
Plec de Prescripcions Tècniques per un Acord Marc pel subministrament de material informàtic pel Grup FGC

Àrea d'Atenció Informàtica
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Desembre 2025



© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/o fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/ Vergós 44, 08017, Barcelona

ÍNDEX

0. Introducció.....	5
1. Objecte del contracte.....	6
2. Àmbit de subministrament.....	7
3. Requisits dels licitadors.....	9
3.1. Solvència i experiència.....	9
3.2. Capacitat logística i operativa.....	9
3.3. Servei postvenda i garanties associat al subministrament.....	9
3.4. Certificacions i compliment normatiu.....	9
3.5. Capacitat tècnica i compatibilitat.....	10
3.6. Seguretat i ciberseguretat.....	10
4. Model de governança.....	11
4.1. Interlocució i responsabilitats.....	11
4.2. Reunions de seguiment.....	12
4.3. Documentació obligatòria.....	12
5. Condicions de lliurament.....	14
5.1. Terminis de lliurament.....	14
5.2. Lloc de lliurament.....	14
5.3. Embalatge i protecció.....	14
5.4. Transport i logística.....	14
5.5. Recepció i verificació tècnica.....	15
6. Emplaçaments de lliurament.....	16
6.1. Consideracions logístiques.....	17
7. Acords de Nivell de Servei (ANS).....	18
7.1. Disponibilitat de producte.....	18
7.2. Temps de resposta a consultes i sol·licituds.....	18
7.3. Termini subministrament.....	18
7.4. Gestió i resolució d'incidències.....	18

7.5. Servei postvenda i gestió de garanties	19
7.6. Informes i seguiment.....	19
8. Règim de penalitzacions	20
8.1. Principis generals.....	20
8.2. Penalitzacions segons incompliment d'SLA.....	20
8.3. Penalitzacions per incompliments greus.....	21
8.4. Causes d'exclusió del proveïdor	22
9. Clàusules de confidencialitat.....	25
9.1. Principi general de confidencialitat.....	25
9.2. Protecció de dades personals	25
9.3. Mesures tècniques i organitzatives de seguretat.....	25
9.4. Durada de l'obligació de confidencialitat.....	26
9.5. Responsabilitat i conseqüències de l'incompliment	26
9.6. Restitució i destrucció de la informació	27
9.7. Supervisió i auditories.....	27
10. Seguretat de la informació i ciberseguretat	28
10.1. Principis generals	28
10.2. Marc normatiu de referència.....	28
10.3. Requisits mínims de seguretat tècnica.....	29
10.4. Gestió d'incidents de seguretat.....	29
10.5. Còpies de seguretat i recuperació	30
10.6. Subcontractació i tercers.....	30
10.7. Auditories i verificació del compliment.....	30
10.8. Responsabilitat en matèria de seguretat.....	30
11. Durada de l'homologació.....	32

0. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya adscrita al Departament de Territori, que té per objecte principal la prestació de serveis de transport públic per ferrocarril, així com la gestió i explotació d'infraestructures ferroviàries, serveis turístics i activitats complementàries i auxiliars que contribueixin al desenvolupament territorial, econòmic i social del país.

FGC gestiona actualment una xarxa ferroviària que inclou línies metropolitanes (Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia), línies de ferrocarril de muntanya, i explotacions turístiques com ara el Cremallera de Montserrat, el Cremallera i els Funiculars de la Vall de Núria, entre d'altres. Així mateix, també participa en l'operació i manteniment d'infraestructures ferroviàries d'altres administracions públiques, en el marc de convenis o encàrrecs específics.

El Grup FGC, a més de la societat matriu Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, està integrat per altres societats mercantils que desenvolupen activitats complementàries en l'àmbit de la mobilitat, l'energia, la logística, la promoció territorial i el turisme sostenible. Entre aquestes societats es troben FGC Rail, FGC Mobilitat, i altres entitats instrumentals segons el projecte o àmbit d'actuació.

El Grup FGC actua sota els principis de servei públic, eficiència, sostenibilitat ambiental, seguretat operativa, innovació i responsabilitat social, i aplica amb rigor el marc normatiu aplicable a les entitats del sector públic, inclosa la legislació vigent en matèria de contractació pública.

Aquest plec de prescripcions tècniques s'emmarca dins aquesta visió estratègica i regula les condicions tècniques a tenir en compte per a l'execució del contracte objecte de licitació, amb l'objectiu de garantir la qualitat, seguretat, eficàcia i eficiència en la prestació dels serveis o subministraments contractats.

1. Objecte del contracte

L'objecte del present Acord Marc és establir el procediment d'homologació d'empreses per al subministrament de material tecnològic i informàtic en sentit ampli. Això inclou, entre d'altres, equips de lloc de treball, accessoris i perifèrics, dispositius d'emmagatzematge, equipament de comunicacions, elements de connectivitat, components i qualsevol altre producte relacionat amb la infraestructura tecnològica corporativa.

L'homologació té per finalitat disposar d'un conjunt de proveïdors qualificats que compleixin els requisits tècnics, de qualitat, seguretat i servei definits per l'organització, garantint així la disponibilitat continuada de subministraments tecnològics amb les màximes garanties d'estandardització, seguretat, eficiència i adequació als entorns corporatius.

En tant, el Grup FGC està interessat en l'adquisició de material divers en l'àmbit de la informàtica, l'electrònica i les telecomunicacions per atendre les necessitats de substitució d'equips obsolets o avariats i renovar o ampliar el parc tecnològic i informàtic.

L'equipament informàtic és una eina essencial per als empleats de FGC i empreses del grup ubicats a les oficines. L'ús intensiu dels equips actuals fa que estiguin exposats a avaries, fet que requereix:

- Gestionar les reposicions de manera planificada per garantir l'estoc.
- Fer front a les reposicions urgents que puguin sorgir.
- Garantir el correcte funcionament dels equips per evitar possibles interrupcions del servei.

La contractació de material informàtic té com a objectius:

- Assegurar una gestió àgil i efectiva.
- Cobrir les necessitats informàtiques del personal.
- Obtenir els millors preus que ofereixi el mercat.

Aquest Acord Marc no implica l'adjudicació immediata de cap subministrament concret, sinó que estableix el marc regulador i els criteris que permetran, posteriorment, dur a terme contractacions específiques de manera àgil, ordenada i conforme a la normativa de contractació del sector públic.

2. Àmbit de subministrament

L'Acord Marc té per objecte l'homologació de proveïdors per al subministrament de material microinformàtic i equipament associat al lloc de treball, incloent-hi dispositius, perifèrics i accessoris.

Queda explícitament exclòs del present Acord Marc el subministrament d'equipaments d'infraestructura de centre de dades, com ara servidors, cabines d'emmagatzematge, sistemes de backup corporatiu, electrònica de xarxa o qualsevol altre component propi de CPD. Aquest acord es limita a equipament de microinformàtica i entorn de lloc de treball.

L'àmbit de subministrament s'organitza en diverses categories funcionals. Per a cada categoria s'indiquen les marques de referència que es consideren acceptables d'acord amb els estàndards corporatius de qualitat, compatibilitat i suport tècnic. Aquestes marques representen el nivell mínim esperat; en qualsevol cas, els licitadors hauran de garantir que els productes ofertats compleixen els requeriments tècnics, de seguretat i d'integració amb l'entorn corporatiu.

Així mateix, els proveïdors homologats hauran de disposar de la capacitat d'adquirir i subministrar productes que només estiguin disponibles a través de plataformes de comerç electrònic, inclosa la botiga Amazon Business, sempre que aquests productes estiguin inclosos dins l'àmbit microinformàtic i de lloc de treball definit en aquest plec.

Aquesta capacitat s'entén com un requisit de subministrament puntual per cobrir necessitats específiques de material no disponible en canals de distribució convencionals, garantint sempre la traçabilitat, originalitat i garantia oficial del producte.

Igualment, els proveïdors hauran de poder gestionar i subministrar les subscripcions, llicències digitals i serveis associats a la compra del subministrament de l'equipament necessaris per al correcte funcionament dels productes inclosos en aquest Acord Marc. Aquests podran ser serveis del fabricant, per exemple: reMarkable Connect, targetes digitals com les d'Apple iTunes, ampliacions de garanties o assegurances quan siguin requisits funcionals del dispositiu.

Aquest subministrament d'element no suposarà el servei d'instal·lació i configuració dels productes.

A continuació es trasllada les categories i les marques que actualment FGC disposa en el seu parc tecnològic i informàtic:

Categoria	Marques incloses o equivalents de referència
Equipament informàtic	Microsoft, Asus, Dell, HP, Lenovo, Acer, LG, Samsung, Apple
Perifèrics i accessoris	Logitech, Trust, Startech, Selore, Novoo, Nilox
Àudio i comunicacions	Jabra, Sennheiser, Plantronics, EPOS, Poly, Philips
Impressió i identificació	Epson, Fargo, Zebra
Emmagatzematge	Kingston
Mobilitat i protecció	Samsonite, Targus
Tecnologia educativa i de presentació	Promethean, Barco
Comunicació satel·lital	Iridium, Thuraya
Dispositius especialitzats	Adlink, ReMarkable

Les marques relacionades es consideren preferents per la seva maduresa, fiabilitat i adequació als estàndards corporatius. No obstant això, es podran admetre productes de marques equivalents sempre que acreditin un nivell de qualitat, compatibilitat i suport tècnic igual o superior, i compleixin les especificacions detallades en aquest plec.

Quan es realitzi una contractació basada, en casos de partides a l'alça juntament amb catàleg de preus del proveïdors, en cas que l'empresa presenti una oferta que FGC cregui que és excessiva o bé que està per sobre de mercat, FGC podrà comprar-lo a un tercer, seguint el corresponent procediment de contractació, sense que aquest fet doni dret al contractista a ser compensat, indemnitzat o rescabalat.

3. Requisits dels licitadors

Els licitadors hauran d'acreditar el conjunt de requisits següents per poder ser homologats en el marc del present Acord Marc. Aquests requisits tenen per finalitat garantir que els proveïdors disposen de la solvència tècnica, organitzativa i operativa necessària per assegurar un subministrament de qualitat, segur i adequat a les necessitats corporatives.

3.1. Solvència i experiència

- Experiència demostrable en el subministrament de productes tecnològics, equipament informàtic i perifèria professional, preferentment en entorns corporatius o del sector públic.
- Relació de contractes similars realitzats durant els darrers anys, amb referències contrastables.

3.2. Capacitat logística i operativa

- Capacitat logística suficient per garantir subministrament continuat i puntual a qualsevol punt del territori nacional, incloent gestió de comandes, transport, traçabilitat i serveis de lliurament segur.
- Disponibilitat d'estoc mínim o capacitat de reposició ràpida per garantir els terminis de lliurament compromesos.
- Possibilitat d'oferir serveis de preconfiguració, etiquetatge, integració o personalització si es requereix.

3.3. Servei postvenda i garanties associat al subministrament

- Servei postvenda efectiu, amb canals d'atenció i resolució d'incidències.
- Garantia mínima de 2 anys per als productes subministrats, d'acord amb la normativa aplicable, sense perjudici que es valorin positivament garanties ampliades.

3.4. Certificacions i compliment normatiu

- Acreditació de certificacions de qualitat, medi ambient o altres que resultin aplicables al sector, com ara ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 o equivalents.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de contractació pública, protecció de dades (RGPD) i gestió ambiental dels residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE).

- Compliment amb la normativa de seguretat i ciberseguretat aplicable als equips subministrats (marcatge CE, RoHS, directiva RED, etc.).

3.5. Capacitat tècnica i compatibilitat

- Capacitat per subministrar productes de les marques indicades en aquest plec o d'altres marques equivalents, sempre que s'acrediti de manera suficient la compatibilitat, qualitat i prestacions requerides.
- Acreditació del coneixement tècnic i del suport necessari per a la correcta integració dels productes en l'entorn corporatiu.
- Capacitat per oferir documentació tècnica i fulls d'especificacions

3.6. Seguretat i ciberseguretat

- Garantia que els productes subministrats són originals, nous d'origen i no han estat manipulats, recondicionats o reutilitzats sense informar-ne.
- Compromís de subministrar equipament lliure de bloatware, programari indegut o configuracions no autoritzades.
- Capacitat per informar de vulnerabilitats, actualitzacions i end-of-life dels dispositius proveïts.

4. Model de governança

El present capítol estableix el model de governança aplicable a l'Acord Marc de subministrament de material microinformàtic i d'equipament associat al lloc de treball, amb l'objectiu de garantir una coordinació eficient, un control adequat de l'execució i una interlocució fluida entre FGC i les empreses adjudicatàries.

4.1. Interlocució i responsabilitats

4.1.1. Interlocutor per part d'FGC

FGC designarà un responsable del contracte que actuarà com a únic interlocutor amb les empreses adjudicatàries per a totes les qüestions relacionades amb:

- la gestió operativa del subministrament,
- la validació de comandes,
- el seguiment de l'execució,
- el control del compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS),
- la resolució d'incidències,
- i la liquidació i tancament dels subministraments basats.

Aquest interlocutor actuarà com a punt de contacte únic per coordinar-se amb els responsables designats per les empreses proveïdores.

4.1.2. Responsable de contracte per part de l'adjudicatari

Cada empresa homologada i, en el seu cas, adjudicatària d'un subministrament basat, haurà de designar un responsable del contracte que assumirà les funcions següents:

- gestionar l'execució del subministrament,
- assegurar el compliment dels terminis, requisits i ANS indicats al plec,
- gestionar els processos logístics i de lliurament,
- coordinar la gestió de garanties, substitucions i retorns,
- actuar com a punt de contacte tècnic i operatiu amb FGC,
- garantir la qualitat i conformitat del material subministrat,

- posar a disposició de FGC tota la documentació tècnica, comercial o administrativa requerida.

Aquest responsable haurà de tenir capacitat executiva real per resoldre incidències i prendre decisions operatives.

4.2. Reunions de seguiment

Amb l'objectiu de garantir una correcta governança del contracte, s'estableixen els següents mecanismes:

4.2.1. Reunions periòdiques

FGC podrà convocar reunions trimestrals o semestrals (segons necessitat) amb totes les empreses homologades o amb els adjudicataris actius, amb l'objectiu de:

- revisar el grau de compliment dels ANS,
- analitzar incidències recurrents,
- revisar preus, disponibilitat i productes descatalogats,
- actualitzar el catàleg disponible dins l'Acord Marc,
- valorar millores en processos logístics i de comunicació,
- validar propostes d'equivalències o nous models.

La participació del responsable de contracte de l'empresa adjudicatària és obligatòria.

4.2.2. Reunions puntuals d'incidències

FGC podrà requerir reunions específiques en cas d'incompliments reiterats, problemes logístics, retards, defectes de subministrament o incidències associades a la garantia.

4.3. Documentació obligatòria

4.3.1. Acta d'inici del subministrament

Un cop formalitzat un subministrament basat, l'adjudicatari haurà de presentar una Acta d'Inici que inclourà com a mínim:

- dades del subministrament i referència al procediment basat,

- identificació del responsable del contracte per part de l'empresa,
- planificació de lliurament,
- compromís d'ANS,
- catàleg o relació detallada dels productes ofertats i les seves configuracions,
- canals d'escalat per incidències.

L'Acta d'Inici haurà de ser acceptada per FGC per donar inici formal al subministrament.

4.3.2. Acta de tancament del subministrament

En finalitzar el subministrament, l'adjudicatari haurà d'aportar una Acta de Finalització, que inclourà:

- relació completa del material lliurat (quantitats, models, versions),
- números de sèrie quan sigui aplicable,
- data efectiva de lliurament i recepció,
- incidències produïdes i resolució adoptada,
- documentació de garantia i manuals,
- validació final de conformitat per FGC.

El subministrament no es considerarà complet fins que FGC hagi validat aquesta Acta.

5. Condicions de lliurament

Els licitadors hauran de complir les condicions de lliurament següents, que tenen per objectiu garantir que el subministrament dels productes es realitzi amb la màxima rapidesa, qualitat i seguretat, assegurant-ne la integritat fins a la recepció final per part de l'organisme contractant.

5.1. Terminis de lliurament

- El termini màxim de lliurament serà de 10 dies naturals des de la formalització de la comanda, llevat de circumstàncies excepcionals degudament justificades i acceptades pel contractant.
- Es valorarà positivament la capacitat del proveïdor de lliurar equips abans del termini establert o d'oferir opcions de lliurament urgent.

5.2. Lloc de lliurament

- El lliurament es realitzarà a les dependències indicades per l'organisme contractant en cada comanda.
- Quan es requereixi, el proveïdor haurà de poder gestionar lliuraments a múltiples ubicacions dins del territori nacional, incloent centres remots o oficines distribuïdes.

5.3. Embalatge i protecció

- Tots els productes s'hauran de lliurar en el seu embalatge original, degudament precintat, etiquetat i amb tots els components, accessoris i documentació facilitada pel fabricant.
- L'embalatge haurà de garantir la protecció adequada durant el transport, evitant cops, humitats i altres danys.
- No s'acceptaran equips reacondicionats, manipulats, sense embalar o amb signes d'ús.

5.4. Transport i logística

- El transport serà a càrrec del proveïdor, incloent totes les despeses associades al lliurament.
- El proveïdor serà responsable de la integritat del producte fins al moment de la recepció formal per part de l'organisme contractant.

- S'haurà de garantir la traçabilitat de l'enviament, facilitant si cal un número de seguiment o informació logística equivalent.

5.5. Recepció i verificació tècnica

- En el moment del lliurament, l'organisme contractant realitzarà una verificació tècnica per comprovar que el material lliurat correspon a la comanda, compleix les especificacions tècniques i es troba en perfecte estat.
- Si es detecten anomalies, defectes o manca d'elements, es generaran les incidències corresponents i el proveïdor haurà de substituir el material o corregir la incidència sense cost addicional.
- La recepció no serà considerada definitiva fins que l'organisme contractant hagi validat la conformitat del subministrament.

6. Emplaçaments de lliurament

Els subministraments objecte del present Acord Marc es podran requerir en qualsevol dels emplaçaments operatius, administratius, tècnics o turístics de l'organisme contractant. A continuació es relacionen els punts principals de lliurament, que podran ser ampliat o modificats durant la vigència de l'acord segons les necessitats de servei.

Els licitadors hauran de disposar de la capacitat logística necessària per garantir el lliurament en tots aquests emplaçaments, independentment de la seva ubicació geogràfica, incloent zones de muntanya, estacions d'esquí i centres operatius remots.

PRINCIPALS CENTRES SUBMINISTRADORS A FGC

Província	Denominació	Lloc	Adreça	Població
BARCELONA	Edifici NEO	Oficina corporativa Edifici NEO dels FGC	Carrer dels Vergós, 44	08017-Barcelona
	Rubí	Centre Operatiu de Rubí dels FGC	Cl Antoni Sedó, s/n	08191-Rubí
	Martorell	Estació de Martorell dels FGC	Avda. Verge Montserrat, s/n	08760-Martorell
	Sant Boi	Estació de Sant Boi dels FGC	Avda. Torras i Bages, 3	08830-Sant Boi
	Montserrat	Estació Monistrol Vila	Pol. Ind. El Tortugué, s/n	08500-Monistrol
GIRONA	Vall de Núria	Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya	Pl. Estació, 3	17534-Ribes de Freser
	Vallter 2000	Estació d'esquí Vallter 2000	Cercle de Morens s/n	17869-Setcases
	La Molina	Estació de Muntanya La Molina	Edifici Telecabina s/n	17537-La Molina
LLEIDA	Espot	Estació de muntanya Espot	Pla de Berradé, s/n	25597-Espot

Port Ainé	Estació de muntanya Port Ainé	Estació d'Esquí Port-Ainé	25594-Rialb
Estació de muntanya Boí Taüll	Pla de Vaques s/n	25528 Vall de Boí	Boí Taüll
Parc Astronòmic del Montsec	Parc Astronòmic del Montsec	Camí del Coll d'Ares, s/n, 25691 Àger, Lleida	25691 Àger, Lleida
Lleida La Pobla	Oficina de Turisme de Catalunya a Lleida	Pl. Edil Saturnino, 1	25007-Lleida
	Oficina de Turisme de la Pobla de Segur	Av. Verdaguer, 35	25500-La Pobla de Segur

6.1. Consideracions logístiques

- Els proveïdors hauran de poder garantir lliuraments en ubicacions de difícil accés o en condicions climatològiques adverses, especialment durant la temporada d'hivern.
- En el cas de centres operatius o estacions d'alta muntanya, els proveïdors hauran de coordinar-se amb els responsables locals per assegurar que el lliurament es realitza dins dels horaris operatius i d'accés autoritzat.
- Es podrà requerir el lliurament en altres ubicacions que l'organisme determini, incloent punts temporals o dependències de nova o recent obertura.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els licitadors hauran de complir els Acords de Nivell de Servei següents. Aquests SLA són d'obligat compliment i constitueixen un element essencial del contracte derivat del present Acord Marc. El seu incompliment reiterat podrà donar lloc a penalitzacions econòmiques, restriccions operatives o, si escau, l'exclusió del proveïdor del sistema d'homologació.

Tots els SLA descrits són mesurables, objectius i auditable mitjançant els informes que el proveïdor haurà de lliurar i la informació de seguiment que generi l'organisme contractant.

7.1. Disponibilitat de producte

- El proveïdor haurà de garantir la disponibilitat mínima del 90% dels productes habituals del seu catàleg homologat.
- A efectes de control, es considerarà “producte habitual” aquell incorporat com a referència estable al catàleg aprovat i ofert en comandes anteriors.
- Les mancances d'estoc no justificades computaran com a incompliment de l'SLA.

7.2. Temps de resposta a consultes i sol·licituds

- El proveïdor haurà de respondre consultes tècniques, comercials o logístiques en un termini màxim de 48 hores laborables pel lliurament del material de caràcter habitual i 24 hores pel lliurament del material de caràcter urgent.
- El còmput s'inicia en el moment de recepció de la consulta a través dels canals oficials.

7.3. Termini subministrament

- Lliurament caràcter habitual: 3 dies - 72 hores
- Lliurament del material de caràcter urgent: 1 dia i mig hàbil - 36 hores

7.4. Gestió i resolució d'incidències

- Qualsevol incidència relacionada amb subministraments (productes defectuosos, errors de comanda, materials incorrectes, etc.) s'haurà de resoldre d'acord el següent:
 - Prioritat 1: resolució en un màxim de 24 hores.

- Prioritat 2: resolució en un màxim de 72 hores.
- Prioritat 3: resolució en un màxim de 7 dies laborables (168 hores).
- La resolució pot consistir en substitució, reposició, reparació o altra mesura equivalent degudament acordada.
- El termini de resolució es mesurarà des de la notificació formal de la incidència fins a la seva completa resolució.
- L'establiment de la prioritat l'establirà FGC segons petició, un cop detectada la incidència.

7.5. Servei postvenda i gestió de garanties

- El proveïdor haurà de gestionar qualsevol actuació vinculada a la garantia del producte en un termini màxim de 10 dies laborables.
- Aquest termini inclou la tramitació de RMA, substitucions preliminars o la coordinació amb el fabricant.

7.6. Informes i seguiment

- El proveïdor haurà de lliurar informes semestrals que incloguin, com a mínim:
 - volum i detall de comandes gestionades,
 - índex de disponibilitat,
 - temps de lliurament,
 - incidències i resolució,
 - compliment dels SLA detallats en aquest apartat.
- Els informes són obligatoris i imprescindibles per a l'avaluació del rendiment del proveïdor.

8. Règim de penalitzacions

Les penalitzacions establertes en aquest apartat s'aplicaran de manera automàtica com a conseqüència de l'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS/SLA) detallats a l'apartat 6. Aquest règim té per finalitat assegurar un alt nivell de qualitat en el subministrament, garantir la continuïtat del servei i fomentar el compliment rigorós dels compromisos contrets per part dels proveïdors homologats.

Totes les penalitzacions s'entendran sense perjudici de les responsabilitats addicionals que puguin correspondre conforme a la normativa de contractació del sector públic.

8.1. Principis generals

- Les penalitzacions són automàtiques, objectives i aplicables sense necessitat de requeriment previ, en funció de les dades recollides als informes de seguiment i als registres interns del contractant.
- S'aplicaran sobre l'import de la comanda afectada, o sobre l'import trimestral de subministraments del proveïdor quan la incidència tingui caràcter general.
- Les penalitzacions seran acumulatives si concorren diversos incompliments.
- L'organisme contractant podrà aplicar penalitzacions fins i tot si es procedeix a la resolució de la incidència, si el termini o servei prestat no compleix els SLA.

8.2. Penalitzacions segons incompliment d'SLA

a) Disponibilitat de producte

- Disponibilitat < 90% del catàleg habitual durant un període trimestral:
→ Penalització del 5% sobre l'import de les comandes afectades.
- Disponibilitat < 80%:
→ Penalització del 10% sobre l'import trimestral.
- Disponibilitat < 70% o incompliment reiterat (2 trimestres seguits):
→ Penalització del 15% i possible suspensió temporal del proveïdor.

b) Temps de resposta > 48 hores laborables

- Primer cas en un trimestre: advertiment formal.
- Segon i successius casos en el mateix trimestre:
→ Penalització del 2% per incidència sobre l'import de la comanda associada o, si no n'hi ha, sobre l'import trimestral.

c) Resolució d'incidències > 5 dies laborables

- Penalització automàtica del 5% per cada incidència que superi aquest termini.
- Si més del 10% de les incidències trimestrals superen el termini:
→ Penalització addicional del 10% sobre l'import trimestral.
- Si més del 20% l'incompleixen:
→ Suspensió temporal del proveïdor i revisió de l'homologació.

d) Gestió de garanties > 10 dies laborables (postvenda/RMA)

- Penalització del 5% per cada cas que superi el termini.
- Penalització especial del 15% si la demora afecta equipament crític o entorns operatius.

e) No entrega d'informes semestral

- Primer incompliment: advertiment i termini de 7 dies per corregir.
- No entrega dins el termini o segon incompliment:
→ Penalització del 10% sobre l'import semestral del proveïdor.
- Reiteració:
→ Suspensió temporal de l'homologació.

8.3. Penalitzacions per incompliments greus

Es consideraran incompliments greus:

- No lliurar una comanda dins el termini contractual dos o més cops en un mateix trimestre.
- Subministrar producte defectuós o no conforme de manera recurrent (>10% de comandes trimestrals).
- Falta de traçabilitat del material, lliuraments incomplets o producte no original.
- Qualsevol acció que comprometi la seguretat, integritat o autenticitat del material lliurat.

Penalització:

→ Entre el 15% i el 25% de l'import trimestral, segons la gravetat, i possibilitat d'inici d'expedient d'exclusió.

8.4. Causes d'exclusió del proveïdor

El proveïdor podrà ser exclòs de l'Acord Marc si concorre alguna de les situacions següents:

- Tres trimestres consecutius amb incompliments d'SLA >10%.
- Qualsevol incompliment greu recollit a l'apartat 7.3.
- Subministrament de material fraudulent, no original o manipulat.
- Resistència injustificada a facilitar informació, informes, traçabilitat o verificacions.
- Repetició de conductes que alterin greument el correcte funcionament de l'Acord Marc.

L'exclusió es farà mitjançant resolució motivada i pot comportar l'execució de garanties financeres si n'hi ha.

Àrea de servei	SLA establert	Mètrica / termini	Límit d'incompliment	Penalització	Observacions
Disponibilitat de producte	Disponibilitat mínima del 90%	% de productes disponible	<90% Incompliment	<90%: 5% / Control <80%: 10% trimestral / <70%: basat en	en



Àrea de servei	SLA establert	Mètrica / termini	Límit d'incompliment	Penalització	Observacions
	del catàleg habitual	s per trimestre		15% + catàleg possible suspensió	
Resposta consultes	a Resposta màxim 48 h laborables	Temps mitjà de resposta a consultes	>48 h	2% per incidència (a partir de la 2a en el mateix trimestre)	Aplicable a consultes tècniques o logístiques
Resolució d'incidències	Resolució màxim 5 laborables	en Temps mitjà de resolució	>5 dies	5% per incidència / +10% si >10% de casos trimestrals Inclou reposicions, errors o defectes Suspensió si >20%	
Gestió de garanties (RMA)	Gestió completa màxim 10 laborables	en Temps mitjà de resolució	>10 dies	5% per cas / 15% si afecta equip crític	Coordinació amb fabricant inclosa
Informes de seguiment	Lliurament d'informes semestrals	2 informes anuals	No presentat o fora de termini	10% sobre import semestral / Suspensió si reiterat	Obligatori per avaluació de rendiment
Incompliments greus	Subministrament no conforme, retards recurrents	Casos greus reiterats o	>10% o comandes afectades	15% a 25% de sobre import trimestral + possible exclusió	Pot comportar resolució o baixa de l'Acord Marc



Àrea de servei	SLA establert	Mètrica / termini	Límit d'incompliment	Penalització	Observacions
	productes no originals				
Compliment global SLA	Índex global ≥ 90% per trimestre	% de SLA complets	<90%	Revisió i advertiment / <80%: possible exclusió	Serveix com a indicador agregat de rendiment

Notes complementàries

- Les penalitzacions s'aplicaran sobre l'import de la comanda afectada o l'import trimestral segons la naturalesa de l'incompliment.
- Les penalitzacions són acumulatives i compatibles amb altres mesures correctores.
- L'organisme contractant podrà revisar els SLA anualment per ajustar-los a les necessitats del servei o a l'evolució tecnològica.
- El seguiment dels SLA es realitzarà mitjançant informes, controls periòdics i quadres de comandament de compliment.

9. Clàusules de confidencialitat

Amb motiu de l'execució del present Acord Marc i dels contractes derivats que se'n puguin formalitzar, els licitadors i proveïdors homologats tindran accés a informació tècnica, operativa, econòmica o de qualsevol altra naturalesa relativa a l'organisme contractant. Aquesta informació té caràcter confidencial i, per tant, quedarà subjecta a les obligacions establertes en aquest apartat.

9.1. Principi general de confidencialitat

- Tota la informació, documentació o dada transmesa, generada o obtinguda com a conseqüència del contracte es considerarà informació confidencial i d'ús restringit.
- Aquesta informació no podrà ser utilitzada per cap altra finalitat que no sigui l'estrictament necessària per al correcte compliment de les obligacions contractuals.
- Queda expressament prohibida la seva divulgació, còpia, cessió o comunicació a tercers sense l'autorització prèvia i per escrit de l'organisme contractant.

9.2. Protecció de dades personals

- En cas que, durant l'execució del contracte, el proveïdor tingui accés a dades personals de titularitat de l'organisme contractant o dels seus usuaris, haurà de complir en tot moment el que disposa el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- El proveïdor actuarà com a encarregat del tractament, i haurà de subscriure, si escau, l'acord d'encàrrec corresponent conforme a l'article 28 del RGPD.
- Les dades només podran ser tractades conforme a les instruccions documentades de l'organisme contractant i no podran ser cedides ni transferides fora de l'Espai Econòmic Europeu sense autorització expressa.

9.3. Mesures tècniques i organitzatives de seguretat

- El proveïdor haurà d'adoptar i mantenir mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat, integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació tractada.

- Aquestes mesures hauran d'estar alineades amb els estàndards internacionals de seguretat (p. ex. ISO/IEC 27001, ENS – Esquema Nacional de Seguridad o equivalents).
- El proveïdor haurà de garantir:
 - Control d'accés a la informació.
 - Emmagatzematge segur de dades i documents.
 - Comunicacions xifrades o protegides amb protocols segurs (HTTPS, VPN, etc.).
 - Registre i traçabilitat d'accessos i modificacions.
 - Formació i sensibilització del seu personal en matèria de seguretat i confidencialitat.

9.4. Durada de l'obligació de confidencialitat

- Les obligacions de confidencialitat es mantindran durant tota la vigència del contracte i durant un període addicional mínim de cinc (5) anys després de la seva finalització, independentment de la causa que la motivi.
- En cas que existeixin dades personals, la confidencialitat es mantindrà mentre les dades continuïn subjectes a protecció legal.

9.5. Responsabilitat i conseqüències de l'incompliment

- Qualsevol ús indegut, divulgació no autoritzada o pèrdua d'informació serà considerada un incompliment greu del contracte i podrà donar lloc a:
 - Penalitzacions econòmiques,
 - Resolució anticipada del contracte,
 - Reclamació de danys i perjudicis, i
 - Exclusió del proveïdor de futurs processos d'homologació o licitació.
- El proveïdor serà responsable també dels incompliments comesos pel seu personal, subcontractistes o tercers col·laboradors.

9.6. Restitució i destrucció de la informació

- En finalitzar el contracte o qualsevol encàrrec derivat, el proveïdor haurà de retornar o destruir tota la informació i documentació rebuda o generada, segons indiqui l'organisme contractant.
- La destrucció haurà de realitzar-se de manera segura i verificable, mitjançant procediments que garanteixin la irrecuperabilitat de la informació.
- L'organisme contractant podrà sol·licitar un certificat de destrucció o equivalent.

9.7. Supervisió i auditories

- L'organisme contractant es reserva el dret de verificar, inspeccionar o auditar el compliment de les obligacions de confidencialitat i seguretat per part del proveïdor.
- El proveïdor haurà de facilitar tota la informació i col·laboració necessària durant aquests processos, així com aplicar de manera immediata les mesures correctores que es puguin determinar.

10. Seguretat de la informació i ciberseguretat

L'objectiu d'aquest apartat és garantir que totes les activitats derivades del present Acord Marc i dels contractes específics associats es desenvolupin en un **entorn segur**, protegint la informació corporativa, els sistemes i les infraestructures TIC de l'organisme contractant davant de possibles riscos, vulnerabilitats o incidents de seguretat.

10.1. Principis generals

Els proveïdors homologats hauran de garantir en tot moment el compliment dels principis bàsics de seguretat de la informació:

- **Confidencialitat:** assegurant que només les persones autoritzades puguin accedir a la informació.
- **Integritat:** evitant la modificació o manipulació no autoritzada de dades o sistemes.
- **Disponibilitat:** garantint que els serveis i dades estiguin accessibles quan sigui necessari per a l'organisme contractant.
- **Traçabilitat:** assegurant la capacitat de registrar i auditar totes les operacions i accessos rellevants.

10.2. Marc normatiu de referència

Els proveïdors hauran d'alinejar les seves pràctiques amb les següents normes i regulacions aplicables:

- Reial decret 311/2022, pel qual s'aprova el Reglament de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- ISO/IEC 27001:2022, sistema de gestió de seguretat de la informació.
- ISO/IEC 27002, controls de seguretat de la informació.
- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD), en matèria de protecció de dades personals.
- Altres normes sectorials que puguin ser aplicables segons la naturalesa del servei o equipament.

10.3. Requisits mínims de seguretat tècnica

Els licitadors i proveïdors hauran d'assegurar, com a mínim, el compliment dels següents requisits:

- **Xifratge de dades:** tota comunicació entre el proveïdor i l'organisme contractant haurà d'utilitzar protocols segurs (HTTPS, TLS 1.2 o superior, VPN, etc.).
- **Autenticació i control d'accés:** ús de credencials úniques, contrasenyes robustes i, quan sigui possible, doble factor d'autenticació (2FA).
- **Emmagatzematge segur:** la informació sensible o crítica haurà de residir en servidors segurs i protegits amb mecanismes de control d'accés i còpies de seguretat.
- **Protecció contra malware i vulnerabilitats:** els equips, servidors i aplicacions utilitzats hauran de disposar de sistemes de protecció activa, actualitzacions de seguretat i anàlisi periòdica de vulnerabilitats.
- **Registre i monitoratge:** s'haurà de mantenir un registre d'activitats rellevants i accessos, amb capacitat de revisió i auditories periòdiques.
- **Gestió de dispositius i mitjans:** qualsevol dispositiu d'emmagatzematge extraïble haurà d'estar controlat i xifrat, i les transmissions de dades hauran de seguir canals segurs.

10.4. Gestió d'incidents de seguretat

- Els proveïdors hauran de disposar d'un procediment documentat de gestió d'incidents de seguretat, que inclogui detecció, notificació, contenció, resolució i aprenentatge posterior.
- En cas d'incident que afecti dades o sistemes de l'organisme contractant, el proveïdor haurà de:
 - Notificar immediatament (en un màxim de 24 hores) l'incident a l'organisme contractant.
 - Col·laborar activament en la investigació i resolució de la incidència.
 - Facilitar un informe complet amb la causa, l'abast i les mesures correctores adoptades.

- Els incidents que impliquin dades personals hauran de seguir el protocol establert al RGPD i ser comunicats també al Delegat de Protecció de Dades.

10.5. Còpies de seguretat i recuperació

- El proveïdor haurà d'assegurar que tots els sistemes i aplicacions sota la seva responsabilitat disposin de mecanismes de còpia de seguretat periòdica, emmagatzemats de forma segura i testejats regularment.
- En cas de pèrdua de dades o fallada crítica, haurà de garantir la restauració completa en un termini màxim de 48 hores laborables, llevat que s'estableixi un altre termini específic al contracte.

10.6. Subcontractació i tercers

- En cas que el proveïdor subcontracti part dels serveis o utilitzi tercers, aquests hauran de complir els mateixos requisits de seguretat i confidencialitat establerts en aquest plec.
- El proveïdor serà plenament responsable dels incompliments dels subcontractistes o col·laboradors que actuïn en el seu nom.

10.7. Auditories i verificació del compliment

- L'organisme contractant es reserva el dret de dur a terme auditories tècniques o de seguretat per verificar el compliment dels requisits establerts.
- El proveïdor haurà de facilitar accés a la documentació, registres o informes tècnics que acreditin el compliment.
- En cas de detectar-se deficiències, s'establiran terminis per a la seva correcció obligatòria, i el seu incompliment podrà comportar penalitzacions o la resolució del contracte.

10.8. Responsabilitat en matèria de seguretat

- Qualsevol incompliment greu de les obligacions de seguretat establertes en aquest apartat serà considerat causa suficient per a:
 - L'aplicació de penalitzacions econòmiques segons els ANS.

- La suspensió temporal del proveïdor en l'acord marc.
 - La resolució anticipada del contracte o la seva exclusió de futurs processos d'homologació.
- El proveïdor haurà d'assumir els danys i perjudicis derivats d'un incident atribuïble a negligència o manca de mesures de seguretat adequades.

11. Durada de l'homologació

La vigència de l'homologació s'estableix des de la data d'adjudicació i formalització de l'Acord Marc per un període de dos anys, d'acord amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

Durant aquest període, les empreses homologades podran ser convidades a participar en contractes basats o procediments específics de subministrament, sempre que mantinguin els requisits tècnics, legals i econòmics establerts en el present acord.

Durant la vigència de l'acord, l'organisme contractant es reserva el dret de realitzar revisions periòdiques de l'homologació, per comprovar:

- El compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) establerts.
- La vigència de certificacions i acreditacions requerides.
- La capacitat tècnica i logística actualitzada del proveïdor.

En cas que una empresa homologada no superi la revisió o presenti deficiències reiterades, podrà ser advertida formalment i disposarà d'un termini de 30 dies per esmenar les irregularitats. Si no ho fa, podrà procedir-se a la seva baixa de l'acord marc.

L'organisme contractant podrà excloure una empresa homologada abans de la finalització de la vigència de l'acord en els següents casos:

- Incompliment greu o reiterat de les obligacions contractuals o dels ANS.
- Falta de resposta o participació en els procediments basats sense justificació.
- Pèrdua de requisits legals, tècnics o de solvència.
- Incompliment de les polítiques de seguretat, confidencialitat o protecció de dades.
- Resolució anticipada o sanció derivada d'altres contractes dins el mateix acord marc.

L'exclusió serà comunicada per escrit, amb resolució motivada, i comportarà la pèrdua immediata de la condició de proveïdor homologat.

En finalitzar la vigència de l'acord, sigui per termini o resolució anticipada, les empreses homologades:

- Deixaran de poder rebre comandes o participar en nous procediments basats.
- Hauran de completar les entregues pendents i finalitzar els contractes específics ja adjudicats en execució.



- Mantindran les obligacions de confidencialitat i seguretat establertes al present plec, durant almenys 5 anys addicionals.