

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

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

SDA: Subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra.  
Categoria: 2  
Promotor de l'SDA: Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)  
Núm. d'expedient de l'SDA: [E22/18](#)

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

### CLAUSULES ADMINISTRATIVES

#### 1. Objecte del contracte

Número d'expedient: UPF-2026-0028

*Contractació del dret d'ús del programari, maquinari i serveis necessaris per al desplegament d'una plataforma de virtualització per a la Universitat Pompeu Fabra, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques.*

#### 2. Règim jurídic del contracte

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

#### 3. Termini de prestació del contracte

Termini d'execució del contracte: l'accés a la plataforma de visualització d'aplicacions ha d'estar correctament lliurada per tal que es pugui accedir a aquesta en data 16/07/2026, o en la data de formalització del contracte si fos posterior. L'accés a la plataforma tindrà una durada d'un any.

Es preveu la pròrroga del contracte fins a tres anualitats.

#### 4. Pressupost base i valor estimat del contracte

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

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| Pressupost sense IVA:               | 87.100,00 €  |
| Import de l'IVA (21%):              | 18.291,00 €  |
| Total pressupost base de licitació: | 105.391,00 € |

Hi ha crèdit adequat i suficient en el pressupost de la Universitat (clau econòmica 201.30).

El valor estimat del contracte és el següent:

|   |              |
|---|--------------|
| Pressupost de la licitació sense IVA:   | 87.100,00 €  |
| Import de les 3 anualitats de pròrrogues  | 261.300,00 € |
| Import de les modificacions previstes a l'SDA durant la vigència del contracte: | 17.420,00 €  |
| Valor estimat del contracte:  | 365.820,00 € |

## 5. Procediment d'adjudicació i criteris de valoració

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

El contracte s'adjudicarà a l'empresa millor valorada pels següents criteris de valoració:

### 5.1 Preu i altres criteris valorables automàticament ..... (ponderació 100 %)

| Criteri  | Punts      |
|--|------------|
| 5.1.1 Oferta econòmica. L'empresa que formuli l'oferta més econòmica rebrà la màxima puntuació, i la resta d'empreses de forma proporcional al preu ofert per elles, d'acord amb la fórmula següent: $P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$ <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p> <i>P<sub>v</sub></i> = Puntuació de l'oferta a Valorar<br/> <i>P</i> = Punts criteri econòmic<br/> <i>O<sub>m</sub></i> = Oferta Millor<br/> <i>O<sub>v</sub></i> = Oferta a Valorar<br/> <i>IL</i> = Import de Licitació<br/> <i>VP</i> = Valor de ponderació             </p> </div> <p>On VP= 1 i IL=pressupost de la licitació sense IVA</p> | Fins a 100 |

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

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

- a. Quan, en cas que hi concorri un sol licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 40 unitats percentuals.
- b. Quan hi concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.
- c. Quan hi concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, per al còmput de la mitjana s'ha d'excloure l'oferta que sigui d'una quantia més elevada quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a la mitjana. En qualsevol cas, es considera desproporcionada la baixa superior a 25 unitats percentuals.
- d. Quan hi concorrin quatre licitadors o més, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, si entre aquestes hi ha ofertes superiors a la mitjana en més de 10 unitats percentuals, s'ha de calcular una nova mitjana només amb les ofertes que no estiguin en el cas indicat. En tot cas, si el nombre de les altres ofertes és inferior a tres, la nova mitjana s'ha de calcular sobre les tres ofertes de menor quantia.

### 5.3 Certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, de nivell mig.

L'empresa que, tenint en compte els criteri anteriorment descrit, sigui proposat com a adjudicatària, haurà d'acreditar que disposa del certificat de conformitat amb l'Esquema de Seguretat Nacional de nivell mig.

## 6. Forma de presentació d'ofertes

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

El licitador només podrà presentar una única oferta.

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

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

Per a consultes referents a aquesta oferta, els licitadors podran adreçar-se a: [licitacions@upf.edu](mailto:licitacions@upf.edu)

La forma de presentació de les ofertes serà a través de l'eina Oferta Telemàtica. La data d'obertura d'ofertes està consignada en el perfil del contractant.

El contingut de l'oferta és el següent:

|            |  |
|------------|--|
| Sobre únic | <input type="checkbox"/> Declaració responsable d'acord amb el formulari de l'annex 1.<br><input type="checkbox"/> Oferta econòmica, d'acord amb el model de l'annex 2 del PCAP<br><i>Veure annexos 1 i 2 del PCAP</i> |
|------------|--|

## 7. Adjudicació i formalització del contracte

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

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

La notificació als no adjudicataris de l'adjudicació del contracte específic es realitzarà a través de la plataforma de contractació.

## 8. Garantia definitiva i termini de la garantia del servei

L'empresa adjudicatària ha de constituir una garantia definitiva pel 5% de l'import d'adjudicació (IVA exclòs), que es pot instrumentalitzar per qualsevol dels mitjans establerts a la LCSP, inclosa la retenció de part del preu del contracte.

El termini de garantia és durant l'execució del contracte, incloent, en el seu cas, les pròrrogues, i dos mesos addicionals després de la terminació del contracte.

## 9. Facturació

La facturació del contracte s'efectuarà en el moment en què es verifiqui la correcta implementació i l'accés a la plataforma, en començar el termini inicial d'execució del contracte, i, en el seu cas, en cada una de les seves pròrrogues.

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

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

Per a fer efectiva la tramesa, cal indicar el número de referència subministrat per la Universitat UPF-2026-0028 i aquells altres elements que s'indiquin en la Seu Electrònica de la UPF. Així mateix, de conformitat amb la codificació establerta en el "Directori Comú d'Unitats i Oficines" (DIR3), el codi de les unitats competents per la gestió i facturació necessaris per a la facturació electrònica és U03900001.

## 10. Penalitats

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

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

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

## 11. Subcontractació

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

## 12. Protecció de dades i seguretat informàtica

L'execució del contracte comportarà un tractament de dades personals en els termes definits a l'annex 3 de la invitació.

Així mateix, es preveu que cal adoptar mesures de seguretat informàtica, motiu pel qual en l'annex 4 de la invitació s'estableix una regulació concreta. El nivell de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) requerit per la solució objecte del contracte és mig, per tant, el licitador haurà de tenir un nivell de certificació mig de l'ENS.

L'establert en els mencionats annexos tindrà la consideració de clàusules essencials.

## 13. Propietat del programari

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

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

## 14. Clàusula ètica

Les empreses licitadores, contractistes i subcontractistes, a més de regir la seva activitat d'acord amb els principis ètics i regles de conducta dels plecs del SDA 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.

## 15. Òrgans que intervenen en el contracte

15.1 Òrgan de contractació: L'òrgan de contractació és la Rectora de la Universitat Pompeu Fabra segons la competència que li és conferida per l'article 156.2 dels Estatuts de la Universitat Pompeu Fabra, aprovats per l'Acord GOV/90/2026, de 21 d'abril.

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

15.2 Responsable del contracte: la persona que ocupa el lloc de cap de la Unitat d'Infraestructures i Seguretat TIC.

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

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

15.4 Adreça on formular les consultes administratives i tècniques:  
[licitacions@upf.edu](mailto:licitacions@upf.edu)

15.5 Constitució de Mesa de Contractació:

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

|              |  |
|--------------|--|
| President/a: | La persona que ocupa el lloc de cap de l'Oficina de Contractació Pública   |
| Vocals:      | El cap de Serveis Jurídics o lletrat o lletrada que hi hagi de participar per ordre del cap de 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   |

## 16. Modificacions previstes al contracte

Es contempla la possibilitat de modificar el contracte fins a un 20% del preu del contracte per poder fer front a un increment o disminució de les prestacions necessàries per adequar l'ús de la plataforma a la demanda dels usuaris de la comunitat universitària. Aquesta necessitat sorgirà en aquells casos en que l'ús de la plataforma per part de la comunitat universitària sigui més o menys intensiu respecte el que es preveu en el moment de preparar l'expedient.



Alba Rubio Llovet  
Cap de l'Oficina de Contractació Pública

Barcelona, 26/5/2026

**ANNEX 1. DECLARACIÓ RESPONSABLE**

|   |
|---|
| <b>Dades bàsiques del contracte</b><br><b>Expedient:</b> UPF-2026-0028<br><b>Tipus de procediment:</b> Específic sistema dinàmic d'adquisició<br><b>Objecte:</b> Contractació del dret d'ús del programari, maquinari i serveis necessaris per al desplegament d'una plataforma de virtualització per a la Universitat Pompeu Fabra |
|---|

|   |  |
|---|--|
| <b>Dades del licitador</b>  |  |
| 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 |  |
| <b>Dades del/la representant</b>  |  |
| 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, aptitud per contractar i solvència que van servir per a ser admès al Sistema Dinàmic d'Adquisició.
- Que l'empresa que represento es troba en disposició de prestar el contracte sense vulneracions de cap dret de titularitat del fabricant del programari, disposa, per tant, d'autorització del fabricant per prestar el contracte i s'obliga a aportar la documentació acreditativa d'aquest extrem en el curs de la licitació a requeriment del òrgans dependents de l'òrgan de contractació.
- Que l'empresa declara que té la capacitat per aplicar, en cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal, les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.”)
- Que l'empresa declara que, per al tractament de dades personals relacionades amb la licitació, formalització i execució del contracte:

Els servidors i els serveis associats NO es subcontractaran i s'ubicaran als països següents:

|                               | País |
|-------------------------------|------|
| Servidors                     |      |
| Serveis informàtics associats |      |

(Es poden afegir més línies per a més països)

Es realitzaran transferències de dades personals al Regne Unit, a entitats dels Estats Units d'Amèrica no adherides a l'acord *Privacy Shield* o a països que la UE no té determinat que ofereixen un nivell adequat de protecció.<sup>1</sup>

Els servidors i els serveis associats SÍ que es subcontractaran a les empreses indicades a continuació i s'ubicaran als països següents:

|                               | País | Empresa |
|-------------------------------|------|---------|
| Servidors                     |      |         |
| Serveis informàtics associats |      |         |

*(Es poden afegir més línies per a més països o empreses subcontractistes)*

Es realitzaran transferències de dades personals al Regne Unit, a entitats dels Estats Units d'Amèrica no adherides a l'acord *Privacy Shield* o a països que la UE no té determinat que ofereixen un nivell adequat de protecció.<sup>2</sup>

Caldrà aportar una còpia de l'Annex I degudament complimentats per a cada empresa subcontractista encarregada del tractament de dades personals.

e) Que l'empresa que representa no es troba en cap situació que es pugui qualificar de conflicte d'interessos en aquest procediment de licitació i es compromet amb els estàndards més exigents en relació amb el compliment de les normes jurídiques, ètiques i morals, i adoptarà les mesures necessàries per prevenir i detectar el frau, la corrupció i els conflictes d'interès, i comunicar si escau a les autoritats procedents els incompliments observats.

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

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

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

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

*(En cas que us oposeu a la consulta, heu d'indicar de forma expressa "no")*

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable a .....,

<sup>1</sup> Seleccionar aquesta opció implica la incorporació al contracte de les Standard Contractual Clauses segons decisió 2010/87 de la Comissió Europea, segons s'indica a l'Annex de tractament de dades de caràcter personal. .

<sup>2</sup> Veure #1.  
V20251029

**ANNEX 2 MODEL D'OFERTA ECONÒMICA**

|   |                      |                  |
|---|----------------------|------------------|
| Raó social del licitador que formula l'oferta   |                      |                  |
| Núm. CIF  |                      |                  |
| Nom i cognoms del representant  |                      |                  |
| Núm. NIF  |                      |                  |
| Declara que assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte identificat en l'encapçalament, es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats per les quantitats següents: |                      |                  |
| <b>A.- Oferta econòmica</b>   |                      |                  |
| Concepte  | Pressupost màxim     | Oferta sense IVA |
| Dret d'ús del programari, maquinari i serveis necessaris per al desplegament d'una plataforma de virtualització per a la Universitat Pompeu Fabra   | 87.100,00 €          |                  |
|   | IVA                  | 0,00 €           |
|   | Total oferta amb IVA | 0,00 €           |
| <i>(Localitat, data i signatura de l'empresa)</i>   |                      |                  |
| <b>Important</b>  |                      |                  |
| Superar el pressupost màxim comporta l'exclusió del licitador   |                      |                  |
| En l'oferta econòmica s'ha d'omplir obligatòriament la casella marcada en groc. Si es deixa d'omplir aquesta casella, no es podrà valorar l'oferta. Els valors s'han d'informar en euros i amb un màxim de dos decimals.  |                      |                  |

**ANNEX 3. CLÀUSULES CONTRACTUALS PER A ENCÀRRECS DE TRACTAMENT DE DADES PERSONALS**
**DADES BÀSIQUES DEL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS**
**A. Tractaments a realitzar:**

- |                                      |  |                                      |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Recollida   | <input checked="" type="checkbox"/> Elaboració | <input type="checkbox"/> Modificació |
| <input type="checkbox"/> Conservació | <input checked="" type="checkbox"/> Consulta   | <input type="checkbox"/> Altres      |
| <input type="checkbox"/> Destrucció  | <input type="checkbox"/> Difusió               | .....                                |

**B. Tipus de dades personals facilitades:**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> De caràcter identificatiu | <input checked="" type="checkbox"/> Acadèmiques o professionals | <input type="checkbox"/> De categoria especial |
| <input type="checkbox"/> De característiques personals        | <input type="checkbox"/> Econòmiques i comercials               | <input type="checkbox"/> Altres                |
|   |   | .....  |

**C. Categories de persones:**

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Personal Docent Investigador       | <input checked="" type="checkbox"/> Estudiants |
| <input checked="" type="checkbox"/> Personal d'Administració i Serveis | <input type="checkbox"/> Altres                |
| <input type="checkbox"/> Alumni  | .....  |

**D. Categorització de les mesures de seguretat aplicables en base l'ENS<sup>3</sup>**

| <b><u>Categorització</u></b><br><b><u>Dimensió</u></b> | <b><i>Alta</i></b>       | <b><i>Mitjana</i></b>               | <b><i>Baixa</i></b>      | <b><i>Sense valorar</i></b> |
|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Disponibilitat</b>                                  | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Autenticitat</b>                                    | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Integritat</b>                                      | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Confidencialitat</b>                                | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Traçabilitat</b>                                    | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    |

**E. Mesures tècniques i organitzatives de seguretat específiques:**

- No se'n requereixen.
- .....

<sup>3</sup> Esquema Nacional de Seguretat. [https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330-C.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330-C.pdf)

**F. Destí de les dades una vegada finalitzada la prestació del contracte:**

- Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar la destrucció de les còpies i l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.
- Retornar a l'encarregat que el responsable del tractament designi per escrit les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar la destrucció de les còpies i l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.
- Destruir les dades, una vegada complerta la prestació. Una vegada destruïdes, l'encarregat n'ha de certificar la destrucció per escrit i ha de lliurar el certificat al responsable del tractament. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

**1. Objecte i finalitat de l'encàrrec del tractament**

En aplicació de la Disposició addicional 25ena de la LCSP mitjançant aquestes clàusules s'habilita l'empresa adjudicatària d'aquest contracte, en endavant, el contractista o l'encarregat del tractament, per tractar per compte de UNIVERSITAT POMPEU FABRA, en endavant, l'òrgan de contractació o responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el contracte objecte de licitació.

El tractament de dades personals que implica l'execució d'aquest contracte es sotmetrà al RGPD<sup>4</sup> i a la LOPDGDD<sup>5</sup>, així com a les normes que les desenvolupin o substitueixin.

La concreció de les activitats de tractament a realitzar es detalla a l'apartat 'A' de l'apartat de *Dades bàsiques del tractament de dades personals*.

**2. Identificació de la informació afectada**

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el responsable del tractament, posa a disposició de l'encarregat del tractament dades personals de les tipologies descrites a l'apartat 'B' de l'apartat de *Dades bàsiques del tractament de dades personals*.

Les de dades personals descrites a l'apartat 'B' podran correspondre a persones interessades de les tipologies descrites a l'apartat 'C' del mateix apartat de *Dades bàsiques*.

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

<sup>5</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

V20251029

### 3. Durada

Aquest encàrrec té la durada del contracte del qual es deriva, incloses les possibles pròrrogues.

### 4. Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

- a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions documentades del responsable del tractament.

Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix l'RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.

- c) Incorporar els tractaments que duu a terme en execució d'aquest contracte al seu registre d'activitats del tractament efectuades per compte d'un responsable, amb el contingut de l'article 30.2 de l'RGPD.<sup>6</sup>
- d) No comunicar les dades a terceres persones, tret que tingui l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- e) Tractament de dades personals per part de l'adjudicatari fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE).<sup>7</sup>

Si l'empresa licitadora en el moment d'optar a la licitació té previst realitzar algun tractament de dades personals fora de l'EEE, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, mitjançant el model de declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP.

Si una vegada iniciada la prestació del contracte l'empresa adjudicatària decideix realitzar algun tractament per si mateixa sense haver-ho declarat prèviament en

---

<sup>6</sup> L'obligació indicada a l'article 30.2 de l'RGPD no s'aplicarà a empreses ni organitzacions que ocupin menys de 250 persones llevat que concorri alguna de les circumstàncies següents:

- a) Si és probable que hi hagi un risc per a drets i llibertats dels subjectes.
- b) Si el tractament no és ocasional.
- c) Si inclou categories especials de dades (art 9 RGPD) o infraccions i condemnes penals.

Si concorre alguna d'aquestes circumstàncies l'encarregat haurà d'incloure al registre els tractaments en què concorrin.

<sup>7</sup> Espai Econòmic Europeu. [https://ca.wikipedia.org/wiki/Espai\\_Econ%C3%B2mic\\_Europeu](https://ca.wikipedia.org/wiki/Espai_Econ%C3%B2mic_Europeu)  
V20251029

el moment de la licitació, aquest fet s'haurà de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de 20 dies, mitjançant l'enviament d'una actualització de la declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP.

Si els servidors o serveis associats indicats a la declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP estan ubicats fora l'EEE, el responsable del tractament sol·licitarà un informe al seu delegat de Protecció de Dades (en endavant DPD), el qual disposarà de 20 dies per a la seva elaboració. L'informe del DPD seguirà els criteris descrits a les Recomanacions 01/2020 del Comitè Europeu de Protecció de Dades<sup>8</sup> i tindrà en compte aspectes com el nomenament d'un representant en els termes descrits a l'art. 27 de l'RGPD en el cas que l'encarregat no resideixi a l'UE. L'informe del DPD haurà de ser tingut en compte pel responsable del tractament abans d'autoritzar el tractament fora l'EEE. El tractament fora l'EEE només es podrà dur a terme si es disposa d'una autorització expressa i signada del responsable del tractament.

f) Subcontractació.

Només es podran subencarregar tractaments de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat, si es compleixen els requisits establerts en aquest apartat.

Si l'empresa licitadora en el moment d'optar a la licitació té previst subcontractar algun tractament, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, mitjançant la inclusió de l'empresa subcontractista i els serveis associats en el model de declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP.

Si una vegada iniciada la prestació del contracte l'empresa adjudicatària decideix subcontractar algun tractament sense haver-ho declarat prèviament en el moment de la licitació, aquest fet s'haurà de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de 20 dies, mitjançant l'enviament d'una actualització del model de declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP

En tot moment la declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP ha d'indicar els tractaments que es pretén subcontractar i identificar de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte.

Si els servidors o empreses subcontractistes indicades a la declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP estan ubicats dins l'EEE la subcontractació es podrà dur a terme si el responsable del tractament no manifesta la seva oposició en el moment de la valoració de la proposta (si la informació s'ha comunicat en la fase de licitació) o en el termini de 20 dies a partir de la recepció de la nova versió de la declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP, si aquesta es rep una vegada signat el contracte.

Si els servidors o empreses subcontractistes indicades a la declaració responsable de l'annex 1 d'aquest PCAP estan ubicats fora l'EEE caldrà incloure addicionalment la proposta de contracte de subencàrrec entre l'adjudicatari i el subencarregat. El responsable del tractament sol·licitarà un informe al seu DPD, el qual disposarà de 20 dies per a la seva elaboració. L'informe del DPD seguirà els criteris descrits a les Recomanacions 01/2020 del Comitè Europeu de Protecció de Dades i haurà de ser tingut en compte pel responsable del tractament abans d'autoritzar el subencàrrec. La subcontractació només es podrà dur a terme si l'encarregat principal disposa d'una autorització expressa i signada del responsable del tractament.

---

<sup>8</sup> [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/recommendations/recommendations-012020-measures-supplement-transfer\\_en](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/recommendations/recommendations-012020-measures-supplement-transfer_en)

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subencarregat ho incompleix, l'encarregat inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment de les obligacions.

- g) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- h) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a seguir les instruccions del responsable, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.
- i) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- j) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- k) Assistir el responsable del tractament en la resposta als exercicis de drets que les persones interessades puguin presentar en matèria de protecció de dades personals.

Quan les persones interessades exerceixin els drets davant l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça [dpd@upf.edu](mailto:dpd@upf.edu). La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

Qualsevol suport a l'atenció als exercicis de drets per part de les persones interessades es realitzarà sense cost.

- l) En el cas que el tractament a realitzar inclogui la recollida de dades l'encarregat del tractament ha de facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.
- m) L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable de la seva detecció, i a través de l'adreça de correu electrònic [dpd@upf.edu](mailto:dpd@upf.edu), de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

La notificació no és necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Nom i dades de contacte del DPD o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

Qualsevol suport a l'atenció a les violacions de seguretat que puguin haver estat causades per l'encarregat del tractament es realitzarà sense cost.

- n) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- o) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- p) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuï el responsable o un altre auditor autoritzat per ell. El lliurament per part de l'encarregat de tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions es realitzarà sense cost.
- q) Implantar les mesures de seguretat següents tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat apropiat al risc i d'acord amb les lletres 'D' i 'E' de l'apartat de *Dades bàsiques del tractament de dades personals*.

En el cas que a la lletra 'D' de l'apartat de *Dades bàsiques del tractament de dades personals* s'hagi categoritzat alguna dimensió com de "categoria baixa", sense haver-se'n categoritzat cap altra com de categoria superior:

- i. Realitzar i mantenir documentació acreditativa d'haver realitzat una autoavaluació inicial i autoavaluacions posteriors que verifiquin el compliment dels requeriments previstos en l'ENS, almenys cada dos anys, o
- ii. Realitzar i mantenir documentació acreditativa d'haver realitzat una auditoria amb una empresa certificada que verifiqui el compliment dels requeriments previstos a l'ENS, almenys cada dos anys amb un nivell com a mínim igual a l'indicat a la lletra 'D' de l'apartat de *Dades bàsiques*.

En el cas que la lletra 'D' hagi categoritzat alguna dimensió com de "categoria mitjana" o "categoria alta": realitzar i mantenir documentació acreditativa d'haver realitzat una auditoria amb una empresa certificada que verifiqui el compliment dels requeriments previstos a l'ENS, almenys cada dos anys amb un nivell com a mínim igual a l'indicat a la lletra 'D'.

Aplicar i mantenir documentació acreditativa d'estar aplicant les mesures de seguretat requerides a la lletra 'E' de l'apartat de *Dades bàsiques del tractament de dades personals*

Les empreses podran presentar en fase de licitació bé documentació acreditativa del compliment de les mesures de seguretat, bé una declaració responsable d'aportar dita documentació en el moment de resultar adjudicatàries, si es dona el cas.

Donat que cal mantenir l'acreditació del compliment de les mesures de seguretat durant tota la vida del contracte i les seves possibles pròrrogues, la Universitat podrà en qualsevol moment de la prestació del contracte sol·licitar el lliurament de documentació acreditativa del compliment de les mesures de seguretat. En el cas que aquest fet es produeixi, el contractista estarà obligat a facilitar la informació requerida en el termini de dues setmanes. En el cas d'existir dubtes raonables sobre la veracitat de la documentació aportada, la Universitat podrà realitzar per si mateixa o encarregar a tercers inspeccions o auditories de les mesures de seguretat aplicades pel contractista. Les despeses associades a aquestes inspeccions o auditories aniran a càrrec del contractista.

- r) En el cas d'haver designat un delegat de protecció de dades, d'acord amb l'article 34 de la LOPDGDD, comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable mitjançant correu electrònic a l'adreça [dpd@upf.edu](mailto:dpd@upf.edu)
- s) Una vegada complerta la prestació, procedir amb les dades d'acord amb l'indicat a la lletra 'F' de l'apartat de *Dades bàsiques del tractament de dades personals*.

### **Tractament de les dades personals dels representants de les parts**

Les dades personals de les persones físiques representants de les parts signants seran tractades per l'altra part amb la finalitat de permetre el desenvolupament, compliment i control d'aquest contracte, sent la legitimació del tractament l'aplicació de mesures precontractuals o l'execució d'un contracte del qual l'interessat n'és part.

Aquestes dades personals es conservaran durant el temps que el contracte subsisteixi i amb posterioritat a la finalització del mateix, fins la prescripció de les eventuais responsabilitats derivades del contracte.

Les dades personals dels representants de les parts no seran comunicades a tercers, excepte en aquells casos en què sigui necessari per al compliment de les obligacions legals de les parts en cada moment. En el cas que així s'hagi acordat per les parts, les dades podran ser també comunicades a proveïdors que precisin accedir a les dades per a la prestació dels contractes sempre que s'hagin subscrit els corresponents contractes d'encàrrec de tractament que garanteixen la confidencialitat de les dades i el compliment de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades.

Les parts declaren la no existència de decisions automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils, a partir de les dades personals contingudes en aquest contracte.

### **Condició d'obligació contractual essencial de les obligacions incloses en aquest Annex.**

Les obligacions incloses en aquest Annex tenen condició d'obligació contractual essencial als efectes del previst a la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP. El seu incompliment comporta la resolució del contracte i pot esdevenir causa de prohibició de contractar.

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

Aquest document estableix requisits mínims de seguretat, operació i control per a serveis al núvol contractats per la Universitat Pompeu Fabra, d'acord amb l'ENS (RD 311/2022) i guies CCN aplicables. Aplica a serveis IaaS/PaaS/SaaS i als seus subserveis, integracions, subencàrrecs i accessos de suport/operació.

El proveïdor haurà de garantir que els sistemes, serveis i solucions subministrats o prestats en execució del contracte compleixen la Política de seguretat de la informació de la Universitat Pompeu Fabra i permeten a la UPF donar compliment a totes les normes, instruccions i procediments de seguretat que li siguin aplicables, publicats a la Seu electrònica de la Universitat i vigents en cada moment ([Política de seguretat de la informació - Seu electrònica \(UPF\)](#)). A aquest efecte, la solució ofertada no podrà impedir, limitar ni dificultar l'aplicació dels controls tècnics, organitzatius o procedimentals exigits per la UPF en matèria de seguretat de la informació.

|  |
|--|
| <p><b>1. Objecte de les mesures:</b> La prestació de l'objecte d'aquest contracte en els termes definits en els seus plecs associats</p>   |
| <p><b>2. Tipus del servei:</b></p> <p><input type="checkbox"/> IaaS (Infrastructure as a Service)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PaaS (Platform as a Service)</p> <p><input type="checkbox"/> SaaS (Software as a Service)</p>   |
| <p><b>2.1. Tipus d'Infraestructura (en cas d'haver escollit IaaS):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Emmagatzematge</p> <p><input type="checkbox"/> Servidors</p> <p><input type="checkbox"/> Alta disponibilitat: Sistemes de balanceig, còpies de sistemes</p> <p><input type="checkbox"/> Seguretat: Firewalls, IDS i IPS</p> <p><input type="checkbox"/> Altres: [.....]</p> |
| <p><b>2.2. Tipus de Plataforma (en cas d'haver escollit PaaS):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Servidor d'aplicacions</p> <p><input type="checkbox"/> Base de dades</p> <p><input type="checkbox"/> Càmput: CPUs, GPUs, RAM,...</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Virtualització d'aplicacions</p> <p><input type="checkbox"/> Altres:[.....]</p>                     |
| <p><b>3. Dimensionat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número d'usuaris concurrents: Mínim 250 sessions concurrents amb un increment del 5% anual a l'entorn. i 800 sessions concurrents per aplicació</li> <li>• Temps de resposta en l'accés al servei/plataforma/infraestructura: 8 ms</li> </ul>   |
| <p><b>4. Escalabilitat del servei (en cas d'haver escollit SaaS):</b></p>  |

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 llindar serà necessària la modificació dels acords de servei.

## 5. Mesura del rendiment

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, plataforma o infraestructura 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:

| Període        | Tipologia de la incidència | Valor mínim de compliment | Temps de disponibilitat |
|----------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>Normal</b>  | Crítica                    | 99,0%                     | DI-Dg 0 a 24h           |
|                | Ordinària                  | 95,0%                     | DI-Dg 0 a 24h           |
|                | Peticions de canvi         | 90,0%                     | DI-Dv 8 a 18h           |
| <b>Exàmens</b> | Crítica                    | 99,50%                    | DI-Dg 0 a 24h           |
|                | Ordinària                  | 96,50%                    | DI-Dg 0 a 24h           |

El període d'exàmens es definirà anualment i no superaran la suma de 4 mesos a l'any. Normalment seran els mesos de desembre, abril i juny. Per tal de garantir el lliurament dels estudiants, es podrà incloure setmanes anteriors a aquests períodes fins cobrir el 4rt mes (segons calendari acadèmic anual de la UPF).

La disponibilitat es calcula, mes a mes, com el percentatge entre el temps total de funcionament correcte i el temps de disponibilitat complert.

Per calcular la disponibilitat no es tindrà en consideració els següents supòsits:

- Actualització de versions de l'aplicació virtualitzada que exigeixi la desconnexió dels usuaris al sistema, en cas que sigui una petició expressa de la UPF, per exemple una actualització urgent.
- Caigudes o fallades de l'equipament de xarxa a l'entorn de la Universitat.
- Qualsevol altre fallada imputable a la UPF.

Queden fora d'aquesta disponibilitat qualsevol pèrdua de servei atribuïble a causes de força major o qualsevol altra causa que estigui fora del control de l'adjudicatari

## 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 (laborables)   |
| Peticions de canvi | <= 15 minuts      | <= 24 hores (laborables) |

- 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<br>Incidència ordinària  | Entre 4 i 6 hores     | Més de 6 hores   |
| T. de resolució excedit<br>Incidència ordinària | Entre 2 i 4 hores     | Més de 4 hores   |
| T. de respuesta excedit<br>Incidència crítica   | Entre 4 i 6 hores     | Més de 6 hores   |
| T. de resolución excedit<br>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 lleu per incompliment lleu             | Penalització greu 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 inferior al ofertat | 2% de descompte de la factura. Màxim 10% acumulable | 10% de descompte de la factura. Màxim 50 % 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 reproducció 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.

### 7. Mecanismes d'accés al servei (en cas d'haver escollit SaaS)

Els usuaris finals accediran al servei mitjançant una identificació d'usuari únic. El sistema ha d'integrar-se amb l'autenticació amb els protocols estàndard que la UPF utilitzi, com ara SAML2, CAS o OAuth. No s'admetran solucions tècniques que impliquin la còpia, clonació, etc. de qualsevol dels directors d'usuaris de UPF a les instal·lacions dels licitadors.

El contractista proveirà tant usuaris administradors com requereixi la UPF, tots ells nominals i un usuari que permeti l'administració fora d'hores de la empresa 24x7 a excepció dels entorns SaaS. Aquests usuaris permetran l'accés a l'administració del servei sense passar pels canals de validació dels usuaris.

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

<https://seuelectronica.upf.edu/normativa-de-control-d-acces-als-sistemes-d-informacio>

## **8. Gestió de certificats**

### **8.1. Certificació Digital:**

El contractista tindrà l'obligació de proveir i gestionar els certificats digitals necessaris per assegurar la confidencialitat, la integritat i l'autenticitat de les comunicacions establertes entre els usuaris i el sistema d'impressió.

La gestió d'aquests certificats, inclosa la seva renovació, serà responsabilitat exclusiva del contractista. Aquesta renovació s'ha de realitzar de manera transparent per a l'usuari i sense causar cap interrupció o impacte negatiu en la continuïtat del servei.

El nom de domini de l'endpoint ha d'estar integrat dins del domini institucional upf.edu, i aquest mateix nom ha de constar expressament com a identificador vàlid dins del certificat digital associat, per tal de garantir-ne la correspondència, la validesa i la verificació segura.

### **8.2. Configuració de protocols i xifratges segurs:**

El Contractista serà l'únic responsable de la configuració i el manteniment continuat dels protocols de comunicació i els conjunts de xifratges (Cipher Suites) que s'utilitzin.

Aquesta configuració s'haurà de mantenir actualitzada i d'acord amb els estàndards de seguretat vigents i les bones pràctiques reconegudes, amb l'objectiu ineludible d'evitar qualsevol tipus de vulnerabilitat i garantir la màxima robustesa davant de possibles atacs o bretxes de seguretat.

## **9. Condicionants geogràfics**

L'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).

## **10. 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 de Desenvolupament i Operacions, 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 (dpd@upf.edu)**

### 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. Gestió d'incidents de seguretat

L'adjudicatari haurà de disposar d'un procediment formal de gestió d'incidents que cobreixi, com a mínim, incidents operatius (disponibilitat/rendiment) i incidents de seguretat (confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticació, privilegis, malware, exfiltració, accés no autoritzat, etc.).

El procediment haurà d'estar alineat amb els requeriments de traçabilitat, evidència i resposta exigibles en entorns subjectes a l'ENS i haurà d'incloure activitats de detecció, classificació, contenció, eradicació, recuperació i lliçons apreses.

L'adjudicatari haurà de disposar de mecanismes de detecció i alertatge (monitorització, correlació i/o altres controls) i mantenir un registre d'incidents amb identificador únic, data/hora, classificació, estat i accions realitzades.

L'adjudicatari comunicarà a la Universitat sense dilació qualsevol incident de seguretat que afecti o pugui afectar el servei o la informació de la Universitat.

**Temps de notificació** (a comptar des de la detecció o sospita raonable):

- **Incidents crítics de seguretat:** notificació **immediata**.
- **Incidents de seguretat no crítics:** notificació **≤ 4 hores**.

Si l'incident pot afectar dades personals o serveis essencials, s'aplicarà el termini més exigent.

#### **Canals de notificació:**

- Contacte de seguretat designat per la Universitat: **csirt@upf.edu**
- I canal alternatiu 24x7 (telèfon o equivalent).

L'adjudicatari haurà de garantir redundància de canals quan l'incident afecti el canal principal.

#### **Contingut mínim de la notificació inicial:**

- Data/hora de detecció i (si es coneix) d'inici,
- Serveis/actius afectats i estat actual,
- Naturalesa de l'incident i possible vector (si es coneix),
- Estimació preliminar d'impacte (dades, usuaris, disponibilitat),
- Mesures de contenció ja aplicades o previstes,
- Necessitat de participació de la Universitat (accions immediates),
- Propera actualització prevista i responsable tècnic de contacte.

#### **Coordinació i gestió conjunta**

En incidents crítics, l'adjudicatari establirà un **pont de coordinació** (war-room) amb la Universitat, amb actualitzacions periòdiques mentre duri la fase de contenció i recuperació.

L'adjudicatari designarà un **Incident Manager** com a interlocutor únic i assegurarà la disponibilitat de perfils tècnics pertinents (infra, seguretat, aplicació, dades).

Quan l'incident impliqui tercers/subproveïdors, l'adjudicatari mantindrà la responsabilitat de coordinació i assegurarà la disponibilitat de la informació necessària.

#### **Contenció, erradicació i recuperació**

L'adjudicatari haurà d'executar mesures de **contenció immediata** per reduir el dany (p. ex. aïllament de sistemes, revocació de tokens/credencials, bloqueig d'IPs, desactivació temporal de funcionalitats vulnerables, etc.), preservant la integritat de les evidències.

Es definiran i executaran accions d'**eradicació** (eliminació de persistència, correcció de la vulnerabilitat explotada, hardening) i **recuperació** (restauració de servei/dades)

d'acord amb els objectius de servei (RTO/RPO) i prioritització definida.

Qualsevol restauració des de còpies de seguretat haurà d'incloure verificacions raonables d'absència de compromís (p. ex. validacions, escanejos o controls equivalents).

Evidència, traçabilitat i preservació forense

L'adjudicatari haurà de garantir la **preservació d'evidències** rellevants per a l'anàlisi i investigació, incloent com a mínim:

- Registres d'autenticació i d'accions administratives,
- Canvis de configuració,
- Logs d'accés a dades i esdeveniments de seguretat,
- Traça d'accions del personal del proveïdor sobre el tenant/servei,
- Dades de telemetria i alertes associades.

Els registres i evidències s'han de conservar amb garanties d'**integritat** (controls anti-manipulació) i amb **sincronització horària** consistent.

La UPF podrà requerir el lliurament d'evidències i extractes de logs necessaris per a l'anàlisi, respectant el principi de minimització i evitant exposar informació d'altres clients (entorns multi-tenant), mitjançant mecanismes de filtrat o informes verificables.

Informes d'incident i comunicacions posteriors

L'adjudicatari facilitarà:

- **Informe preliminar:** en un termini màxim de **24 hores** per incidents crítics (o 72 hores per no crítics), amb estat, impacte preliminar i mesures aplicades.
- **Informe final (RCA):** en un termini màxim de **10 dies hàbils** (o termini acordat per incidents d'alta complexitat), incloent causa arrel, línia temporal, abast, impacte real, mesures correctores i preventives.

L'informe final inclourà com a mínim:

- Descripció de l'incident, vector i vulnerabilitat (si aplica),
- Línia temporal detallada (detecció, contenció, recuperació),
- Sistemes i dades afectades (i criteri de determinació),
- Accions realitzades i decisions clau,
- Evidències i indicadors quan correspongui,
- Mesures correctores amb responsables i terminis,

- Recomanacions per a la Universitat (p. ex. rotació de credencials, canvis de configuració).

### **13. 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.