de servei. Aquestes eines han de ser compatibles amb les eines de monitorització que facin servir el protocol SNMP per tal de poder tenir tot centralitzat en un únic entorn de monitorització.

6. Acords del nivell servei

6.1 Disponibilitat

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

Servei	% disponibilitat	Horari del servei
Canvis sobre els comptes d'AWS	99,90%	24x7

6.2 Capacitat

El proveïdor haurà de facilitar una gràfica en temps real de resposta en l'accés al servei. En cas de que el temps de resposta estigui per sobre del temps contractat caldrà avisar a la Universitat.

Aquest fet es considerarà com una incidència pel que fa a temps de resposta. És a dir, en un màxim de 15 minuts des de que se supera aquest llindar total s'ha de notificar a la Universitat i prendre mesures per la resolució de la incidència que motiva la lentitud.

6.3 Continuïtat

En cas de produir-se una incidència o contingència greu, el proveïdor es compromet a restablir el servei als nivells de servei oferts en un termini no superior a 4 hores des del moment de la incidència.

6.4 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.
- Peticions de canvi: qualsevol sol·licitud que impliqui la modificació del servei tal i com es presta

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

Tasca	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	<= 15 minuts	<=4 hores
Ordinària	<= 15 minuts	<=8 hores
Peticions de canvi	<= 15 minuts	<= 24 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.
- Temps de resolució: temps transcorregut entre el primer contacte tècnic amb l'objectiu de resoldre la incidència fins a la resolució de la mateixa (amb plena capacitat operativa).

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

6.5 Seguiment del servei

Totes les tasques descrites anteriorment 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 informes mensuals que inclouran el rendiment dels acords de nivell de servei. Aquest informe s'haurà de facilitar al llarg dels primers 15 dies de cada mes. El fet de no lliurar l'informe o no lliurar-lo en el temps acordat serà catalogat com una incidència ordinària a efectes de penalitzacions.

6.6 Penalitzacions per incompliment

Totes les desviacions que empitjorin l'acord de nivell de servei estaran associades a una penalitat amb compensació per part del proveïdor. Per tal d'establir la compensació es defineixen dos nivells de incompliments: lleu i greu

Incompliment	Desviació lleu	Desviació greu
T. de resposta excedit Incidència ordinària	Entre 4 i 6 hores	Més de 6 hores
T. de resolució excedit Incidència ordinària	Entre 2 i 4 hores	Més de 4 hores
T. de respuesta excedit Incidència crítica	Entre 4 i 6 hores	Més de 6 hores
T. de resolución excedit Incidència crítica	Entre 2 i 4 hores	Més de 4 hores
% de disponibilitat inferior al ofertat	Entre 99,98% y 99,90%	Menor que 99,90%

Quan els acords de nivell de servei no siguin *complets*, el PROVEÏDOR 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 per incompliment lleu	Penalització per incompliment greu
T. resposta excedit incidència ordinària	1% de descompte de la factura. Màxim 10% acumulable	4% de descompte de la factura. Màxim 20% acumulable
T. resolució excedit incidència ordinària	1% de descompte de la factura. Màxim 10% acumulable	4% de descompte de la factura. Màxim 20% acumulable
T. resposta excedit incidència crítica	2% de descompte de la factura. Màxim 20% acumulable	8% de descompte de la factura. Màxim 40% acumulable
T. resolució excedit incidència crítica	2% de descompte de la factura. Màxim 20% acumulable	8% de descompte de la factura. Màxim 40% acumulable
% de disponibilitat	2% de descompte de la	10% de descompte de

inferior al ofertat	factura. Màxim 10% acumulable	la factura. Màxim 100% acumulable
---------------------	-------------------------------	-----------------------------------

En el cas de que el PROVEÏDOR incorri en reiteració d'incompliments, tant de greus com de lleus, tindrà les següents penalitats addicionals.

- En el cas de que hi hagi 3 incompliments lleus en el termini d'una setmana, des de que es detecta el primer incompliment, seran considerats a tots els efectes com un incompliment greu.

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.

6.7 Gestió de canvis

Els sistemes emprats per oferir el servei respectaran els cicles de vida oficials especificats pels fabricants i es prendran mesures per actualitzar els sistemes i eliminar les possibles vulnerabilitats sempre dins el cicle de vida del producte.

Qualsevol canvi 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.

8. Condicionants geogràfics

La empresa proveïdora 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).

9. Responsabilitats i obligacions en relació a la seguretat informàtica

La empresa proveïdora, 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 l'Unitat d'Infraestructures i Seguretat TIC**
- Persona de contacte per les incidències relatives als indicadors de nivell de servei (SLA): **Cap de l'Unitat d'Infraestructures i Seguretat TIC**
- Persona de contacte per temes relatius a dades de caràcter personal: **Delegat de protecció de dades de la UPF**

10. Còpies de seguretat i recuperació de dades

La empresa adjudicatària 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. Totes les còpies de seguretat han de garantir, com a mínim, que es pot restaurar el sistema tal i com estava 24 hores abans. Aquestes còpies de seguretat han d'anar xifrades. La UPF pot requerir la restauració o el trasllat de les còpies de seguretat a la persona de contacte pels canvis i manteniment dels sistemes de la empresa proveïdora.

- Recovery Time Objective (RTO): menor a 4 hores.
- Recovery Point Objective (RPO): 24 hores abans.

11. Registres d'activitat

La empresa 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 empresa proveïdora 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.

12. Finalització del servei

L'adjudicatari 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, l'adjudicatari 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 l'adjudicatari haurà 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, a l'adjudicatari, 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.

