CSUC E22/18: Sistema Dinàmic d'Adquisició per la contractació del subministrament, manteniment, allotjament i serveis gestionats de l'eina de Nòmina 2026

Categoria 3. Subministrament de programari pels processos associats a les activitats de docència, recerca i administrativa a les universitats i centres de recerca.

Contractació específica Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

A	OBJECTE DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

Títol: Subministrament, manteniment, allotjament i serveis gestionats d'una eina de nòmina per a la Universitat Oberta de Catalunya

Número d'expedient: ESP69/CSUC2218/C3

Òrgan de contractació: Sr. Jordi Marín Puigpelat, Gerent de la Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Codi CPV: 48000000 Paquets de software i sistemes d'informació.

Divisió en Lots: NO, atès que el subministrament no és divisible en parts i consisteix en un mateix subministrament amb unitat funcional.

Data aprovació: Data de signatura del Gerent de la UOC.

Data formalització: Data d'última signatura.

B	NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

Atesa la seva missió, la Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC) assumeix plenament els compromisos d'eficàcia, eficiència, transparència i retiment de comptes en un marc de sostenibilitat global. Aquesta premissa ha comportat, durant els darrers exercicis, un procés d'evolució permanent de les estructures de gestió i dels models de relació professional. En aquest sentit, la transformació esmentada requereix el suport d'una solució de gestió de recursos humans que resulti innovadora, flexible i tecnològicament segura, amb capacitat per ajustar-se amb agilitat als requeriments organitzatius, legislatius i de caràcter actitudinal que esdevinguin necessaris per a la institució.

En aquest context, la UOC requereix l'adquisició i posada en funcionament d'una eina tecnològica especialitzada per al procés de gestió de nòmina de la institució. Aquesta necessitat s'emmarca en la voluntat de garantir la fiabilitat, la seguretat i l'eficiència en els processos retributius i administratius del personal de la Universitat.

La contractació d'aquesta eina, juntament amb els serveis de manteniment, allotjament i serveis gestionats, està justificada per les següents raons estratègiques i operatives:

- **Integralitat del servei:** Es requereix una solució que no es limiti únicament al subministrament del programari, sinó que inclogui un ecosistema complet de serveis: allotjament, manteniment, serveis gestionats i suport tècnic. Aquesta visió 360º és indispensable per assegurar la disponibilitat del sistema i la correcta gestió de les dades.
- **Adaptabilitat i compliment normatiu:** El procés de nòmina està subjecte a constants canvis legislatius i normatius. Per tant, és indispensable disposar d'una partida de servei variable (desenvolupament evolutiu) que permeti adaptar l'eina amb

agilitat a les noves exigències legals i a les necessitats internes de la UOC, garantint en tot moment la continuïtat operativa.

Cal tenir en compte que la UOC no disposa del personal necessari ni de mitjans materials adequats per dur a terme la tasca d'implantació d'una nova eina de gestió de nòmines i, en concret, tot allò relatiu a les tasques de manteniment, actualització i administració dels servidors, la gestió de la seguretat, així com el desenvolupament de les aplicacions i el seu manteniment al núvol. Tot això ha de ser realitzat per experts en la matèria i és per això que s'han de sol·licitar els serveis fora de l'organització.

C	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

Valor estimat del Contracte específic: 434.875,00 euros (IVA exclòs).

Mètode aplicat per al seu càlcul: D'acord amb l'article 101 de la LCSP, aquest valor estimat inclou l'import del pressupost màxim (IVA exclòs) i l'import de les eventuals modificacions del contracte.

Concepte	Import contracte específic inicial (2 anys) IVA exclòs		Import 1a pròrroga	Import 2a pròrroga	Import 3a pròrroga
Subministrament de llicències i serveis associats de manteniment, allotjament i serveis gestionats	59.000,00 €	59.000,00 €	59.000,00 €	59.000,00 €	59.000,00 €
Servei tècnic de suport al programari	19.950,00 €		9.975,00 €	9.975,00 €	9.975,00 €
Cost d'implantació	90.000,00 €		0	0	0
TOTALS	**227.950,00€**		**68.975,00€**	**68.975,00€**	**68.975,00€**

Mètode aplicat per al seu càlcul: D'acord amb l'article 101 de la LCSP, aquest valor estimat inclou l'import del pressupost màxim (IVA exclòs) i l'import de les pròrrogues i les eventuals modificacions del contracte.

El valor estimat del contracte s'ha calculat partint de la seva durada màxima, dels preus previstos en la present fitxa de contractació específica.

Pel que fa a l'import relatiu a la provisió de les llicències, així com als serveis de manteniment, allotjament i serveis gestionats, s'ha determinat basant-se en els preus estàndard actuals del

mercat. Per a aquest càlcul, s'ha tingut especialment en consideració la dimensió operativa actual de la UOC i la previsió de creixement futur, incloent tant el personal treballador com els estudiants en pràctiques de la institució a què es fa referència a la documentació adjunta a aquesta fitxa. Aquesta anàlisi garanteix que el valor estimat del contracte sigui coherent amb les necessitats reals de gestió de nòmina, assegurant una solució tecnològica escalable i sostenible a llarg termini.

Pel que fa al cost d'implantació, els imports corresponents s'han determinat basant-se en els preus estàndard de mercat actuals, analitzant detalladament les tasques crítiques identificades per a l'èxit del projecte: l'activació tècnica de la solució, la configuració personalitzada dels mòduls, la migració de dades, el pla de formació adaptat als diferents perfils d'usuari de la institució i la posada en marxa definitiva del producte en l'entorn de producció. Aquest càlcul preveu no només el desplegament tècnic inicial, sinó també l'acompanyament necessari per assegurar que la transició a la nova eina de nòmina es dugui a terme amb les màximes garanties operatives i de seguretat.

Per últim, l'import corresponent al servei tècnic de suport al programari s'ha calculat partint de les hores de dedicació estimades previstes i dels preus unitaris que, com a màxim, es preveuen a l'apartat següent.

A partir d'aquests imports corresponents a la durada inicial del contracte, s'ha calculat el valor estimat del contracte, tenint en compte les tres pròrrogues previstes de dotze mesos addicionals cadascuna, a excepció del cost d'implementació, que únicament està previst per a la durada inicial.

Per a calcular el Valor Estimat del Contracte específic:

No s'ha inclòs cap import destinat a modificacions contractuals.

D	PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ, PREUS I FACTURACIÓ

Pressupost base de licitació: 275.819,00€ (IVA inclòs), desglossat segons la següent taula:

Concepte	Import Contracte específic inicial (2 anys) IVA exclòs	Import IVA (21%)	Import Contracte específic inicial (IVA inclòs)
Subministrament de llicències i serveis associats de manteniment, allotjament i serveis gestionats	118.000,00 €	24.780,00 €	142.780,00 €
Servei tècnic de suport al programari	19.950,00 €	4.189,50 €	24.139,50 €
Cost d'implantació	90.000,00 €	18.900,00 €	108.900,00 €
TOTALS	**227.950,00**€	**47.869,00**€	**275.819,00**€

Sistema de determinació del preu:

1. Subministrament de llicències i serveis associats de manteniment, allotjament i serveis gestionats: Preu a tant alçat, segons els preus estàndards de mercat del referit producte i els serveis associats.

Descripció	Import Contracte específic inicial (2 anys) IVA exclòs	Import IVA (21%)	Import Contracte específic inicial (IVA inclòs)
Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	118.000,00 €	24.780,00 €	142.780,00 €

2. Servei tècnic de suport al programari: preus unitaris: pressupost màxim a esgotar en funció de les tasques d'adaptació que es realitzin i la dedicació dels diferents perfils professionals que duguin a terme aquestes tasques d'integració.

En concret, les tasques que es podran requerir amb ocasió de les adaptacions, així com els preus unitaris d'aplicació, són els següents:

Descripció	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Preu unitari màxim (IVA inclòs)
Preu per hora de consultoria	105,00€	22,05 €	127,05 €
Preu per hora de formació	105,00€	22,05 €	127,05 €
Preu per hora de suport tècnic remot	84,00€	17,64 €	101,64 €
Preu per hora instal·lació, configuració i parametrització en remot.	105,00€	22,05 €	127,05 €

Tenint en compte aquestes tasques, així com els preus unitaris i les hores de dedicació que s'indiquen a la següent taula, s'obté el pressupost màxim destinat a les tasques per adaptacions de 19.950,00 € (IVA exclòs):

Unitats Concepte	Unitats estimades	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	Import total (IVA exclòs)

Hores de consultoria	50h	105,00€	5.250,00€
Preu per hora de formació	50h	105,00€	5.250,00€
Hores instal·lació / configuració / parametrització en remot	90h	105,00€	9.450,00€
		TOTAL	19.950,00€

Aquest pressupost (19.950,00 €) es configura com l'import màxim que pot destinar la UOC a les tasques d'adaptació a consumir segons preus unitaris oferts. El proveïdor únicament facturarà els imports que derivin del nombre incorregut d'hores de dedicació per tipologia de tasques efectuada, no existint cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar cap import fins al pressupost indicat més amunt pel servei d'integració.

3. Cost d'implantació: Preu a tant alçat, segons els preus estàndard de mercat actuals, analitzant detalladament les tasques crítiques identificades per a l'èxit del projecte:

Descripció	Import Contracte específic inicial (2 anys) IVA exclòs	Import IVA (21%)	Import Contracte específic inicial (IVA inclòs)
Servei d'implantació	90.000,00 €	18.900,00 €	108.900,00 €

2. Servei tècnic de suport al programari: preus unitaris: pressupost màxim a esgotar en funció de les tasques d'adaptació que es realitzin i la dedicació dels diferents perfils professionals que duguin a terme aquestes tasques d'integració.

Facturació:

Règim de facturació:

Subministrament de llicències del programari: S'emetran factures mensuals per una dotzena part del preu anual ofert per l'adjudicatari per aquest concepte des de la data de formalització i activació de les llicències.

Servei d'implantació:

• 25 % amb la formalització del contracte

• 25 % a la meitat d'implantació

• 25 % durant el mes de febrer 2027 (és a dir, un cop superada fita posta en marxa)

• 25 % a tancament de projecte

Servei tècnic de suport al programari: Facturació mensual segons la dedicació d'hores per perfil durant el mes facturat.

Criteris de facturació:

Des del moment de meritació de cada pagament que pertoqui i, en rebre la factura corresponent, si no es detecta cap incidència o error s'abonarà l'import que pertoqui en el termini de seixanta (60) dies, mitjançant una transferència bancària al número de compte que el contractista hagi indicat.

En qualsevol cas, cadascuna de les factures emeses contindrà la següent informació:

- Període de realització del servei que s'està facturant
- Identificació del nombre d'unitats en què es mesuri el producte (o prestacions) que seran objecte de facturació en el període esmentat.
- Imports incorreguts en desenvolupament de les tasques, hores o unitats en què es mesuri el producte (o prestacions) contractual, així com el seu desglossament en cas que existeixin diverses prestacions o que regeixin diversos tipus de preus unitaris.
- IVA correctament desglossat aplicable a cada base imposable.
- Codi de centre de responsabilitat i número de comanda. Aquesta informació serà indicada per la UOC.

L'enviament de les factures s'ha de fer per un dels dos canals següents a l'atenció de l'Àrea d'Economia i Finances:

- En format digital, a la bústia de correu electrònic factures@uoc.edu
- En format electrònic, al web https://seu-electronica.uoc.edu, des del qual es pot accedir a l'espai https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=16

Per a la cessió o endós de qualsevol factura emesa en relació amb els subministraments i serveis objecte de contractació caldrà la conformitat prèvia de la UOC.

E	DURADA DEL CONTRACTE ESPECÍFIC I PRÒRROGUES

Durada: Dos (2) anys, des de la data de formalització

Data relativa al lliurament de les llicències: data de formalització (aproximadament, 1/07/2026)

Fase 1: Configuració inicial: Des de la data de formalització del contracte (previsió: 1 de juliol de 2026) fins a la data de lliurament de l'eina configurada (previsió: 30 de setembre de 2026). Durada estimada: 3 mesos.

Fase 2: Període de Proves en Paral·lel i Validació: Des de la finalització de la Fase 1 (previsió: 1 d'octubre de 2026) fins a la primera execució completa i real de la nòmina (previsió: 31 de desembre de 2026). Durant aquesta fase es realitzaran les comprovacions i execucions simulades en paral·lel amb el sistema actual de la UOC. El pas a la següent fase requerirà l'**acceptació formal i per escrit (acta de posada en producció)** per part de la UOC. Durada estimada: 3 mesos.

Fase 3: Servei Recurrent en Producció: Des de l'endemà de l'acceptació formal de la posada en producció (previsió: 1 de gener de 2027).

Possibilitat de pròrrogues: SI

Durada de cada pròrroga: Un (1) any

Número màxim de pròrrogues: 3

Durada màxima del Contracte específic, pròrrogues incloses: Cinc (5) anys.

F	TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

Forma de tramitació de l'expedient de contractació: Ordinària

Procediment d'adjudicació del contracte específic:

Procediment: Contractació específica Sistema Dinàmic d'Adquisició 22/18 CSUC.
Procediment igual o superior a 50.000,00 euros IVA excl. i/o amb concurrència de licitadors adherits al SDA.
Tramitació electrònica: SI
Inscripció al RELI: No obligatori per a participar en el procediment
Mesa de contractació: SI

President: Alexandre Hernández Ossó, Director Contractació i Compres de l'Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi.
Secretari: Jordi Vidiella Curto, Advocat de Contractació i Compres de l'Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi. Vocal 1: Josep Lamarca Reventos, Àrea de Tecnologia, o persona que el substitueixi
Vocal 2: Manel Nofuentes Ramos, Tècnic assessor en compres, Contractació i Compres de l'Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'Òrgan de contractació admetrà les proposicions presentades fora del termini sempre que l'AOC hagi comunicat la incidència i la proposició hagi estat presentada dins d'un període de temps equivalent al comunicat per la mateixa AOC.

G	LICITADORS CONVIDATS A PARTICIPAR

Es convida als licitadors adherits a la categoria 3: Subministrament de programari pels processos associats a les activitats de docència, recerca i administrativa a les universitats i centres de recerca del Sistema Dinàmic d'Adquisició CSUC 22/18:

- WOLTERS KLUWER TAX AND ACCOUNTING ESPAÑA S.L
- SAFEBRIDGE, S.L.

Es remet invitació als citats licitadors adherits en tant que són els únics que disposen d'una eina específica de nòmina dins el seu catàleg electrònic de referència en el SDA.

H	DATA MÀXIMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTA I INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ

DIA I HORA MÀXIM DE PRESENTACIÓ DE L'OFERTA: La data i hora màxima de presentació d'ofertes es determinarà tenint en compte el dia de publicació a la Plataforma de Contractació.

INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ:

Enviament de l'oferta: a través de presentació telemàtica digital mitjançant enllaç a la publicació al perfil del contractant.

Formats de documents electrònics admissibles: Format .pdf o formats equivalents que admetin signatura electrònica incorporada.

I	CONTINGUT DEL SOBRE ÚNIC

☒ Sobre únic, amb l'aportació de la següent documentació:

- Annex I. Model d'oferta econòmica i Declaració responsable de vigència dels requisits de capacitat i aptitud per contractar
- Si s'escau, Annex III. Model de sol·licitud de retenció en el preu per constituir garantia definitiva.
- Annex VI. Declaració de servidors i serveis associats

- Annex VII. Acord de confidencialitat

L'oferta econòmica que presenti el licitador convidat s'ha d'ajustar al model d'oferta que s'adjunta com a Annex I d'aquesta fitxa d'invitació.

En l'oferta econòmica s'entendran inclosos a tots els efectes els altres impostos (diferents de l'IVA), tributs, taxes i cànons de qualsevol índole que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin per a l'adjudicatari, a conseqüència de l'acompliment de les obligacions previstes en la licitació específica.

Cada licitador només podrà presentar una oferta econòmica, no sent admeses les proposicions econòmiques per import superior al pressupost prèviament aprovat.

En cas de discordança entre la quantitat consignada en xifres i la consignada en lletres, prevaldrà la consignada en lletres.

No s'acceptaran aquelles proposicions que tinguin omissions o errors que impedeixin conèixer clarament tot allò que l'Òrgan de Contractació estimi fonamental per a l'oferta.

J	CRITERIS DE VALORACIÓ DEL SOBRE ÚNIC

Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules	**100 Punts**
<u>Oferta econòmica</u>	**<u>70 punts</u>**

Preu llicència del programari i servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent previsió: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: Puntuació = P x (Oferta més econòmica (€))/(Oferta a valorar (€)) La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa.	**35 punts**
Cost d'implementació La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: Puntuació = P x (Oferta més econòmica (€))/(Oferta a valorar (€)) La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	**26 punts**
Preu per hora de consultoria La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: Puntuació = P x (Oferta més econòmica (€))/(Oferta a valorar (€)) La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	**2 punts**
Preu per hora de formació La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: Puntuació = P x (Oferta més econòmica (€))/(Oferta a valorar (€)) La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa.	**2 punts**

Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	
Preu per hora de suport tècnic remot La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: Puntuació = P x (Oferta més econòmica (€))/(Oferta a valorar (€)) La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	**2 punts**
Preu per hora instal·lació, configuració i parametrització en remot. La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: Puntuació = P x (Oferta més econòmica (€))/(Oferta a valorar (€)) La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	**3 punts**
Altres criteris diferents del preu	**30 Punts**
Reducció del termini de configuració inicial: La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent previsió: ● 10 punts: En 2 mesos ● 5 punts: En 2 mesos i mig ● 0 punts: No millora el termini màxim fixat a l'Annex II. Justificació: Els criteris relatius al termini d'implementació permeten tenir-hi accés amb una major celeritat respecte la mínima exigida, aportant això valor afegit en tant que repercuteix en una major eficiència del servei.	**10 punts**
Manteniment i evolució plataforma: La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent previsió: ● 10 punts: capacitat de manteniment/evolució de l'eina, per atendre i donar resposta a peticions d'evolutius. ● 0 punts: sense capacitat de manteniment/evolució de l'eina per atendre i donar resposta a peticions d'evolutius	**10 punts**

Justificació: El criteri relatiu a la capacitat de manteniment/evolució de l'eina permet garantir la incorporació de noves funcionalitats requerides per la UOC" .	
Millora en els temps de resolució d'incidències crítiques. La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: 5 punts: Es redueix a 2 hores el temps de resolució 0 punts: No es redueix el temps de resolució	**5 punts**
Millora en els temps de resolució d'incidències de prioritat alta La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent metodologia: 5 punts: Es redueix a 12 hores el temps de resolució 0 punts: No es redueix el temps de resolució	**5 punts**

K	CONTINGUT DEL SOBRE ÚNIC

L'obertura dels sobres es durà a terme en sessió privada.

L	DOCUMENTACIÓ INFORMATIVA ADDICIONAL I CONSULTES

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

- Annex I. Oferta econòmica i declaració responsable.
- Annex II. Condicions del subministrament i/o servei associat.
- Annex III. Model de sol·licitud de retenció en el preu per constituir garantia definitiva
- Annex IV. Obligacions en matèria de protecció de dades.
- Annex V. Condicions particulars de l'encarregat del tractamen.
- Annex VI. Declaració de servidors i serveis associats
- Annex VII. Mesures de seguretat.

Sol·licituds d'informació addicional. Les empreses licitadores poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar els aclariments relatius a l'establert a la fitxa o la resta de documentació que puguin sorgir durant l'elaboració de la seva proposta, a través de l'apartat de preguntes i respostes del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació:

La UOC recollirà tots els dubtes i consultes formulats a l'apartat de preguntes i respostes de l'espai virtual de la licitació i publicarà un anunci al tauler d'avisos del Perfil del contractant de l'entitat, amb el document que recull els aclariments i la informació addicional sol·licitats per les empreses licitadores.

La data màxima per poder enviar les consultes finalitzarà dos dies abans de la data màxima de presentació de propostes. Posteriorment, la UOC no atendrà consultes addicionals.

Visita recomanada a les instal·lacions:

☑ NO

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

Unitat encarregada del seguiment i execució del Contracte Específic:

Unitat de Serveis Digitals de Suport al Negoci.

Responsable del Contracte Específic:

Enric Espejo Martínez, Director de l'Àrea de Tecnologia de la UOC.

N	**CONDICIONS ESPECIALS DE COMPATIBILITAT**

Han participat empreses en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del Contracte Específic o dites empreses han assessorat a l'òrgan de contractació?

NO

O	**COMPROMÍS D'ADSCRIURE O DESTINAR A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE ESPECÍFIC ELS MITJANS PERSONALS O MATERIALS SUFICIENTS**

Compromís d'adscriure o destinar a l'execució del Contracte específic els mitjans personals o materials suficients.

NO

P	**CAUSES DE MODIFICACIÓ ADDICIONALS A LES PREVISTES A L'ARTICLE 205 DE LA LCSP**

Causes de modificació contractuals:

NO es preveuen causes de modificació diferents a les previstes a l'article 205 de la LCSP.

Q	**GARANTIA DEFINITIVA CONTRACTE ESPECÍFIC**

Garantia definitiva contracte específic:

☑ SI, un 5% de l'import d'adjudicació .
☐ NO

La garantia definitiva NO es podrà dipositar en metàl·lic directament a la UOC.

Es podrà constituir la garantia definitiva mitjançant les modalitats legalment previstes, inclosa la **retenció en preu**.

En el darrer cas, dita modalitat de retenció en preu es concretarà en els següents termes:

> El proposat adjudicatari haurà de presentar una sol·licitud en aquest sentit d'acord amb el model annexat. La retenció s'efectuarà sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia.
>
> No obstant, en cas que la primera o successives factures, d'acord amb l'exposat, estiguin subjectes a co-finançament o subvenció que hagi rebut la UOC, aquestes no computaran a efectes de la retenció en preu, i se n'abonarà la totalitat de l'import i es tindrà en compte la següent factura (o de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'import de la garantia).

R	PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Encarregat de tractament de dades de caràcter personal

El contractista és encarregat del tractament de dades LOPDGDD: SI

En cas que sigui encarregat del tractament: Veure annex relatiu a les mesures de seguretat.

Comunicació de dades de caràcter personal

L'execució del contracte requereix la comunicació de dades per part de l'entitat contractant: SI

L'execució del contracte requereix la comunicació de dades per part del contractista: SI

S	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Presència física de personal del contractista i coordinació d'activitats:

El Contracte requereix la presència física de personal del contractista a instal·lacions de la UOC?: NO

Les prestacions contractuals requeriran la coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista? NO

T	CODI DE CONDUCTA

La UOC disposa d'un Codi de conducta que li proporciona els mecanismes apropiats per garantir que la Universitat duu a terme la seva activitat, en tant que institució de referència en l'ensenyament superior en línia, amb la màxima integritat.

El Codi de conducta no només afecta a tots els professionals de la UOC, independentment de la funció, la localització o el nivell jeràrquic que tinguin, sinó també a tots els seus proveïdors, subcontractistes, franquiciats, llicenciataris, o entitats col•laboradores quan portin a terme activitats comercials en nom de la Universitat.

En conseqüència, el contractista s'obliga, en tant que condició especial d'execució del contracte, a complir el que estableix el Codi de conducta de la UOC i que es conté en el document allotjat a la seu electrònica allotjada al següent link, sense perjudici que la UOC facilitarà en qualsevol moment, a requeriment de l'altra part, una còpia del mateix, i li resoldrà totes aquelles qüestions que l'adjudicatari li traslladi al respecte:
https://seu-electronica.uoc.edu/ca

Així mateix, l'empresari seleccionat restarà obligat a proporcionar a la UOC de manera immediata, en cas que aquesta li ho requereixi, la informació que la Universitat consideri necessària per tal de comprovar que en el marc de l'execució del contracte s'està complint amb allò previst al Codi de conducta.

L'incompliment per part de l'empresari seleccionat, en el marc de l'execució del contracte, dels valors, normes, pautes i pràctiques descrits al Codi de Conducta, o la negativa a proporcionar la informació requerida al respecte, serà causa de resolució immediata del contracte, sense perjudici de l'obligació de la part incomplidora de rescabalar a la UOC pels danys i perjudicis que l'esmentat incompliment li hagi pogut generar.

T	MECANISMES D'IMPUGNACIÓ

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

- ☑ Recurs especial en matèria de contractació davant del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, d'acord amb la regulació d'aquest recurs que es conté a la LCSP i en el termini de quinze (15) dies hàbils a comptar segons allò disposat a l'article 50 de la LCSP o, alternativament, Recurs Contenciós-Administratiu davant dels Jutjats Contenciosos-Administratius de Barcelona en el termini màxim de dos (2) mesos a comptar des del dia següent al de la seva notificació, de conformitat amb allò previst als articles 8 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa-Administrativa

Signatura Òrgan de Contractació
Jordi Marín Puigpelat Gerent de la Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

ANNEX I. MODEL D'OFERTA ECONÒMICA I DECLARACIÓ RESPONSABLE

El sotasignat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat/ada de l'anunci publicat al *Perfil del contractant* de la UOC i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del **contracte relatiu al Subministrament, manteniment, allotjament i serveis gestionats de l'eina de Nòmina. (expedient número ESP69/CSUC2218/C3)**,

1. DECLARA sota la seva responsabilitat, que concorren en l'empresa ..... els mateixos requisits de capacitat i aptitud per contractar que van servir per a l'adhesió al Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra (exp. CSUC 22/18).
2. Es compromet (en nom propi o de l'empresa que representa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions esmentats, d'acord amb el preu global i els preus unitaris (segons que correspongui) següents:

OFERTA ECONÒMICA

Eina gestió nòmina	Import màxim (IVA exclòs)	Import ofert (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Import ofert (IVA inclòs)
Preu relatiu al servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	59.000 euros (import anual)			
Cost d'implementació	90.000,00 euros			

Serveis evolutius	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	Preu unitari ofert (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Preu unitari ofert (IVA inclòs)
Preu per hora de consultoria	105 euros/h			
Preu per hora de formació	105 euros/h			
Preu per hora de suport tècnic remot	84 euros/h			
Preu per hora instal·lació, configuració i parametrització en remot.	105 euros/h			

ALTRES CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DIFERENTS AL PREU

Reducció del termini de configuració inicial	**Marcar amb X l'opció triada**
Es duu a terme en 2 mesos	
Es duu a terme en 2 mesos i mig	
No millora el termini màxim fixat a l'Annex II	

Manteniment i evolució de la plataforma	**Marcar amb X l'opció triada**
Capacitat de manteniment/evolució de l'eina, per atendre i donar resposta a peticions d'evolutius.	
Sense capacitat de manteniment/evolució de l'eina per atendre i donar resposta a peticions d'evolutius	

Millora en els temps de resolució d'incidències crítiques	**Marcar amb X l'opció triada**
Es redueix a 2 hores el temps de resolució	
No es redueix el temps de resolució	

Millora en els temps de resolució d'incidències de prioritat alta	**Marcar amb X l'opció triada**
Es redueix a 12 hores el temps de resolució	
No es redueix el temps de resolució	

____, ___ de _____ de 2026

Signatura:

(S'ha de fer oferta per a tots i cadascun dels preus que s'indiquen en la present fitxa de contractació específica. Queden automàticament excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin qualsevol valor superior al pressupost base de licitació —o, si n'hi ha, als preus unitaris màxims— indicats en la present fitxa de contractació específica)

ANNEX II

CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS ASSOCIATS

1. Subministrament de l'eina

L'adjudicatari activarà per a la UOC l'eina de Nòmina i els seus serveis associats en un termini màxim de 7 dies naturals a partir de la data de formalització del contracte o des de la data que determini la UOC. La configuració i parametrització de l'eina es durà a terme d'acord amb el calendari de fases establert en aquest annex, sens perjudici de les millores de termini que pugui oferir l'adjudicatari.

Es preveu que l'eina seleccionada ha d'incloure com a mínim la gestió de 4000 usuaris (actualment 1.700 actius + 2.000 històrics que es migraran) i 300 de baixa. 1700 + 2000 compte aliè + 7900 usuaris d'estudiants de pràctiques no remunerades.

Lloc de subministrament:
El subministrament i serveis associats es prestaran de forma remota des de les oficines del proveïdor.

2. Fase de transició, posada en producció i adaptació del servei

L'execució del contracte es realitzarà segons el següent calendari de fases, que té un caràcter vinculant per a la planificació i lliurament dels treballs:

Fase	Descripció	Previsió de durada	Dates estimades
Fase 1	**Configuració inicial:** Realització de les tasques de configuració i parametrització de l'eina.	3 mesos	01/07/2026 - 30/09/2026
Fase 2	**Proves en paral·lel i Validació:** Realització de comprovacions i execucions simulades en paral·lel amb el sistema actual.	3 mesos	01/10/2026 - 31/12/2026
Fase 3	**Servei Recurrent en Producció:** Inici de l'explotació real i funcional de l'eina.		A partir del 01/01/2027

Durant les fases de transició i posada en producció, l'adjudicatari haurà d'executar les actuacions que inclouran, com a mínim, la planificació del projecte, la configuració i parametrització de l'eina, la càrrega i validació de les dades històriques del darrer any, la formació de l'equip usuari intern de la UOC, la realització de proves funcionals i tècniques, la correcció d'incidències detectades i la preparació de la posada en producció.

El pas de la Fase 2 a la Fase 3 quedarà condicionat a l'obtenció de l'acceptació formal i per escrit (acta de posada en producció) per part de la UOC, previ compliment dels requisits tècnics i funcionals establerts en aquest annex. La posada en producció de l'eina requerirà la validació prèvia de la UOC. A aquests efectes, l'adjudicatari haurà d'acreditar que s'han completat satisfactòriament, com a mínim, les actuacions següents:

- Configuració i parametrització de l'eina d'acord amb els requeriments de la UOC. Inclou conveni, conceptes salarials, creació de clàusules de contracte, i processos de càlcul de nomina
- Càrrega i revisió (dades treballadors, incidències i variables nòmina, històrics), migració o incorporació de les dades necessàries per a l'operativa del servei.
- Realització de les proves funcionals, tècniques, de seguretat i d'integració que resultin necessàries.
- Verificació, correcció i adequació de les incidències crítiques o bloquejants detectades durant les proves.
- Suport en la posada en producció: procés de càlcul de nomina, verificació imports (brut i líquid), gestió incidències, generació remeses i models legals (111/216, Siltra: afi, fdi, cra, assegurances socials)
- Formació inicial i continua durant el projecte d'implantació a les persones usuàries designades per la UOC. Formació específica, ús avançat de l'aplicació i formació en mòduls addicionals
- Disponibilitat dels entorns, accessos, perfils, documentació funcional i tècnica necessària.
- Validació del funcionament satisfactori del servei per part de la unitat responsable del contracte. Revisió conjunta i traspàs, si escau, de millores pendents al departament de postventa
- Integració amb Factorial

La UOC podrà acceptar la posada en producció, acceptar-la amb reserves o rebutjar-la motivadament si detecta incidències, mancances o incompliments que impedeixin l'explotació ordinària del servei. En cas d'acceptació amb reserves o rebuig, l'adjudicatari haurà de corregir les incidències en el termini que determini la UOC, sense cost addicional.

L'inici del servei recurrent es produirà a partir de la data d'acceptació de la posada en producció per part de la UOC, un cop completades satisfactòriament les fases de configuració, proves en paral·lel i validació previstes en aquest apartat. D'acord amb el calendari estimat, aquesta posada en producció es preveu a partir de l'1 de gener de 2027, sens perjudici que pugui anticipar-se si l'adjudicatari completa satisfactòriament la transició amb anterioritat i la UOC n'atorga l'acceptació formal i per escrit.

L'acceptació de la posada en producció no exonerarà l'adjudicatari de la responsabilitat per defectes, errors, incidències o incompliments que es manifestin amb posterioritat, ni limitarà les obligacions de manteniment, suport, correcció i garantia previstes en el contracte.

Mecanismes de control i reporting

Els mecanismes principals de control i reporting dels serveis prestats seran els informes i les memòries, que seran elaborats per l'adjudicatari i presentats en els òrgans de govern corresponents amb la periodicitat establerta. Els diferents tipus d'informes i memòries, amb les seves particularitats seran com a mínim els següents:

Seguiment Operatiu Al Comitè Operatiu es farà el Seguiment Operatiu, amb la periodicitat que

es determini, es tractaran tots els aspectes operatius dels serveis, revisió de les incidències rellevants, activitats del període, seguiment dels evolutius,planificació, priorització, etc.

Informe de Seguiment El Responsable de Serveis de l'empresa adjudicatària elaborarà un document i el presentarà al Comitè de Seguiment amb una periodicitat a decidir. El seu contingut haurà d'incloure, com a mínim, les següents seccions:

- Anàlisi d'indicadors d'activitat
- Anàlisi d'indicadors de compromís (ANS) del servei recurrent
- Planificació i seguiment de les accions de millora contínua del servei
- Planificació i seguiment dels petits evolutius
- Planificació i seguiment dels desenvolupaments sota demanda (projectes evolutius)
- Anàlisi dels Indicadors de Gestió de Projectes
- Incidències i activitats més rellevants
- Gestió de riscos identificats
- Gestió de canvis

Addicionalment, l'adjudicatari elaborarà la documentació i informes específics que la UOC determini que són necessaris. Els mecanismes de control i reporting s'adaptaran a les necessitats de cada moment, i compliran amb els següents principis:

- La UOC realitzarà les esmenes que consideri adequades fins a disposar dels mecanismes de control consensuats per totes les parts.
- El format i contingut dels documents lliurables hauran de ser validats per la UOC.
- Els documents lliurables permetran la navegació pels mateixos i facilitaran la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats.
- Els indicadors utilitzats, el seu mètode de càlcul i el format de presentació seran els definits al Pla d'Indicadors descrit en aquest document, tot i que l'adjudicatari podrà complementar-los amb d'altres addicionals que consideri adients

L'adjudicatari concretarà detalladament a la seva proposta els mecanismes de control i reporting que farà servir, complint amb els mínims anteriorment definits, així com els recursos que destinarà per realitzar el seguiment de la qualitat dels serveis.

Fase de Devolució del Servei

En cas de finalització o resolució del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a tornar el servei objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per la UOC. En cas que s'hagi d'executar la devolució, aquesta es portarà a terme durant els dos darrers mesos del contracte.

Model de devolució

El model de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents requisits.

- La fase de devolució té una duració temporal de 2 mesos per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica per tipus de servei.
- S'aplicaran les mateixes condicions del punt 2 d'adopció del servei d'aquest plec, aplicant a l'adjudicatari d'aquest contracte les condicions d'adjudicatari sortint.
- Durant la fase de devolució, l'adjudicatari sortint es compromet a dedicar com a mínim el suport d'un Tècnic a dedicació completa per facilitar a l'adjudicatari entrant la fase d'execució de la transició.

- En cas que la devolució del servei no sigui satisfactòria per causes imputables a l'adjudicatari a la finalització del segon mes, és a dir, que no es compleixin els requisits d'aquest plec més els compromesos a l'oferta de l'adjudicatari, podrà ser requerit el suport de l'adjudicatari sortint durant els següents dos mesos, sense percebre cap retribució per aquest concepte.

El licitador haurà de presentar el seu propi pla de devolució i ser aprovat per la UOC.

3. Descripció dels serveis associats

L'abast dels serveis associats al subministrament i implementació de l'eina de nòmina comprèn:

- Manteniment de l'aplicatiu.
- Serveis d'allotjament.
- Serveis Gestionats.
- Serveis tècnics de desenvolupament evolutiu.

L'horari del servei de suport:

- La cobertura del servei de suport és de 8h a 20h de dilluns a divendres durant el període de la fase I fase II

- La prestació de guàrdies de suport tècnic es realitzarà durant els 6 dissabtes inclosos en el període de prestació del servei de 9h a 21h.

4.1. Manteniment de l'Aplicació

4.1.1. Manteniment correctiu

Inclou la solució de les errades i/o incidències detectades en el funcionament o pèrdues de funcionalitat en els diferents processos que composen l'aplicatiu, en els que no sigui necessària la implementació d'una nova funcionalitat.

També s'inclouen les tasques d'informació i assessoria per a solventar les errades aparegudes en l'arquitectura tecnològica del sistema (hardware, sistema operatiu, bases de dades, etc.) i que estiguin dins del manteniment correctiu del proveïdor o desenvolupament de la mateixa.

4.1.2. Actualització tecnològica

Es realitzaran les actualitzacions necessàries per a que l'aplicació no esdevingui obsoleta per possibles canvis tecnològics o altres de qualsevol mena.

Consisteix en l'actualització de la tecnologia de l'aplicació en relació amb els elements bàsics que la suporten, operant en el sistema els canvis que esdevinguin de les innovacions al motor de la base de dades, en el llenguatge de programació, en les eines de desenvolupament complementàries i en el sistema operatiu.

Aquestes actualitzacions no inclouran els possibles costos en que es pugui incórrer per motiu de la compra de les llicències d'actualització dels productes afectats en el cas que sigui necessari adquirir programari de l'infraestructura per l'actualització tecnològica.

4.1.3. Manteniment adaptatiu

Són aquelles qualificades com adaptacions legislatives o normatives i aquelles imprescindibles per a adaptar-se al compliment dels requeriments de la publicació d'una nova llei o norma legal,

així com per la modificació o derogació d'una d'anterior, per a permetre mantenir operatives les funcionalitats disponibles en el sistema.

A aquests efectes, no es consideren canvis normatius aquells que puguin ser provocats per normes emeses per la pròpia UOC.

4.1.4. Assessoria funcional i tecnològica

L'assessoria funcional i tècnica de l'aplicació es considerarà com el suport per a la resolució de dubtes o preguntes sobre el funcionament del sistema.

4.2. Servei d'allotjament

El servei d'allotjament proporcionat pel proveïdor ha d'incloure la infraestructura pels entorns de producció i proves dels sistemes de l'aplicació que s'indiquen en el següent apartat.

L'adjudicatari ha de proveir les infraestructures necessàries per assegurar el correcte funcionament segons els nivells de servei (ANS) mínims especificats a continuació:

4.3. Serveis gestionats

Els serveis gestionats quedaran circumscrits als mòduls d'aplicació i components base d'infraestructura que soporten l'Aplicació en quatre àmbits d'actuació:

1- Serveis d'instal·lació, configuració i actualització de la infraestructura i del programari base necessari.

- La instal·lació i configuració del programari.
- La instal·lació i configuració de les actualitzacions tecnològiques.

2- Serveis tècnics:

- La instal·lació inicial d'aquests mòdul.
- El desplegament de noves versions, revisions i pegats per a aquest mòdul.
- L'ajuda i suport per a la configuració i integració dels sistemes d'autenticació existents en el client, que permetin l'accés a aquest mòdul.
- La realització de rèpliques de les dades de l'entorn de producció sobre l'entorn de proves existent. Aquest servei queda limitat a 6 rèpliques anuals.

3- Serveis de monitorització i atenció d'incidències. Sota aquest epígraf queden recollits:

- El monitoratge periòdic de la disponibilitat del mòdul de l'eina indicats des d'Internet (des de fora de les instal·lacions de la UOC). En cas de funcionament anòrmal del servei en dos ocasions consecutives (per tal d'evitar falsos positius) es remetrà un avís de forma automàtica al servei d'atenció de la UOC.
- El monitoratge proactiu de l'experiència d'usuari dels mòduls de l'eina coberts. La experiència d'usuari es mesurarà mitjançant navegacions que recorreran els serveis o pàgines més representatius del mòdul. Aquest servei queda limitat a 2 navegacions per mòdul que es realitzaran durant el període de vigència del servei objecte d'aquesta oferta.
- L'atenció a les incidències reportades pels serveis de monitoratge o pel client, relatives a la infraestructura i al programari base on estiguin desplegats els mòduls de l'eina indicats, i que afectin la disponibilitat dels mateixos.

Observacions:

- Els sistemes de monitorització estaran actius en horari 24 x 7, tot i que les possibles alertes que disparin es tractaran en l'horari de suport contractat.
- Totes les incidències es tractaran d'acord amb els protocols concrets d'actuació que es pactaran amb la UOC i que s'encaminen a restablir el servei als usuaris en el menor temps possible.
- No es tractaran com incidències, dins d'aquest servei, les que es produeixin com conseqüència d'un mal funcionament d'un sistema extern (maquinari o programari) que no es trobi recollit en l'abast dels serveis gestionats.

Addicionalment aquest servei cobrirà:

- Horari d'atenció i administració ordinari 24x7
- Servei d'administració estesa de 17:30 a 20:00 hores, en dies laborables, per a les tasques d'administració de la infraestructura i / o actualització del programari base i dels mòduls indicats, que requereixin parada dels entorns de producció.

4.4 Serveis tècnics de desenvolupament evolutiu

Les futures condicions i l'evolució del servei en que la UOC es pugui anar trobant, donada la necessitat de parametrització i personalització de l'Aplicació, podran donar lloc a que la UOC, dins del termini de vigència d'aquest contracte, pugui sol·licitar a l'adjudicatari futures adaptacions o personalitzacions del programari que caldrà entendre com a millores evolutives.

4.4.1. Procediment davant d'una petició

1. La UOC enviarà al proveïdor adjudicatari un document on es descriuran les millores requerides.

2. L'adjudicatari farà una valoració de les hores de treball necessàries per tal d'assolir els objectius proposats.

- Aquesta valoració es farà en base als preus / hora dels perfils de personal tècnic descrits més endavant.
- El termini que tindrà el proveïdor adjudicatari per preparar la valoració serà de dues (2) setmanes, a comptar des de l'entrada de la petició, donant resposta per correu electrònic al responsable del servei de la UOC que va sol·licitar el servei.

3. Un cop la UOC rebi la valoració, podrà acceptar-la o no, en funció del treball i cost reportat per l´adjudicatari.

- La UOC tindrà un termini de dues (2) setmanes per respondre a l'adjudicatari, tant si opta per fer l'encàrrec com si no. Fins que la UOC no comuniqui al proveïdor que accepta les millores proposades, aquest haurà d'entendre que no podrà iniciar l'encàrrec.
- Si la UOC decideix donar viabilitat a la oferta fora d'aquest termini, el proveïdor podrà decidir si la oferta encara és vigent o no.
- La UOC donarà al proveïdor adjudicatari els motius pels quals no ha acceptat la valoració, per tal d'ajudar-lo a millorar.
- Cada servei de millora acceptat i executat es restarà del volum previst al servei de desenvolupament evolutiu.
- La no acceptació per part de la UOC d'una valoració de servei de millora realitzada per l'adjudicatari i per tant, la no realització de la millora, no donarà lloc a cap menaa d'indemnització per part de la UOC a l'adjudicatari ni aquest

podrà facturar a la UOC el temps que hagi pogut invertir en la confecció de la valoració, ni computar-lo a efectes d'aquest servei de millora.

La previsió global d'aquest servei de millora no representa cap obligació de contractació en la seva totalitat, sinó que anuncia el sostre econòmic previst per aquest servei.

4.4.2. Perfils demandats

El licitador haurà d'oferir el preu per hora dels següents perfils de personal tècnic, comprenent les següents categories:

- Consultor/Analista sènior: Tècnics encarregats de realitzar l'anàlisi dels requeriments, proposar i dissenyar les solucions, fer la valoració de recursos a utilitzar, valorar el cost associat segons les hores de dedicació, així com de fer el seguiment del compliment i execució dels requisits sol·licitats, fins a la posta en marxa en producció de la millora. Es tracta d'un perfil de caràcter sènior que podrà ser realitzat per una sola persona o per vàries. El Consultor/Analista haurà de tenir una experiència mínima de 3 anys en projectes similars.
- Programador: Tècnic encarregat de desenvolupar els requeriments de la millora sol·licitada, segons la planificació i supervisió del perfil anterior. Es podrà tractar d'un perfil júnior, ja que sempre actuarà subordinadament a les ordres del perfil definit anteriorment. Haurà de tenir una experiència mínima d'1 any en feines similars.

4.4.3. Gestió de les peticions dels desenvolupaments evolutius.

Com a Servei Variable i no compromès en la licitació la UOC podrà requerir a l'adjudicatari les sol·licituds de millora que necessiti realitzar durant la vigència del present contracte es comunicaran a l'adjudicatari a través del sistema informàtic en línia del programari Jira que el proveïdor posarà a disposició de la UOC.

Les millores demanades s'hauran d'encarregar, valorar i ser realitzades i lliurades, dins de la vigència del present contracte.

Un cop les millores siguin lliurades, abans de la seva posada en marxa real, la UOC en farà una revisió i podrà demanar de forma motivada les esmenes que consideri oportunes per no adequar-se a allò requerit en la seva sol·licitud de millora.

Un cop les millores es posin en marxa en el sistema de treball real (l'Aplicació), caldrà entendre aquestes millores com a part del servei contractat i quedaran subjectes a les actuacions i condicions de suport, anomenades en els punts anteriors.

Per a cada servei realitzat en aquest concepte de millora, l'adjudicatari haurà de lliurar la pertinent factura on s'indicarà:

La vinculació al contracte objecte de la present licitació.

- Tipus de feina realitzada.
- Còmput d´hores invertides.
- Preu unitari de les hores segons el perfil involucrat.
- Preu total de la factura incloent impostos vigents en aquell moment.
- Qualsevol altra informació que en aquell moment li demani la UOC.

4.5 Serveis de formació

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir serveis de formació als usuaris de la Plataforma, a demanda i segons les necessitats determinades per l'Àrea de Persones de la UOC. L'objectiu

d'aquestes sessions és garantir que els usuaris adquireixin l'autonomia necessària per a l'ús eficient de l'eina, així com assegurar l'actualització contínua de coneixements durant la vigència del contracte.

Aquest servei de formació haurà d'incloure, com a mínim:

- **Formació bàsica:** adreçada als usuaris finals, per facilitar els coneixements tècnics i funcionals necessaris per interactuar correctament amb el programari.
- **Formació avançada i especialitzada:** adreçada a usuaris avançats, per tal que puguin gestionar de manera autònoma les funcionalitats de la plataforma en funció dels seus perfils de competència.
- **Suport a la posada en marxa:** formació i acompanyament tècnic durant el desplegament del projecte, destinat al personal de gestió autoritzat per l'àrea de Persones.

Les sessions formatives podran ser presencials o telemàtiques, segons la naturalesa dels continguts i les necessitats organitzatives, sense limitació en el nombre d'assistents per sessió.

Les sessions de formació realitzades durant la fase d'implementació s'entenen incloses en els treballs d'implantació i es retribuiran mitjançant la partida específica de 'Cost d'implantació' del present contracte.

4.6 Servei de consultoria

L'empresa adjudicatària haurà de prestar serveis de consultoria especialitzada a demanda de la UOC, sota la direcció i criteri de l'Àrea de Persones. Aquests serveis tenen com a objectiu proporcionar l'expertesa necessària per a l'optimització, reenginyeria i millora contínua dels processos de gestió de nòmina i recursos humans dins de la Plataforma.

El servei inclourà, entre altres funcions:

- **Optimització de processos:** Assessorament en la revisió dels fluxos de treball i procediments actuals per maximitzar l'eficiència operativa i la qualitat de les dades.
- **Millores funcionals:** Anàlisi i proposta d'adaptació de l'eina a les necessitats estratègiques de la Universitat, més enllà de la simple parametrització tècnica.
- **Actualització normativa:** Suport expert en la interpretació i aplicació pràctica de noves normatives laborals i fiscals dins de la configuració de l'eina.
- **Resolució de problemàtiques complexes:** Consultoria per abordar consultes o problemàtiques d'operativa funcional que requereixin un coneixement avançat de l'aplicatiu i de les bones pràctiques sectorials.

La prestació d'aquest servei es realitzarà d'acord amb els preus unitaris per hora de consultoria fixats a la taula de preus del present contracte, sempre sota prèvia autorització i validació per part de la unitat responsable del contracte a la UOC.

5. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS serviran per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Cada ANS és determinat pels següents paràmetres:

- Indicadors de mesura
- Valors acceptables pels indicadors

- Objectiu de compliment de l'ANS
- Freqüència de les mesures

Acords de Nivell de Servei (ANS) del servei recurrent

Acords de Nivell de Servei mínims amb compromís. Els indicadors són els següents:

- Indicadors de Compromís: Mesuren el grau de compliment del servei en termes d'eficiència i efectivitat del servei i estan sotmesos a acords de nivell de servei:
    - Incidències
    - Evolutius, desenvolupaments i peticions de servei.

Els valors i objectius de compliment mínims dels indicadors de compromís per les accions d'operació són:

Temps d'avaluació i compromís en gestió d'incidències:

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei	Tipus incompliment
Crítica	3 h	N - 1	Molt greu
Alta	6 h	N - 3	Greu
Normal	25 h	N - 3	Lleu

Temps de resolució en gestió d'incidències:

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei	Tipus incompliment
Crítica	3 h	N - 1	Molt greu
Alta	15 h	N - 3	Greu
Normal	36 h	N - 3	Lleu

Temps d'avaluació i compromís d'evolutius, desenvolupaments i peticions de servei

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei	Tipus incompliment
Alta	5 dies laborables	N - 2	Greu
Normal	7 dies laborables	N -3	Lleu

Temps d'implementació d'evolutius, desenvolupaments i peticions de servei:

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei	Tipus incompliment
Alta	15 dies laborables	N -2	Greu
Normal	20 dies laborables	N - 3	Lleu

La freqüència de les mesures d'avaluació del compromís es mesura semestralment. S'entén N com el volum total d'unitats a mesurar durant el període corresponent.

Altres indicadors de Nivell de Servei

Indicador de Nivell de Servei	Nivell d'acompliment
Disponibilitat (% del temps que el servei està disponible)	99,5% Inferior al 95%: MOLT GREU Inferior al 98% i igual o superior al 95%: GREU Inferior al 99,5% i igual o superior al 98%: Lleu
RTO(Temps màxim de duració d'una incidència amb tall del servei)	2 h Superior a 4 h: MOLT GREU Superior a 2 h i igual o inferior a 4 h: GREU
RPO i Temps de recuperació (Període màxim acceptable de pèrdua de dades i temps de recuperació d'una còpia de seguretat en cas necessari)	8 h Superior a 12 h: MOLT GREU Superior a 8 h i igual o inferior a 12 h: GREU

Les prioritats s'assignen a partir de l'avaluació de l'afectació de la incidència i el comportament de l'aplicació, i pot ser modificada a posteriori pel gestor de la petició o per algun responsable de la UOC, si es considera oportú.

Es mesuraran els temps a partir del calendari laboral del servei, el seu horari i en visió servei (descomptant els temps en els quals la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).

A banda es detallen aquests nivells de servei:

- Una disponibilitat d'accés als sistemes per part de la UOC del 98% de les hores laborals. Quant a comunicacions i alimentació la disponibilitat serà del 100% (un servei 24x7).

- Línia de comunicacions amb ample de banda bidireccional garantit, balancejat entre diferents proveïdors i amb una disponibilitat del 100%.
- Sistema de backup, en dispositius NAS, per a les còpies diàries. S'haurà de realitzar una còpia total de forma setmanal i incremental de forma diària. L'emmagatzematge serà setmanal per als sistemes de fitxers i quinzenal per a les bases de dades.

Els serveis de suport tècnic i manteniment mínims associats a l'allotjament i que haurà de proveir el Contractista són:

- Manteniment i administració del sistema operatiu i el hardware sobre el qual es troben desplegats els sistemes.
- Monitoratge bàsic dels elements de la màquina per assegurar la seva disponibilitat i nivell de servei.
- Protecció dels equips mitjançant un cluster de firewall que impedeixi l'accés a ports no autoritzats.

Revisió periòdica dels paràmetres de la màquina on està instal·lada l'Aplicació per a assegurar el seu correcte funcionament i el seu manteniment preventiu.

Compromís d'Acords de Nivell de Servei

El licitador es compromet a garantir els Acords de Nivell de Servei.

Nivells de sancions aplicables i faltes específiques.

BASE: Import mensual facturat

Percentatge de sanció:

Molt greu: Màxim 10 %

Greu: Màxim 5 %

Lleu: Màxim 2 %

FALTES ESPECÍFIQUES ADDICIONALS: Incompliment de les condicions especials d'execució (molt greu).

Durant la fase de servei regular, amb l'objectiu d'optimitzar el seguiment i l'eficiència operativa, la UOC i l'adjudicatari podran reajustar de mutu acord les mètriques i fórmules de mesura dels ANS per adaptar-les a l'evolució tecnològica o a les necessitats reals del servei.

Aquest reajustament estarà subjecte a les següents condicions cumulatives:

- Haurà de ser justificat tècnicament mitjançant informe de la unitat promotora de la UOC.
- En cap cas podrà suposar una reducció dels estàndards de qualitat global del servei inicialment requerits.
- No implicarà cap increment econòmic del preu del contracte ni cap exoneració del règim de penalitzacions vigent.
- En cap cas es procedirà a cap revisió si la necessitat d'adaptació es deriva, directament o indirecta, de circumstàncies imputables a la manca de diligència, mitjans o capacitat del proveïdor.

Universitat
Oberta
de Catalunya

ANNEX III

MODEL DE SOL·LICITUD DE RETENCIÓ EN EL PREU PER CONSTITUIR GARANTIA DEFINITIVA

El/la senyor/a _____, major d'edat, amb D.N.I. núm. _____, amb domicili a _____, en nom i representació de la Companyia Mercantil _____, domiciliada a _____, amb NIF _____ inscrita en el Registre Mercantil de _____ al Tom _____, Llibre ____, Foli _____ i full _____. El/la senyor/a _____ actua en la seva condició d'apoderat/da de la Companyia, i especialment facultat/da per aquest acte en virtut d'escriptura de poder autoritzada pel Notari/a de _____, Sr/a. _____, el dia ___ de _____ de _____, amb el núm. _____ del seu protocol,

EXPOSA

Que en cas de ser proposat com a adjudicatari per la Universitat Oberta de Catalunya del contracte/s[1] de "_____" amb número d'expedient _____

SOL·LICITA

Que sigui practicada retenció en el preu del/s contracte/s indicat/s anteriorment com a mitjà de constitució de garantia definitiva, fins a l'import total del 5% de l'import de l'adjudicació (IVA exclòs), sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia.[2]

Nom i cognoms: _____

Data: _____

Signatura: _____

---

[1] *En cas de divisió en lots, indicar també quin/s lot/s fa referència.*

[2] *No obstant, en cas que la primera o successives factures, d'acord amb l'exposat, estiguin subjectes a co-finançament o subvenció que hagi rebut la UOC, aquestes no computaran a efectes de la retenció en preu, i se n'abonarà la totalitat de l'import i es tindrà en compte la següent factura (o de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'import de la garantia).*

ANNEX IV OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES

El contractista haurà de complir el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la LOPDGDD, així com qualsevol altra normativa d'aplicació en vigor en matèria de protecció de dades.

A. Tractament de dades personals

En cas que el Contracte tingui un objecte tal que el contractista hagi d'assumir la condició d'encarregat del tractament de dades d'acord amb el que es regula en la LOPDGDD, aquesta circumstància s'indica en l'encapçalament d'aquest annex. Si el contractista assumeix tal condició, s'han d'aplicar les previsions d'aquesta clàusula i següents.

Així mateix, en cas que l'objecte del Contracte impliqui la comunicació de dades per part del contractista o bé per part de l'adjudicatari, aquesta circumstància s'haurà d'indicar a l'encapçalament d'aquest annex.

B. Estipulacions com a Encarregat del Tractament

En aplicació de la Disposició Addicional 25 de la LCSP, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament en els casos en els que la contractació impliqui l'accés del contractista a dades de caràcter personal del qual sigui responsable l'entitat contractant. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considerarà comunicació de dades, quan es compleixi el previst a l'article 28 del RGPD. En tot cas, les previsions d'aquest hauran de constar per escrit.

Pel compliment de l'objecte d'aquest contracteplec, l'adjudicatari, com a encarregat del tractament, haurà de tractar les dades personals de les quals l'entitat contractant és responsable de la manera que s'especifica a l'Annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament d'aquesta fitxa plec, que descriu en detall les dades personals a protegir, el tractament a realitzar i les mesures a implementar.

En el cas que, com a conseqüència de l'execució del Contracte, resulti necessària la modificació de l'estipulat a l'Annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, l' adjudicatari ho requerirà raonadament i marcarà els canvis que sol·licita. En el cas que l'entitat contractant estigués d'acord amb el sol·licitat, emetrà un Annex actualitzat.

Per tant, sobre l'entitat contractant recauen les responsabilitats establertes a la normativa d'aplicació, del Responsable del tractament mentre que la persona adjudicatària ostenta les establertes per l'encarregat del tractament. No obstant, si aquest últim destinés les dades a una altra finalitat, les comuniqués o les utilitzés incompliment les estipulacions de la present fitxadel present plec i/o la normativa vigent, serà considerat també com a Responsable del Tractament, responent en aquest cas de les infraccions en que hagués incorregut personalment.

Així, de conformitat amb el previst a l'article 28 del RGPD, la persona adjudicatària s'obliga i garanteix el compliment de les següents obligacions:

a) Tractar les dades personals conforme les instruccions documentades en la present fitxael present plec o altres documents contractuals aplicables a l'execució del Contracte, a no ser que estigui obligat en virtut del Dret de la Unió o nacional que s'apliqui a l'encarregat. En aquest cas, l'encarregat informarà el responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, exceptuant que aquest Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic;

b) No utilitzar ni aplicar les dades personals amb una finalitat diferent a l'execució de l'objecte del present Contracte. En cap cas es podran fer servir les dades per fins propis.

c) Tractar les dades personals de conformitat amb els criteris de seguretat i el contingut previst a l'article 32 del RGPD, així com observar i adoptar les mesures tècniques i organitzatives de seguretat necessàries o convenients per assegurar la confidencialitat, secret i integritat de les dades personals a les que tingui accés.

d) En particular, i sense caràcter limitatiu, s'obliga a aplicar les mesures de protecció del nivell de risc i seguretat detallades a l'AnnexVI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament.

e) Mantenir la més absoluta confidencialitat sobre les dades personals a les que tingui accés per l'execució del Contracte així com sobre les que resultin del seu tractament, qualsevol que sigui el suport en el que s'hagin obtingut. Aquesta obligació s'estén a tota persona que pugui intervenir en qualsevol fase del tractament per compte de l'adjudicatari, essent deure de l'adjudicatari formar les persones que d'ell depenguin, d'aquest deure de secret, i del manteniment d'aquest deure també després de la terminació de la prestació del Servei o de la seva desvinculació.

f) Portar un llistat de persones autoritzades per tractar les dades personals objecte d'aquesta fitxa plec i garantir que les mateixes es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat, i a complir amb les mesures de seguretat corresponents, de les que els ha d'informar convenientment. Aquesta documentació acreditativa s'ha de mantenir a disposició de l'òrgan de contractació.

g) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades al seu tractament.

h) No comunicar, cedir ni difondre les dades personals a tercers, ni tal sons per la seva conservació, exceptuant que es tingui l'autorització expressa del Responsable del Tractament.

i) Nomenar Delegat de Protecció de Dades, en cas que sigui necessari segons el RGPD, i comunicar-lo a l'òrgan de contractació, també quan la designació sigui voluntària, així com la identitat i dades de contacte de la persona física designada per la persona adjudicatària com el seu representant a efectes de protecció de les dades personals (representants de l'Encarregat del Tractament), responsable del compliment de la regulació del tractament de dades personals, en les vessants legals/formals i en les de seguretat.

j) Una vegada finalitzada la prestació contractual objecte de la present fitxaplec, es compromet, segons correspongui i s'instrueixi a l'Annex VI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, a retornar o destruir les dades personals a les que hagi tingut accés; les dades personals generades per l'adjudicatari per causa del tractament; i els suports i documents en que qualsevol d'aquestes dades constin sense conservar cap còpia (a no ser que es permeti o es requereixi per llei o per norma de dret comunitari la seva conservació). L'Encarregat del Tractament podrà, no obstant, conservar les dades durant el temps que puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el Responsable del tractament. En aquest últim cas, les dades personals es conservaran bloquejades i pel temps mínim, destruint-se de forma segura i definitiva al final de cada termini.

k) A no ser que s'indiqui una altra cosa a l'annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, el tractament s'ha de realitzar dins l'Espai Econòmic Europeu o un altre espai considerat per la normativa aplicable com de seguretat equivalent, no tractant-se fora d'aquest espai ni directament ni a través de qualsevol subcontractista autoritzat conforme l'establert en aquesta fitxa plec o algun altre document contractual, a no ser que estigués obligat en virtut del Dret de la Unió o de l'Estat membre que li resulti d'aplicació.

l) En el cas que degut al Dret nacional o de la Unió Europea l'adjudicatari es vegi obligat a dur a terme alguna transferència internacional de dades, l'adjudicatari informarà per escrit l'òrgan de contractació d'aquesta exigència legal, amb l'antelació suficient a efectuar el tractament, i garantirà el compliment de qualsevol dels requisits legals que siguin aplicables al mateix, a no ser que el dret aplicable ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

m) De conformitat amb l'article 33 del RGPD, comunicar a l'òrgan de contractació, de forma immediata i a com a molt passades 72 hores, qualsevol violació de seguretat de les dades personals al seu càrrec de la que tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per la documentació i comunicació de la incidència o qualsevol fallada en el seu sistema de tractament i gestió de la informació que hagi tingut o pugui tenir que posi en perill la seguretat de les dades personals, la seva integritat o disponibilitat, així com qualsevol possible vulneració de la confidencialitat com a conseqüència de la posada en coneixement de tercers de les dades i informacions obtingudes durant l'execució del Contracte. Comunicarà la informació al respecte de forma detallada.

L'esmentada comunicació haurà de contenir com a mínim:

1. Tipus de violació de la seguretat de les dades i, quan sigui possible, categories i número aproximat d'interessats afectats, així com categories i número aproximat de registres de dades personals afectades.

2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.

3. Possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.

4. Descripció de les mesures adoptades o propostes pel responsable per posar remei a la violació de la seguretat de les dades incloent, si procedeix, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

n) Quan una persona exerceixi un dret d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, o altres reconeguts per la normativa aplicable, davant l'Encarregat del Tractament, aquest ha de comunicar-ho a l'òrgan de contractació amb la major brevetat. La comunicació ha de fer-se immediatament i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de recepció de l'exercici de dret, juntament, i en el seu cas, amb la documentació i altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud que estigui en el seu poder, i incloent la identificació fefaent de qui exerceixi el dret.

L'adjudicatari assistirà l'òrgan de contractació, sempre que sigui possible, perquè aquest pugui complir i donar resposta a l'exercici de drets.

o) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en el compliment de les seves obligacions en matèria de (i) mesures de seguretat, (ii) comunicació i/o notificació de violacions de mesures de seguretat a les autoritats competents o als interessats, i (iii) col·laborar en la realització d'avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades personals i consultes prèvies al respecte a les autoritats competents; tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació de la que es disposi.

p) Així mateix, posarà a disposició del mateix, a requeriment d'aquest, tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions previstes en aquesta fitxa plec i demés documents contractuals i col·laborarà en la realització d'auditories i inspeccions dutes a terme en el seu cas.

q) En els casos en que la normativa així ho exigeixi, dur, per escrit, inclús en format electrònic, i de conformitat amb el previst a l'article 30.2 del RGPD un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de l'òrgan de contractació, responsable del tractament, que contingui, al menys, les circumstàncies a que es refereixi aquest article.

r) Disposar d'evidències que demostrin el compliment de la normativa de protecció de dades personals i del deure de responsabilitat activa, com certificats previs sobre el grau de compliment o resultats d'auditories, que haurà de posar a disposició de l'òrgan de contractació quan així ho requereixi. Així mateix, durant la vigència del Contracte, posarà a la seva disposició tota la informació, certificacions i auditories realitzades en cada moment.

s) Dret d'informació: l'encarregat del tractament, en el moment de la recollida de les dades, ha de facilitar la informació relativa als tractaments de dades que es van realitzar. La redacció i el format en que es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable abans de l'inici de la recollida de les dades.

La present clàusula i les obligacions establertes, així com les de l'annex relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament, constitueixen el contracte d'encarregat de tractament entre l'òrgan de contractació i la persona adjudicatària a què fa referència l'article 28.3 del RGPD. Les obligacions i prestacions que aquí es contenen no són retribuïbles de forma diferent del previst en lael present fitxa plec i altres documents contractuals i tindran la mateixa duració que la prestació objecte d'aquest Contracte, prorrogant-se en el seu cas per períodes iguals a aquest. No obstant, a la finalització del Contracte, el deure de secret continuarà vigent, sense límit de temps, per totes les persones involucrades en l'execució del Contracte.

El compliment de les anteriors obligacions així com la resta de compromisos assolits a la present clàusula té caràcter d'obligació contractual essencial segons el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.

C. Subencarregats de tractament associats a subcontractacions

Quan es produeixi una subcontractació amb tercers de l'execució del Contracte i el subcontractista hagi d'accedir a dades personals, la persona adjudicatària ho posarà en coneixement previ de l'òrgan de contractació, identificant quin tractament de dades personals comporta, per tal que aquest decideixi, en el seu cas, si atorgar o no la seva autorització a aquesta subcontractació.

En tot cas, per la seva autorització és requisit que es compleixin les següents condicions:

i. Que el tractament de dades personals per part del subcontractista s'ajusti a la legalitat vigent, al contemplat en aquesta fitxaplec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.

ii. Que la persona adjudicatària i l'empresa subcontractista formalitzin un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en lael present fitxaplec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

L'adjudicatari informarà a l'òrgan de contractació de qualsevol canvi previst en la incorporació o substitució d'altres subcontractistes, donant així la oportunitat d'atorgar el consentiment previst en aquesta clàusula. La no resposta a aquesta sol·licitud equival a oposar-se a aquests canvis.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes a aquest document per l'Encarregat del tractament i les instruccions que estableixi el Responsable. En cas d'incompliment, l'Encarregat inicial continuarà sent plenament responsable davant el Responsable per que fa al compliment de les obligacions, per tant, els subcontractistes quedaran obligats únicament davant el contractista principal que assolirà la total responsabilitat de

l'execució del Contracte davant l'òrgan de contractació, d'acord amb els documents contractuals plecs i els termes del Contracte.

D. Estipulacions com a cessionari de dades

En cas que l'execució del Contracte requereixi la cessió de dades part de l'entitat contractant al contractista, aquesta circumstància quedarà reflectida en l'encapçalament d'aquest annex juntament amb la finalitat del tractament de les dades objecte de cessió.

En cas que tingui lloc una cessió de dades segons s'indica al paràgraf anterior, el sotmetiment del contractista cessionari al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets Digitals (LOPDGDD), així com qualsevol l'altra normativa d'aplicació en vigor en matèria de protecció de dades, constitueix una condició especial d'execució del Contracte que constitueix alhora una obligació contractual essencial.

E. Estipulacions com a cedent de dades

En cas que per a l'execució del Contracte es requereixi la cessió de dades per part del contractista a l'entitat contractant, aquest últim comunicarà a la primera les categories de dades personals juntament amb la finalitat del tractament de les dades objecte de la comunicació que s'especifiquen a continuació i de les quals la contractista declara ser-ne la responsable, aquesta circumstància quedarà reflectida en l'encapçalament d'aquest annex.

La comunicació de les dades personals indicades es realitzarà en la mesura en què sigui estrictament necessari per a la correcta implementació de la prestació objecte d'aquest Contracte i en compliment del que s'estableix en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

El contractista garanteix que totes les dades personals comunicades han estat obtingudes directament de les persones interessades i que han complert amb els requeriments establerts en la legislació aplicable en matèria de protecció de dades. En particular i sense limitació, el contractista declara que ha complert amb el deure d'informació i, en el seu cas, obtingut el consentiment necessari per al tractament, especialment pel que fa a la comunicació de les seves dades personals a l'entitat adjudicadora per a les finalitats objecte d'aquest Contracte.

En la mesura en què, per a donar compliment a la legislació aplicable en material de protecció de dades, el contractista declara haver obtingut el consentiment de la persona interessada per a la comunicació de les seves dades en virtut del Contracte actual. En tot cas, aquest comunicarà únicament les dades personals per a les que l'interessat hagi prestat el seu consentiment exprés.

La UOC, en cas de considerar-ho necessari, podrà sol·licitar una còpia dels consentiments obtinguts pel contractista, a fi de comprovar el correcte compliment de les obligacions establertes en la present clàusula i el legislació aplicable en material de protecció de dades de caràcter personal.

Les parts expressament acorden que, fins que la les dades personals en qüestió li siguin revelades, aquestes seran d'exclusiva responsabilitat del seu responsable.

La comunicació de dades personals implica que la UOC es converteix en responsable d'un nou arxiu de dades personals i que, per tant, haurà de complir amb les obligacions legals que li siguin aplicables, en particular, no podrà fer ús de tals dades per a una finalitat diferent a la de donar compliment a l'objecte del Contracte actual, excepte que compti amb el previ i exprés consentiment del titular de les dades.

El contractista serà exclusivament responsable davant de tercers per qualsevol infracció de qualsevol de les obligacions previstes en aquesta clàusula o en la legislació aplicable, i serà directament responsable davant les persones interessades i davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i altres organismes públics competents per a qualsevol reclamació derivada del tractament de dades personals, i eximeix expressament a l'entitat adjudicatària de qualsevol responsabilitat incorreguda a causa d'aquestes activitats.

F. Informació sobre tractament de dades personals contingudes en aquest Contracte i els necessaris per la seva tramitació

Les dades de caràcter personal contingudes en aquest Contracte i les necessàries per la seva gestió seran tractades per l'òrgan de contractació amb la finalitat de dur a terme la gestió de la relació contractual, pressupostària i econòmica del mateix.

La base jurídica del tractament és el compliment d'una obligació legal d'un fi d'interès públic i l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament per la LCSP.

No es preveu la comunicació de dades de caràcter personal a tercers, exceptuant les imposades per l'ordenament jurídic. Les dades es tractaran durant tot el temps que duri la relació contractual entre el contractista i l'òrgan de contractació. Finalitzada la relació contractual es procedirà al bloqueig de les dades durant el període de temps que exigeixi la normativa sobre contractació pública, hisenda i arxiu amb fins d'interès públic. Un cop finalitzi el termini de prescripció legal i expirin dites responsabilitats, les dades seran eliminades.

Els drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades, de limitació i oposició al seu tractament, així com a no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les seves dades, quan procedeixin, poden exercitar-se davant la UOC.

Pot exercir aquests drets segons l'establert a la política de privacitat de la UOC.

Així mateix, pot posar en coneixement de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades qualsevol situació que consideri que vulnera els seus drets (www.apdcat.cat).

ANNEX V CONDICIONS PARTICULARS DE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

En compliment de l'expressament establert a l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, donat que l'execució del contracte requereix el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, es fa constar la següent informació:

a. Categories de dades objecte de tractament:

- nom i cognoms, DNI/NIE/passaport, número d'identificació professional, signatura, adreça postal, telèfon, correu electrònic i altres dades de contacte,
- data de naixement, edat, sexe, nacionalitat, estat civil, situació familiar i altres dades necessàries per a l'aplicació de la normativa laboral, fiscal o de Seguretat Social.
- categoria professional, lloc de treball, grup professional, unitat o àrea d'adscripció, tipus de vinculació, jornada, horari, antiguitat, dates d'alta i baixa, historial de llocs, contractes, canvis de situació i altres dades relatives a la relació laboral o professional.
- salari, complements, plusos, gratificacions, pagues extraordinàries, indemnitzacions, endarreriments, deduccions, bestretes, embargaments, retencions, dietes, compensacions, dades bancàries, número de compte, imports abonats i historial retributiu.
- retencions d'IRPF, situació familiar a efectes fiscals, models fiscals, percentatges de retenció, dades necessàries per al compliment d'obligacions tributàries i informació vinculada a declaracions o comunicacions fiscals
- número d'afiliació a la Seguretat Social, règim aplicable, grup de cotització, bases de cotització, bonificacions, reduccions, situacions d'incapacitat temporal, maternitat, paternitat, naixement i cura de menor, excedències, permisos, jubilació, assegurances, plans de previsió social i altres dades necessàries per al compliment d'obligacions laborals i de Seguretat Social.
- vacances, permisos, llicències, baixes, incapacitats, absències, reduccions de jornada, excedències, suspensions contractuals i altres situacions amb incidència en la nòmina.
- dades de salut vinculades a incapacitats temporals, discapacitat, adaptacions o situacions protegides; dades relatives a afiliació sindical quan siguin necessàries per a la gestió de quotes sindicals o drets laborals; i altres categories especials que puguin resultar imprescindibles per obligació legal o per l'exercici de drets en l'àmbit laboral i de la Seguretat Social.
- embargaments, retencions judicials o administratives, execucions, compensacions, requeriments d'autoritats públiques i altres obligacions legalment exigibles.
- identificadors d'usuari, perfils, rols, permisos, registres d'activitat, logs d'accés, adreces IP, data i hora d'accés, accions realitzades a l'eina i altres evidències necessàries per garantir la seguretat, auditoria i traçabilitat del sistema.

b. Finalitat del tractament: prestar els serveis contractats, consistents en la provisió, implantació, configuració, manteniment, allotjament, sereveis gestionats, suport tècnic, desenvolupament i servei SaaS de l'eina de nòmina de la UOC

c. Mesures de seguretat aplicables a [Veure mesures de seguretat aplicables a proveïdors]

Així mateix, és obligació de l'entitat adjudicatària presentar abans de la formalització del contracte una declaració on posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos segons el model adjunt.

Qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte en relació amb la informació declarada segons el paràgraf anterior, ha de ser comunicat pel contractista.

El licitador indicarà també a la seva oferta, si té previst subcontractar els servidors o serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica dels subcontractistes als quals s'hagi d'encarregar la seva realització.

Les obligacions anteriors es qualifiquen com essencials als efectes del que preveu la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

ANNEX VI

MODEL DECLARACIÓ DE SERVIDORS I SERVEIS ASSOCIATS

Procediment de contractació: CONTRACTE RELATIU A [veure títol indicat a APARTAT A] (EXPEDIENT [veure número expedient indicat a APARTAT A]).

Empresa: [nom de l'empresa]

[El Sr. / la Sra.] [nom i cognoms], amb el DNI número [núm. DNI], en representació de l'empresa [nom de l'empresa o "en representació pròpia" si s'escau],

DECLARO

1. Que els servidors des de on es prestaran els serveis objecte del contracte que impliquen el tractament de les dades de caràcter personal detallades a les Condicions Particulars de l'Encarregat del Tractament estan ubicats a [localització del servidors]

2. Que els següents serveis associats als servidors [indicar serveis que siguin d'aplicació] es presten des de [indicar localització dels serveis associats]

3. Que els servidors i, en el seu cas, els serveis indicats a l'apartat anterior, estan subcontractats o es preveu la seva contractació a les següents entitats: [indicar proveïdors previstos d'aquest serveis o perfil empresarial definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica]

4. Que garanteix que el tractament que porti a terme el subcontractista:

a. S'ajusta a la legalitat vigent, al contemplat en aquest plec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.

b. Té formalitzat o formalitzarà en cas de resultar adjudicatari un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en el present plec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

5. Que qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la present declaració serà comunicat a la entitat contractant.

I, perquè així consti i produeixi efectes en el marc del procediment de contractació de referència, signo aquesta declaració a (localitat i data) [lloc], [dia] de [mes] de [any].

Signatura

ANNEX VII

ACORD DE CONFIDENCIALITAT

Primer.- Mitjançant la signatura del present acord el proveïdor garanteix a la UOC que mantindrà la confidencialitat de tota aquella informació dades i documentació que li hagi estat comunicada per la UOC o a la qual hagi tingut accés, en format tangible o intangible i per qualsevol mitjà, amb ocasió de la realització de l'objecte del present procediment de contractació. A aquests efectes, s'obliga a mantenir-la en la més estricta confidencialitat i a no divulgar-la advertint, en el seu cas, d'aquest deure de confidencialitat i secret al seu personal i a qualsevol persona, que per la seva relació, hagi d'accedir a aquesta informació, així com a fer ús d'aquesta informació exclusivament per al desenvolupament de l'objecte del present procediment de contractació abstenint-se de qualsevol altra ús.

A efectes d'aquest acord, s'entén com a «Informació Confidencial» (en endavant, Informació Confidencial), amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, especialment:

Qualsevol informació, reservada, confidencial o secreta relacionada, amb serveis, desenvolupaments informàtics, tecnològics, continguts objecte de drets d'autor, patents, tècniques, models, invencions, «know-how», processos, algoritmes, programes, executables, investigacions, detalls de disseny, informació financera, contractes de personal, proveïdors, llista de clients, bases de dades, inversionistes, relacions de negocis i contractuals, plans i estratègies de negoci i de mercadeig, mètodes d'administració, publicitat, màrqueting de formació i qualsevol altra informació revelada sobre els seus respectius negocis; així com qualssevol documents, apunts, documents de treball, notes, anàlisis, models, estudis o informes basats en o derivats de l'esmentada Informació confidencial.

Segon.- El proveïdor es compromet davant la UOC a adoptar les mesures oportunes i posar els mitjans necessaris per assegurar el tractament confidencial d'aquesta informació confidencial, mesures que no seran menors que les aplicades per ell/ella a la seva pròpia informació confidencial, assumint les següents obligacions:

1. Mantenir la confidencialitat de la informació confidencial i no desvelar ni revelar la informació de la UOC a terceres persones, excepte autorització prèvia escrita de la UOC.
2. Permetre l'accés a la informació confidencial únicament als partícips/socis, directors, empleats i assessors professionals de del proveïdor que necessitin la informació pel desenvolupament de les tasques en el marc del Contracte per a les quals l'ús d'aquesta informació sigui estrictament necessària i que estiguin subjectes a obligacions de confidencialitat no menys protectores que les establertes en el present Acord. Referent a això, el proveïdor advertirà a aquestes persones de les seves obligacions respecte a la confidencialitat, vetllant pel compliment de les mateixes.
3. Comunicar a la UOC tota la filtració de la informació de la que tingui o arribi a tenir coneixement, produïda per la vulneració de l'Acord de Confidencialitat o infidelitat de les persones que hagin accedit a la informació confidencial, amb el benentès que aquesta comunicació no eximeix al proveïdor de responsabilitat, però si la incompleix donarà lloc a les responsabilitats que es derivin d'aquesta omissió en particular.
4. Limitar l'ús de la informació confidencial a l'estrictament necessari per al compliment del Contracte, assumint la responsabilitat per tot ús diferent a aquest, realitzat per ella o per les persones físiques o jurídiques a les quals hagi permès l'accés a la informació confidencial.
5. Un cop finalitzat el Contracte, retornar o destruir qualsevol còpia de la informació confidencial de la UOC que pugui tenir en el seu poder.

Tercer.- Que, sens perjudici de les obligacions imposades per la normativa nacional i/o assumides per la part receptora de la informació confidencial, les obligacions de confidencialitat

recollides en el present Acord no seran aplicables a la informació respecte de la qual el proveïdor pugui demostrar:

a) Que fos del domini públic en el moment d'haver-li estat revelada.
b) Que, després d'haver-li estat revelada, fora publicada o d'una altra forma passés a ser de domini públic, sense trencament de l'obligació de confidencialitat pel proveïdor.
c) Que en el moment d'haver-li estat revelada, la part que la va rebre ja la conegués o estigués en possessió de la mateixa per mitjans lícits o tingués dret legalment a accedir a la mateixa.
d) Que tingués consentiment escrit previ de la UOC.
e) Que hagi estat sol·licitada per les Autoritats Administratives o Judicials competents que hagin de pronunciar-se sobre aspectes totals o parcials del mateix, en aquest cas, el proveïdor haurà de comunicar-li a la UOC amb caràcter previ al fet que aquesta presentació tingui lloc, i l'assistirà en qualsevol eventual defensa contra la revelació de la informació sol·licitada.

Quart.- El present Acord no suposarà, en cap cas, la concessió de permís o dret exprés o implícit per a l'ús de patents, marques, drets d'autor o llicències, propietat de la UOC, llevat del que sigui estrictament necessari per complir amb el Contracte i aquesta autorització quedi manifestada expressament per escrit.

Cinquè.- La UOC no atorga cap garantia sobra l'exactitud o caràcter complet de la informació confidencial facilitada i no es compromet a informar dels canvis que es puguin produir en aquesta informació. Tot això s'entén sense perjudici que un acord definitiu entre les parts sobre el Contracte inclogui manifestacions i garanties quant a la informació subministrada, en aquest cas s'estarà al que es disposi en aquest acord.

Sisè.- En cas d'incompliment de qualssevol de les obligacions previstes en el present Acord, la UOC estarà facultada per reclamar al proveïdor el compliment específic de l'establert a l'Acord, fins i tot mitjançant l'adopció de mesures cautelars, juntament amb la indemnització que pels danys i perjudicis causats per l'incompliment li correspongui satisfer.

Setè.- El proveïdor està informat, consent i respectarà el compromís de protecció de dades de caràcter personal inclòs a la clàusula 38 d'aquest Plec. En tot cas, les parts es comprometen a donar compliment a totes les obligacions establertes al Reglament General de Protecció de Dades 679/2016, de 27 d'abril, de protecció de dades de caràcter personal.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre la informació i/o les dades esmentades, i també de qualsevol obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, serà causa de resolució d'aquest Contracte.

Vuitè.- Les parts es comprometen a mantenir vigent aquest Acord de Confidencialitat per un termini de cinc (5) anys des de la data de la signatura del mateix.

I, perquè així consti i produeixi efectes en el marc del procediment de contractació de referència, signo aquesta declaració a (localitat i data) [lloc], [dia] de [mes] de [any].

Signatura,

ANNEX VIII

MESURES DE SEGURETAT PER PROVEÏDORS

Index

Index 2

1. Introducció 4

2. Mesures de seguretat 4

2.1. Consideracions prèvies 4

2.1.1. Confidencialitat de les persones 5

2.1.2. Confidencialitat de la informació 5

2.2. Protecció de dades personals 5

2.2.1. Compliment de la legislació 5

2.2.2. Document de seguretat 7

2.2.3. Responsabilitat proactiva 7

2.3. Seguretat de la informació 8

2.3.1 Esquema de control 8

2.3.2 Accés a la informació 9

2.3.3. Gestió de canvis 9

2.3.4. Adquisició i desenvolupament d'aplicacions 9

2.3.5. Gestió d'operacions 10

2.4. Organització de la seguretat 10

2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI 10

2.4.2. Identificació de responsabilitats 11

2.4.3. Anàlisi de riscos 12

2.4.4. Plans de formació/conscienciació 13

2.4.5. Notificació 13

2.5. Mesures tecnològiques 13

2.5.1. Control d'accés 13

2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes 14

2.5.1.2. Controls físics i ambientals 16

2.5.1.3. Autorització i autenticació 17

2.5.2. Desenvolupament i adquisició de sistemes de proveïdors amb accés a dades 17

2.5.3. Comunicacions 19

2.5.3.1. Seguretat en l'ús del correu electrònic 19

2.5.4. Incidències 21

2.5.5. Gestió de les operacions 22

2.5.5.1. Manteniment de sistemes 22

2.5.5.2. Ubicació de dades 23

2.5.5.3. Gestió de suports d'informació 23
2.5.5.4. Fitxers temporals 24
2.5.5.5. Servei compartit 25
2.5.6. Revisió 25
2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC 25
2.5.6.2. Control intern del Proveïdor 27
2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC 28
2.5.6.4. Devolució del Servei 28
2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura 29
2.5.7.1. Seguretat dels servidors 29
2.5.7.2. Seguretat perimetral 29
2.5.8. Monitorització 30
2.5.8.1. Monitorització de la seguretat dels sistemes 30
2.5.8.2. Custòdia i explotació dels logs de seguretat 30
2.5.9. Suport, continuïtat i contingència 31
2.6. Mesures específiques 32

1. Introducció

Les mesures de seguretat s'apliquen en casos en que hi ha tractament de dades personals per part del proveïdor.
Aquest model de mesures de seguretat s'aplica en el següent cas:

A. El servei es presta completa o parcialment en les instal.lacions del proveïdor?	Sí
B. Per la prestació del servei s'usen aplicacions (o se'n desenvolupen de noves) i/o infraestructures del proveïdor o de tercers (no UOC)?	Sí
C. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'emmagatzemar dades personals en els seus propis sistemes o en sistemes de tercers (no UOC)?	Sí
D. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'enviar emails en nom de la UOC?	Sí

2. Mesures de seguretat

2.1. Consideracions prèvies

- S'autoritza expressament el tractament de dades personals en les instal·lacions del Proveïdor per les finalitats recollides en el contracte a que es refereixen el serveis del proveïdor. Tanmateix, s'autoritza explícitament la sortida de suports i documentació que continguin informació amb dades personals, si procedeix, per la prestació dels serveis contractats. Pel trasllat de suports i documents, el Proveïdor aplicarà en tot cas, les mesures de seguretat establertes per donar compliment al present document o a la normativa vigent.

- El Proveïdor emprarà els recursos d'informació i/o les dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta.

2.1.1. Confidencialitat de les persones

- Tot el personal del Proveïdor que, amb motiu de la prestació del Servei, o per qualsevol altra circumstància, sigui coneixedor d'informació relacionada amb la UOC mantindrà la màxima confidencialitat sobre aquesta, i no podrà comunicar-la a tercers en cap moment, ja sigui abans, durant o després de la prestació del Servei, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del propi servei. El Proveïdor i el seu personal, únicament podrà emprar la informació amb la finalitat prevista en l'objecte d'aquest Contracte, responent davant de la UOC pels danys i perjudicis que del incompliment poguessin derivar-se per la UOC.

- En cas de que el Proveïdor vulgui subcontractar, necessita l'autorització expressa de la UOC per fer-ho. En aquest cas, el mateix és responsable de que es respecti i compleixi el mateix criteri de confidencialitat i les normes sobre la informació relacionada amb la UOC descrites en les clàusules anteriors.

2.1.2. Confidencialitat de la informació

- Amb caràcter general, el Proveïdor ha de tractar la informació de la UOC com informació sensible, i adoptar les mesures adequades per aquesta classificació.

- El tractament de la informació ha de permetre traçabilitat, entenent-la com la capacitat de conèixer quines persones, i en quin moment, han accedit i tractat la informació de la UOC. S'entendrà com a tractament qualsevol operació realitzada amb la informació, com són, tot i que no únicament, la seva lectura, escriptura, modificació, copia, transmissió, gravació o arxivat mitjançant mitjans manuals o amb aplicacions informàtiques.

2.2. Protecció de dades personals

2.2.1. Compliment de la legislació

- El Proveïdor està obligat a complir estrictament allò establert per la legislació vigent relativa a dades de caràcter personal, tractades durant el transcurs de la prestació dels Serveis.

- El Proveïdor ha de tractar les Dades amb absoluta confidencialitat i d'acord amb les instruccions que rebi de la UOC en relació amb la finalitat, contingut i ús del tractament.

- El Proveïdor ha d'emprar aquestes Dades, única i exclusivament, per les finalitats que figuren en el Contracte de serveis i sempre conforme a les instruccions que li dicti la UOC, i s'ha d'abstenir de reproduir-les així com de cedir-les o comunicar-les en qualsevol forma a terceres persones, ni tan sols per la seva conservació, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del propi servei.

- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC els mecanismes necessaris i suficients a l'objecte que aquest pugui dur a terme l'execució dels drets dels interessats de manera àgil i efectiva, en cas de que la seva aplicació suposi la intervenció en els sistemes d'informació i documents del Proveïdor.

- El Proveïdor ha de complir respecte a les Dades esmentades, amb totes les obligacions que resultin de la normativa aplicable en la seva condició d'Encarregat del Tractament i en particular, però sense que aquesta enumeració tingui caràcter exhaustiu, s'obliga a:

    i. Vetllar per la seguretat de les Dades i adoptar, a tal efecte, les mesures necessàries d'índole tècnica, legal i organitzativa que garanteixin la

seguretat de les mateixes i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat de conformitat amb allò que estableix la legislació vigent.

ii. Guardar el més estricte secret sobre el contingut de les Dades.

iii. Retornar a la UOC totes les Dades a les que hagi tingut accés en virtut del Contracte de serveis en qualsevol moment en que la UOC li sol·liciti, i, en tot cas, un cop finalitzada la prestació contractual per la realització de la qual es van facilitar les Dades, sense que, en cap cas, el Proveïdor pugui conservar cap còpia de les Dades facilitades per la UOC.

- El Proveïdor es fa responsable davant de la UOC, i mantindrà a la UOC indemne davant de qualsevol dany i perjudici que li pugui causar i que siguin conseqüència de la inobservança per part del Proveïdor de les obligacions contingudes en aquesta clàusula, incloent tots els que es deriven de reclamacions de tercers o de procediments sancionadors oberts per l'Agència de Protecció de Dades.

2.2.2. Document de seguretat

- El Proveïdor ha de disposar d'un Document de Seguretat que inclogui les mesures d'índole tècnica i organitzativa adoptades en el tractament de les dades personals, de conformitat amb la normativa vigent. Aquest document ha de reflectir i identificar a l'encarregat del tractament i els fitxers afectats, i, això, s'ha de detallar en el contracte.

- El Proveïdor ha de mantenir actualitzat el document esmentat, tant en allò relatiu a l'organització com a la legislació vigent, essent objecte de revisió periòdica, com a mínim, anual.

- El Proveïdor ha de definir i mantenir actualitzades periòdicament les funcions i obligacions de cadascun dels usuaris que accedeixen a dades de caràcter personal, així com la seva divulgació eficient.

- El Proveïdor ha de garantir, mitjançant procediments interns eficients, el coneixement continuat per part del personal involucrat, de la política i normativa de seguretat.

2.2.3. Responsabilitat proactiva

- El Proveïdor es compromet a realitzar una anàlisi de riscos que li permeti determinar les mesures tècniques i organitzatives més apropiades per garantir i poder demostrar que el tractament de dades personals es duu a terme d'una forma responsable, segura, respectant la privacitat i els drets dels interessats, i que dona compliment a la legislació vigent. Aquestes mesures hauran d'adoptar un enfocament preventiu en lloc de correctiu, i ser revisades de forma periòdica per garantir que es mantenen actualitzades.

- Aquests principis s'hauran de tenir en consideració des del propi disseny de tots els projectes o iniciatives relacionades amb el tractament de dades personals, pel que s'hauran d'integrar en tot el seu cicle de vida.

2.3. Seguretat de la informació

2.3.1 Esquema de control

- El Proveïdor accepta i s'obliga a complir l'esquema de control aplicable al servei prestat segons la classificació resultant de l'avaluació del risc del servei objecte del contracte, realitzada per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats amb la finalitat de reduir el risc d'accés i modificació no autoritzats de la informació rellevant continguda en els sistemes (aplicacions, sistemes operatius i bases de dades) que se suporten en el servei, i evitar la pèrdua, sostracció, indisponiblitat i tractament no autoritzat dels actius d'informació de la UOC.

- Els requeriments de seguretat indicats en aquest contracte són d'aplicació al Proveïdor, ja que emprarà els recursos d'informació i/o dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta. En el cas en que el Proveïdor subcontracti, al seu torn, a un tercer, serà responsable de que els requeriments de seguretat siguin satisfets també per part d'aquest tercer.

- La UOC es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment els requeriments de seguretat continguts en aquest contracte i en els seus annexes, i comunicarà les modificacions realitzades al Proveïdor, amb indicació de les dates previstes per la seva entrada en vigor.

2.3.2 Accés a la informació

- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada que determini les mesures suficients i necessàries que assegurin que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.

- El Proveïdor ha d'establir els controls suficients i necessaris per tal d'assegurar que l'accés físic als sistemes que tenen informació rellevant, es controla d'acord amb els requisits establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que es realitzen revisions periòdiques sobre els permisos i controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el servei.

2.3.3. Gestió de canvis

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb els canvis que puguin ser necessaris realitzar sobre les aplicacions o sistemes involucrats en el servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.

2.3.4. Adquisició i desenvolupament d'aplicacions

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb l'adquisició i desenvolupament de noves aplicacions o l'adquisició de nous sistemes durant la prestació del servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.

2.3.5. Gestió d'operacions

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats a l'objecte d'assegurar que les operacions realitzades sobre les aplicacions i sistemes involucrats en el servei, són autoritzades i programades d'acord amb els requeriments acordats entre la UOC i el Proveïdor. En concret, les operacions a considerar en el servei es refereixen a la generació de còpies de seguretat i la gestió d'incidències de seguretat tecnològica.

- El Proveïdor ha de tenir establertes una sèrie de polítiques en què s'especifiquin les mesures que s'han de dur a terme per la realització de còpies de seguretat, incloent els procediments a seguir per la recuperació dels sistemes.

- El Proveïdor ha de tenir establertes una sèrie de mesures en les que s'especifiquin les accions que s'han de dur a terme per a una correcta gestió (detecció, resolució i comunicació a la UOC) de les incidències de seguretat tecnològica que succeeixin durant la prestació del servei.

2.4. Organització de la seguretat

2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI

- El Proveïdor ha d'establir un marc normatiu de seguretat TI que asseguri una correcta implantació de les mesures de seguretat indicades, i que estigui alineat amb els criteris de la UOC en relació amb la seguretat aplicable a la informació tractada.

- El Proveïdor ha d'actualitzar de manera convenient l'esmentat marc normatiu de seguretat, d'acord amb les modificacions del servei i amb les noves lleis, normatives o estàndards que puguin sorgir en matèria de seguretat tecnològica i protecció de la informació i les dades de caràcter personal.

- Aquest marc normatiu ha de contenir, com a mínim, els següents procediments:
    a. Codi de conducta;
    b. Gestió d'usuaris;
    c. Control d'accés i gestió de *logs* d'activitat;
    d. Gestió d'incidències:
    e. Gestió de la continuïtat del servei;
    f. Gestió de les operacions;
    g. Gestió del canvi;
    h. Devolució del servei;
    i. Gestió de canvis de software;
    j. Desenvolupament de software i noves adquisicions de sistemes;
    k. Política de contrasenyes;
    l. Procediment de divulgació i emmagatzemament;
    m. Model de relació i notificació amb la UOC.

- Cada un dels procediments indicats ha de ser verificat i aprovat per la UOC.

- El Proveïdor ha de garantir que els procediments d'assignació, distribució i emmagatzemament de contrasenyes han estat formalitzats per escrit, sense que existeixin més excepcions que les que es puguin incloure en els procediments esmentats.

- El Proveïdor ha de comunicar el Codi de Conducta i el marc normatiu als seus treballadors encarregats de la prestació de serveis a la UOC, registrant l'acceptació per part d'aquests.

2.4.2. Identificació de responsabilitats

- El Proveïdor ha de disposar d'una figura de Responsable de Risc Tecnològic i Seguretat de la Informació formalment establerta, a l'objecte de vetllar pel compliment de les polítiques de seguretat i el seguiment dels controls per assegurar la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les Dades i sistemes, així com del compliment de totes aquelles normatives i lleis que siguin d'aplicació, prestant especial atenció a les lleis relatives a la protecció de dades de caràcter personal.

- El Responsable de Seguretat ha de realitzar el control i la coordinació de les mesures de seguretat aplicades pel Proveïdor, en especial d'aquelles destinades a la protecció del tractament de les dades personals objecte de la prestació de servei, i realitzar revisions periòdiques a l'objecte de verificar el compliment dels aspectes establerts en el Document de Seguretat.

- El Proveïdor ha de designar un Coordinador encarregat de la gestió dels aspectes de seguretat amb la UOC. Aquest Coordinador del Proveïdor haurà d'assistir al Comitè de Coordinació mixt, entre el Proveïdor i la UOC, en cas de que aquest sigui convocat per la UOC, a l'objecte de realitzar un seguiment oportú del servei i definir els plans d'acció necessaris per tal de garantir el correcte desenvolupament dels serveis.

- El Proveïdor comunicarà a través dels canals establerts amb la UOC, qualsevol canvi que es produeixi respecte de la designació inicial de responsables del servei.

A tal efecte, els responsables designats per la UOC, així com per el proveïdor), per efectuar el tractament objecte d'encàrrec, són identificats en el següent quadre resum:

Responsable del Fitxer:	UOC
Encarregat del tractament de les Dades:	Indicar
Responsable de Seguretat per part del proveïdor	Indicar
Tipus de Mesures: ESTÀNDARS	Tipus de Tractament: MIXT

2.4.3. Anàlisi de riscos

- El Proveïdor ha de realitzar un procés d'anàlisi de riscos contemplant els riscos involucrats en el Servei prestat a la UOC de forma periòdica i quan es produeixin canvis rellevants en l'entorn tecnològic. També ha de supervisar l'efectivitat de les accions definides pel tractament dels riscos.

- El Proveïdor ha d'implementar un procés de monitorització de vulnerabilitats de la infraestructura tecnològica del Servei, identificant i tractant les vulnerabilitats oportunament sense exposar la informació de la UOC als riscos esmentats. Addicionalment, periòdicament haurà de realitzar l'avaluació de seguretat de la xarxa interna i perimetral amb recursos propis o emprant un tercer independent.

2.4.4. Plans de formació/conscienciació

- El Proveïdor implementarà plans de formació i conscienciació en matèria de seguretat de la informació que incloguin a tots els treballadors que prestin Servei a la UOC.

- El Proveïdor ha de desenvolupar de manera explícita un pla de conscienciació sobre la importància de les Dades de caràcter personal i la seva confidencialitat.

- El Proveïdor ha d'implementar de manera explícita un pla de formació relatiu a la importància del desenvolupament segur de codi.

2.4.5. Notificació

- El Proveïdor ha de notificar a la UOC qualsevol succés que excedeixi del acord contractual assolit amb la UOC.

- El Proveïdor ha de notificar a la UOC qualsevol canvi sorgit durant la prestació del servei, ja sigui en la forma de prestar-lo (canvi en el procés) o en els sistemes emprats per subministrar el servei (canvi en la infraestructura).

2.5. Mesures tecnològiques

2.5.1. Control d'accés

2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar l'existència d'usuaris genèrics, llevat d'aquells requerits per les tecnologies emprades.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de manera inequívoca al seus usuaris amb accés als sistemes que formen part del servei prestat a la UOC. No han de compartir-se codis d'usuari entre persones. En tot moment, els codis d'usuari emprats per accedir a les aplicacions han de permetre al Proveïdor identificar inequívocament a la persona que hi accedeix.

- El Proveïdor ha de registrar les Dades de cada intent d'accés, incloent informació relativa a l'usuari, data i hora, fitxer accedit i tipus d'accés.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir un registre actualitzat d'usuaris. El Proveïdor ha de mantenir un registre actualitzat per cadascun del sistemes o aplicacions implicats en el servei prestat a la UOC. El registre ha de reflectir l'associació de cada codi d'usuari amb la persona que el té assignat, el seu perfil i els accessos autoritzats.

- El registre ha de reflectir tots els canvis en el mapatge: altes, baixes i possibles modificacions.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin el processat immediat de les baixes dels usuaris. Les baixes dels usuaris han d'executar-se de forma immediata mitjançant les eines d'administració de les aplicacions, inhabilitant l'accés a les mateixes amb el codi d'usuari donat de baixa. La baixa d'un usuari implica el seu bloqueig temporal, abans de procedir a la seva eliminació definitiva.

- El Proveïdor ha d'instal·lar una protecció antivirus en els sistemes emprats per prestar el servei a la UOC, que s'ha de mantenir operativa i actualitzada en tot moment.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin disposar de mecanismes de registres de l'activitat usuària.

- El Proveïdor ha d'implementar controls per restringir els dispositius de sortida, com USB, unitat lectora/enregistradora de CD/DVD o altres, que permetin l'extracció de dades del mateix.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin restringir l'accés a Internet o a qualsevol tipus de connexió que possibiliti la fuga d'informació de les Dades tractades en els mateixos.

- El Proveïdor ha de definir una Política de Control d'accés/Contrasenyes que estableixi un marc normatiu de control d'accés en base als requisits del servei i de Seguretat de la Informació.

- El Proveïdor ha d'implementar aquells controls per garantir que tots els elements amb els que prestarà el Servei s'administren i exploten de forma segura. Aquests controls han d'estar disponibles per la UOC, en cas de que així ho sol·liciti.

- Els controls indicats en el punt anterior han d'incloure:

    a. Polítiques d'usuaris/contrasenyes dels operadors i administradors de sistemes o productes, incloent expressament gestors de bases de dades.
    b. Accés als sistemes mitjançant eines que protegeixin la confidencialitat de les contrasenyes dels administradors, per exemple SSH a UNIX.
    c. Protecció dels sistemes servidors davant d'accessos no autoritzats.
    d. En casos d'accés a informació confidencial, el Servei haurà de proporcionar mecanismes d'autenticació multi-factor.

- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment de distribució de contrasenyes que garanteixi que la contrasenya únicament és coneguda per l'usuari.

- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment per a controlar la caducitat de les contrasenyes i l'emmagatzemament inintel·ligible d'aquestes.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per concedir permisos d'accés als sistemes que presten servei a la UOC, únicament al personal autoritzat en el Document de Seguretat i en els llistats d'usuaris de cadascun dels sistemes.

- El Proveïdor ha d'establir un mecanisme que limiti el nombre d'intents reiterats d'accés no autoritzat.

- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada, que estableixi les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del Servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.

- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris que assegurin que l'accés lògic als sistemes que tenen informació rellevant es controla d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar la realització de revisions periòdiques sobre els permisos d'accés i els controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el Servei.

- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar que els accessos remots a l'entorn tecnològic siguin controlats i monitoritzats.

- El Proveïdor ha d'assegurar que la informació relacionada amb el Servei prestat no és tramesa a tercers sense la prèvia autorització de la UOC, i queda dintre del marc legal de la legislació.

2.5.1.2. Controls físics i ambientals

- El Proveïdor serà responsable de la implantació de mesures de seguretat física per la protecció dels sistemes d'informació ubicats en les seves instal·lacions davant accessos no autoritzats i danys físics.

- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris a l'objecte d'assegurar l'accés físic a les instal·lacions en què es troben ubicats els sistemes d'informació que tenen informació rellevant.

- Es mantindrà actualitzada la base de dades del personal amb accés autoritzat i es controlarà d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

2.5.1.3. Autorització i autenticació

- El Proveïdor ha de garantir l'emmagatzemament xifrat de les contrasenyes en els sistemes de tractament de la informació.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de forma inequívoca els accessos de cadascun dels usuaris, permetent únicament l'accés a les Dades i recursos necessaris pel desenvolupament de les seves funcions.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar que els usuaris siguin administradors locals dels seus llocs de treball, llevat que es produeixi un requeriment explícit i una validació per part de la UOC.

- En cas de que el Servei requereixi atendre a clients, el Proveïdor ha d'implantar les mesures de seguretat necessàries i suficients a l'objecte d'assegurar que l'autenticació dels clients esmentats es realitza mitjançant mecanismes de doble factor, com a mínim, per l'execució d'operacions o la consulta d'informació confidencial.

2.5.2. Desenvolupament i adquisició de sistemes de proveïdors amb accés a dades

Tots aquells desenvolupaments que es realitzin amb l'objecte de prestar serveis a la UOC, seran autoritzats per la UOC, havent el Proveïdor de:

- Abstenir-se d'emmagatzemar dades de la UOC sense que aquest n'estigui al corrent, ho autoritzi i/o ho auditi.

- Realitzar una revisió de seguretat del codi font de qualsevol software que no hagi estat desenvolupat per la UOC, de manera prèvia a la seva posada en producció d'acord als principis i les bones pràctiques de desenvolupament segur.

- En cas de que es realitzin desenvolupaments de software per a la UOC, el Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC tots aquells desenvolupaments de software fets a mida, incloent el codi font, el codi objecte, els manuals i qualsevol altra informació rellevant.

- Estar en disposició de realitzar una avaluació de l'entorn de control, hacking ètic o qualsevol altra avaluació de seguretat prèvia a la posada en producció de qualsevol versió del sistema, en qualsevol moment que la UOC així ho requereixi.

- Aquells entorns diferents del de producció no poden contenir dades reals.

- Assegurar que els desenvolupaments realitzats per la prestació dels Serveis a la UOC i les eines emprades, compleixen les lleis de propietat intel·lectual i no vulneren cap legislació, normativa, contracte, dret, interès o propietat de tercers.

- Establir els controls de seguretat adequats en relació amb l'adquisició o el desenvolupament de noves aplicacions o sistemes durant la prestació del Servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, l'anàlisi de la viabilitat, les autoritzacions, la realització de proves, les aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.

- En cas de que es desenvolupi software que pugui estar sotmès a regulació PCI-DSS, s'han de seguir les millors pràctiques de desenvolupament de software segur d'acord amb els requeriments de l'estàndard, evitant la introducció de vulnerabilitats conegudes.

- Els equips de desenvolupament hauran d'estar situats en segments de xarxa i entorns dedicats exclusivament al desenvolupament d'aplicacions, sense accés a entorns de producció ni a dades reals de la UOC.

- El Proveïdor ha d'establir controls de seguretat adequats en relació a la validació de la integritat dels desenvolupaments en els entorns de producció.

2.5.3. Comunicacions

- El Proveïdor ha d'establir tots els mecanismes necessaris per a que les comunicacions a través de xarxes públiques o xarxes sense fils de comunicacions electròniques estiguin xifrades.

- La connexió del CPD del Proveïdor amb els sistemes de la UOC únicament es podrà realitzar establint les mesures de control que determini la UOC , després d'una anàlisi detallada de les necessitats.

- Les comunicacions amb el CPD de la UOC han d'estar redundades.

- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC, quan així li sol·liciti, un mapa complert de la xarxa del prestador del Servei de comunicacions, en que s'identifiquin perfectament tots els elements de comunicació que hi intervenen, així com els elements de seguretat.

- El Proveïdor ha de disposar, com a mínim, de les següents mesures de seguretat perimetral: Firewall, Sistemes de Detecció i Prevenció de Intrusos (IDS/IDPS), Zona Desmilitaritzada (DMZ), Xarxes Privades Virtuals (VPN) i Proxy.

2.5.3.1. Seguretat en l'ús del correu electrònic

Quan el Proveïdor realitzi enviaments de correu en nom de la UOC o amb informació que faci referencia al mateix, ha de complir les següents mesures:

- Les direccions web (URL) incloses en els correus electrònics i els continguts dels mateixos han de ser supervisats prèviament pel departament de Prevenció Tecnològica del Frau.

- El departament de Prevenció Tecnològica del Frau ha de conèixer les Dades de la UOC que seran incloses en els correus. Aquestes no han de ser confidencials ni secretes, i aquest departament determinarà si han de ser emmascarades i de quina manera.

- La UOC ha de rebre:
    a. L'avís previ de l'enviament dels correus electrònics.
    b. Una breu explicació del contingut del correu electrònic.
    c. Un exemple del correu electrònic/SMS que rebran els clients.
    d. Conèixer la bústia origen de l'enviament del correu electrònic que rebran els clients.
- Hauran de quedar rastres i evidències (logs) de quan i a qui s'envien els correus des del servidor de correus emprat per l'enviament dels correus electrònics, tant si es realitza en la infraestructura de la UOC com en la del Proveïdor.

- En el registre d'activitat (logs) haurà de quedar registrada la data i hora d'enviament, compte d'origen amb el que s'envia el correu i destinataris del correu.

- Els correus han d'incloure els avisos/recomanacions acordades amb el departament de Prevenció Tecnològica del Frau.

- Els correus hauran de ser emesos amb un domini registrat a nom de la UOC.

- El departament de Missatgeria (en el cas de ser la UOC qui realitza l'enviament), o el Proveïdor del Servei, haurà d'arbitrar mecanismes de control sobre les llistes negres de SPAM per controlar que els dominis de la UOC no hi apareguin.

- Els correus enviats als clients han de passar els controls necessaris per estar lliures de virus. És a dir, s'hauran d'explorar els correus amb les eines antivirus existents a la UOC o, en cas de que es subcontracti, al Proveïdor del Servei.

2.5.4. Incidències

- El Proveïdor ha de disposar d'un procediment de gestió i notificació d'incidències de Seguretat i de protecció de dades personals, havent d'informar oportunament a la UOC d'una potencial incidència de seguretat o de l'ocurrència d'una incidència de seguretat i de la manera de resolució, en el seu cas. Aquest procediment haurà de ser divulgat per a que serveixi de coneixement i conscienciació de tots els seus treballadors.

- El Proveïdor ha d'adoptar les mesures adequades per tal de que es solucioni l'anomalia generadora de la incidència en el menor temps possible.

- De cada incidència succeïda, el Proveïdor ha de registrar: tipus d'incidència, descripció, moment en què s'ha produït o detectat, persona que la notifica, persona a la que se li comunica, efectes derivats, mesures correctores aplicades, procediments realitzats de recuperació de dades, persona que els executa, dades restaurades i enregistrades manualment.

- El Responsable del fitxer ha d'autoritzar l'execució dels procediments de recuperació de dades (en cas de ser necessari).

- El Proveïdor ha de prestar el suport requerit a la UOC en el cas de que aquest decideixi iniciar una avaluació independent de seguretat o una investigació d'incidències.

- El Proveïdor ha de definir un mitjà de comunicació segur per comunicar incidències, situacions inusuals, o de qualsevol altre tipus relacionades amb la confidencialitat de la informació de la UOC en un termini màxim de 24 hores.

- El Proveïdor ha d'informar immediatament a la UOC en el cas de que es detecti o es tingui una sospita d'una incidència de seguretat.

- El Proveïdor ha d'acordar amb la UOC els criteris per la notificació d'una incidència de seguretat, en els casos de fuita d'informació, disrupció del servei, atacs que afectin a la reputació de la UOC i qualsevol altre cas que sigui acordat.

- La falta de notificació d'una incidència crítica de la que s'hagi tingut coneixement, podrà ser considerada com una falta contra la seguretat dels fitxers, podent constituir un menyscapte de la bona fe contractual.

- El registre d'incidències ha d'estar a disposició de la UOC, que podrà sol·licitar la seva consulta en qualsevol moment, quan així ho requereixi.

2.5.5. Gestió de les operacions

2.5.5.1. Manteniment de sistemes

- El Proveïdor podrà proposar proactivament la instal·lació d'actualitzacions i pegats de seguretat. Haurà d'existir una política de vigilància d'alertes de seguretat i d'actualització dels pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants.

- En tot cas, el desplegament de pegats s'haurà de provar en entorns previs, a l'objecte d'evitar possibles impactes sobre el Servei.

- Amb independència del software base que doni suport a la plataforma i de les seves versions (sistemes operatius, base de dades, servidor web, etc.), ha d'existir una política de vigilància d'alertes de seguretat i d'actualització dels pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants.

- Els temps d'actuació no han de superar les 24 hores en casos d'errades en la seguretat classificades pel fabricant amb un caràcter greu/alt.

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb els canvis que poguessin ser necessaris aplicar sobre les aplicacions, o sistemes involucrats en el Servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, sol·licituds de canvis, anàlisi d'impacte, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.

- El Proveïdor ha d'establir els mecanismes necessaris per administrar i operar els dispositius de seguretat, sempre que la UOC realitzi una delegació expressa d'aquestes funcions.

2.5.5.2. Ubicació de dades

- El Proveïdor ha d'informar a la UOC sobre la ubicació de les Dades que seran emmagatzemades abans de la contractació del Servei. Durant el període de duració del Servei, qualsevol canvi en la ubicació de les Dades haurà de ser comunicat a la UOC amb anticipació, i no podrà ser efectuat fins rebre l'autorització de la UOC.

- El Proveïdor ha d'implementar mecanismes de control de canvi en els fitxers emmagatzemats en el Servei, registrant tota la informació necessària que permeti la traçabilitat dels successos.

2.5.5.3. Gestió de suports d'informació

- El Proveïdor ha de disposar d'un inventari d'actius d'informació que identifiqui el tipus d'informació continguda en cadascun d'ells. La identificació dels suports es realitzarà amb un sistema d'etiquetatge únicament comprensible pels usuaris autoritzats.

- El Proveïdor ha de xifrar les Dades en la distribució de suports i en els dispositius portàtils, evitant el tractament en dispositius portàtils que no permetin el xifrat, adoptant mesures que tinguin en compte els riscos en entorns desprotegits.

- El Proveïdor ha de garantir l'emmagatzemament segur dels suports que continguin informació de la UOC en una ubicació amb accés restringit al personal autoritzat.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes suficients per garantir la custòdia segura dels suports amb informació de la UOC quan aquests no estiguin emmagatzemats en ubicacions segures.

- El Proveïdor ha de disposar d'un Procediment de Gestió de Suports en el que defineixi els mètodes de custòdia dels suports d'informació i els responsables d'autoritzar els accessos als mateixos.

- El Proveïdor ha de garantir que qualsevol tipus de recepció o enviament de suports sigui efectuat exclusivament per personal autoritzat.

- Quan es procedeixi al trasllat de documentació continguda en un fitxer, s'han d'adoptar mesures dirigides a impedir l'accés o la manipulació de la informació continguda.

- El Proveïdor ha de mantenir un registre d'entrada i sortida de suports que permeti conèixer el tipus de suport o document, la data i hora, l'emissor i/o receptor, el tipus d'informació, la forma d'enviament i la persona responsable.

- El Proveïdor ha d'adoptar mesures per evitar accessos indeguts a la informació en cas d'abandonament de suports.

2.5.5.4. Fitxers temporals

- El Proveïdor, en cas d'emprar fitxers temporals o auxiliars per la prestació del servei, ha de protegir-los amb les mateixes mesures de seguretat emprades en els fitxers principals, i haurà d'esborrar-los, eliminar-los o destruir-los de forma segura un cop hagin deixat de ser necessaris per les finalitats que van motivar la seva creació, garantint que no es permeti la seva posterior recuperació.

- Els responsables dels sistemes de informació, designats a tal efecte, hauran de verificar periòdicament la possible existència de fitxers temporals creats automàticament com a conseqüència del mal funcionament dels sistemes.

- Llevat de que el servei així ho requereixi, s'evitarà la impressió en paper de dades personals des de les aplicacions de gestió de les mateixes.

2.5.5.5. Servei compartit

- El Proveïdor ha d'implementar les mesures suficients per garantir la seguretat de la infraestructura tecnològica en cas de que sigui compartida amb altres clients del Proveïdor. La infraestructura tecnològica del Servei haurà de posseir canals de comunicació xifrats entre altres serveis que ofereixi el Proveïdor i les connexions del personal responsable de l'administració de la infraestructura. Per exemple; SSH, VPN amb IPSEC, etc.

- L'emmagatzemament de dades del Servei prestat a la UOC haurà d'estar aïllat, lògicament d'altres repositoris d'emmagatzemament aliens. El Servei del Proveïdor haurà de tenir la capacitat de xifrar la informació emmagatzemada, mitjançant algoritmes forts de xifrat, en cas de ser requerit.

2.5.6. Revisió

2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC

- La UOC podrà realitzar revisions de caràcter:

    a. Ordinari, com a part de l'avaluació de la prestació del Servei.
    b. Extraordinari, com a conseqüència d'una incidència en la seguretat, o en cas de produir-se alguna ampliació, regressió dels serveis o donar-se circumstàncies que duguin a la UOC a considerar oportuna la seva realització.

- El Proveïdor acceptarà la realització d'aquestes revisions assumint el seu cost en aquells casos que la UOC estimi oportuns.

- La UOC realitzarà aquestes revisions en funció de l'esquema de control, seguint un mètode d'avaluació, abast, mètode de seguiment i periodicitat establerts per la UOC.

- El Proveïdor ha de prestar tota la col·laboració que sigui necessària per donar un adequat compliment als requeriments de la revisió que puguin ser formulats per la UOC, les persones o empreses designades per la UOC, i ha de entregar tota la documentació i/o evidències que li siguin sol·licitades a efectes d'aquesta revisió.

- Addicionalment, la UOC exercirà el control sobre els riscos tecnològics associats al Servei, rebent del Proveïdor la següent informació quan li sigui requerida:

    a. Revisió d'informes d'auditoria i/o certificacions referits a:

i. Informes d'auditoria interna /control intern.
ii. Informes emesos per tercers independents (SOC 2 tipus 2, ISAE 3402, SSAE 16, etc.).
iii. Certificacions de seguretat (ISO 27001, etc.).
iv. Certificacions de qualitat del Servei (ISO 9001, ISO 2000, etc.).

- Addicionalment als informes presentats, la UOC haurà de tenir la capacitat de desenvolupar un pla d'avaluació de controls de risc tecnològic i d'executar-lo d'acord amb els terminis de temps, abast i procediments que s'acordin amb el Proveïdor. Aquest pla pot incloure:

  a. Supervisió periòdica d'indicadors de seguretat del Servei:
     i. Els indicadors a supervisar acordats prèviament a la firma del contracte, que hauran de ser revisats periòdicament.
     ii. Accés a quadres de comandament o consoles per part de la UOC, que li permetin la monitorització continua del risc tecnològic.
  b. Notificació de successos rellevants per part del Proveïdor:
     i. Incidències de seguretat.
     ii. Proves de recuperació davant de desastres.
  c. Informació sobre la infraestructura tecnològica que dona suport a la UOC (en cas de que el Proveïdor utilitzi infraestructura pròpia per la prestació del Servei):
     i. Arquitectura de xarxa.
     ii. Arquitectura de seguretat perimetral
     iii. Servidors i bases de dades.
     iv. Protocols de xarxa i comunicacions.
     v. Altres necessaris per a que la UOC pugui exercir adequadament les funcions de control.
  d. Informació de la monitorització realitzada sobre els sistemes que presten servei a la UOC , així com el model de relació establert per la comunicació d'aquesta informació quan es consideri necessari.

- El Proveïdor ha de solucionar les debilitats de control identificades per la UOC en les revisions realitzades seguint els plans d'acció acordats.

2.5.6.2. Control intern del Proveïdor

- El Proveïdor ha de disposar d'una funció de control intern que vetllarà pel compliment de tots els controls requerits per la UOC.

- El Proveïdor ha de descriure i posar a disposició de la UOC, quan així ho sol·liciti, els procediments i controls que articularà internament a l'objecte d'assegurar que els requisits enunciats es compleixen.

- El Proveïdor ha de realitzar totes aquelles auditories legalment exigibles, tant de manera interna com externa, sobre aquells sistemes involucrats en el servei prestat a la UOC, deixant a disposició de la UOC els informes de auditoria generats.

- El Proveïdor ha de realitzar revisions de seguretat sobre els seus sistemes quan es realitzin canvis substancials en els sistemes d'informació, deixant a disposició de la UOC l'informe de l'esmentada revisió, sobre l'adequació a les mesures, les deficiències identificades, i proposarà mesures correctores.

2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC

- La UOC i el Proveïdor acordaran els procediments per tal que tota incidència de seguretat sigui comunicada diligentment a la UOC. Es definiran protocols de comunicació específics per aquells casos en els que es requereixi una actuació immediata per part de la UOC a l'objecte de mitigar l'impacte d'incidències de seguretat.

- La UOC podrà verificar en qualsevol moment el compliment dels requisits tècnics, tant mitjançant visites a les instal·lacions del Proveïdor, com a través de l'ús de mitjans segurs d'accés remot als sistemes involucrats que s'acordaran amb el Proveïdor.

- Aquells aspectes que s'observin en aquestes revisions i que la UOC consideri una violació del present acord o que puguin posar en risc els sistemes de la UOC seran denunciats al Proveïdor, al qual es donarà un termini de temps per la seva resolució, amb el consegüent compromís contractual de que aquest doni compliment als aspectes observats segons allò acordat amb la UOC.

2.5.6.4. Devolució del Servei

- La UOC i el Proveïdor hauran de definir i acordar procediments de devolució del servei de manera que s'asseguri un emmagatzemament segur dels suports i, en el seu cas, una destrucció segura de la informació emprada pel Proveïdor durant la prestació del Servei.

- El Proveïdor haurà de garantir que s'empraran mecanismes d'eliminació segura d'informació. Aquests inclouran els casos de reciclatge de suports i de finalització del Servei. Amb aquestes mesures, la UOC s'assegura que la informació no és enviada sense aprovació a altres ubicacions i que no es pot extreure informació dels suports després del seu ús.

2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura

- El Proveïdor informarà a la UOC sobre la infraestructura tecnològica desplegada per donar-li Servei, amb el nivell de detall requerit per la UOC per permetre realitzar les tasques de supervisió/monitorització establertes per la UOC.

- El Proveïdor ha de desenvolupar una infraestructura tecnològica per la prestació del servei, de manera que es faciliti la migració modular a un altra ubicació o una migració tecnològica.

2.5.7.1. Seguretat dels servidors

- Els servidors es trobaran a la plataforma corresponent seguint les bones pràctiques reconegudes i, únicament es trobaran actius els serveis necessaris.

- S'ha de garantir la protecció de les Dades i assegurar que no són visibles excepte en el cas de la UOC. Les Dades, ja resideixin en bases de dades o en sistemes de fitxers, únicament seran accessibles des de les aplicacions que les processin, i, en cap cas, hauran de ser accessibles de manera pública des de xarxes externes.

- El Servidor de la base de dades s'haurà d'ubicar en un sistema diferent al d'execució de l'aplicació, habilitant únicament la comunicació amb el servidor en què s'allotgi l'aplicació, no havent de ser directament accessible des d'Internet.

- Els servidors es trobaran adequadament tancats/precintats a l'objecte de que qualsevol manipulació pugui ser detectada visualment.

- Els servidors hauran de disposar de protecció antivirus, que haurà de mantenir-se operativa i actualitzada en tot moment.

2.5.7.2. Seguretat perimetral

- El servidor que allotgi l'aplicació haurà d'estar protegit d'accessos de tercers mitjançant un Firewall.

- En cas de que existeixin aplicacions exposades a Internet, l'accés a les mateixes ha d'estar apantallat per un dispositiu que funcioni com a proxy invers, ubicat en una DMZ protegida per una doble barrera de Firewall.

2.5.8. Monitorització

2.5.8.1. Monitorització de la seguretat dels sistemes

- El Proveïdor posarà a disposició de la UOC, quan així li ho sol·liciti, els procediments i controls que implementarà per monitoritzar i alertar sobre possibles violacions de la seguretat dels sistemes.

2.5.8.2. Custòdia i explotació dels logs de seguretat

- Pel que fa als successos que generen logs, la UOC especificarà el format i contingut dels registres, i el període de custòdia. El Proveïdor ha de generar logs (accés, autenticació, administració i activitat), com a mínim, dels següents successos:

    a. Comunicacions;
    b. Enviament de fitxers (sistemes involucrats en la transmissió, tant en origen com a destinació, i sistemes intermedis d'emmagatzemament temporal);
    c. Aplicacions web;
    d. Sistemes de virtualització (arquitectura client-servidor); i,
    e. Back-end (servidors i aplicacions).

- Supervisió de la configuració de seguretat dels elements que conformen la infraestructura tecnològica que proporciona Servei a la UOC.

2.5.9. Suport, continuïtat i contingència

- El Proveïdor ha d'establir i aplicar una política de realització de còpies de suport que inclogui la seguretat sobre les còpies i els procediments de prova i recuperació. El Proveïdor tindrà controls implementats per assegurar la correcta manipulació i transport dels mitjans d'emmagatzemament de les còpies de seguretat, assignant responsables, controls d'accessos físics i lògics, cadena de custòdia i inventaris periòdics.

- El Proveïdor ha d'implementar controls en la seva política de còpies de seguretat que garanteixin la recuperació de les Dades en l'estat en què es trobaven en el moment de produir-se una incidència de modificació, pèrdua o destrucció.

- El Proveïdor ha de realitzar còpies de seguretat dels seus sistemes de forma periòdica que compleixi amb allò que s'estableix en els Temps Objectius de Recuperació i el Punt Objectiu de Recuperació, que han de ser inclosos en el Pla de Continuïtat del Negoci i Recuperació davant un desastre.

- El Proveïdor ha d'establir procediments per la realització, com a mínim, setmanal de còpies de seguretat, llevat que en aquest període no s'hagués produït cap actualització de les Dades.

- El Proveïdor ha d'incloure en la seva política de còpies de seguretat, la verificació i realització de proves semestrals de l'efectivitat dels procediments de còpia per part del responsable del fitxer.

- Únicament es treballarà amb dades reals si s'assegura el nivell de seguretat corresponent al tipus de fitxer tractat.

- El Proveïdor disposarà d'un Pla de Continuïtat del Negoci i Recuperació davant un Desastre, que li permeti recuperar el Servei de sistemes d'informació formalment documentat i provat de forma periòdica, alineat amb el servei prestat a la UOC.

2.6. Mesures específiques

- El Proveïdor es compromet a complir amb totes aquelles polítiques, dictàmens i documents específics de seguretat realitzats per la UOC durant tot el cicle de vida de la externalització del Servei, aplicables a la prestació del servei en l'àmbit del contracte.

- En cas de que el Servei tracti informació subjecta a certificacions de seguretat, el Proveïdor haurà de presentar a la UOC les certificacions aplicables, quan així li ho requereixi.