CSUC E22/18: Sistema Dinàmic d'Adquisició per la contractació del subministrament, manteniment, allotjament i serveis gestionats de Universitas XXI.

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 de Universitas XXI.

Número d'expedient: ESP67/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. Aquesta es justifica per raons d'índole tècnica i funcional, d'acord amb el que preveu l'article 99 de la LCSP i el considerant 78 de la Directiva 2014/24/UE. L'objecte del contracte està configurat com una **única unitat funcional i tècnica** indissociable, per les raons següents:

- **Inseparabilitat de les prestacions:** El servei objecte de contractació (manteniment, allotjament, desenvolupament evolutiu i serveis gestionats) conforma un ecosistema tecnològic unitari al voltant de la plataforma Universitas XXI-Investigació. La naturalesa de l'eina impedeix el seu fraccionament, ja que no existeixen parts susceptibles d'utilització, gestió o aprofitament de forma independent sense comprometre la integritat del sistema.
- **Riscos d'interoperabilitat i continuïtat:** La plataforma està profundament integrada amb altres sistemes d'informació crítics de la UOC (RRHH, Econòmic, entre d'altres) i ha estat personalitzada durant els darrers anys per satisfer necessitats específiques. Una divisió en lots fragmentaria la responsabilitat tècnica, posant en risc la interoperabilitat del sistema i la continuïtat dels processos de recerca i gestió administrativa.
- **Eficiència en l'execució:** L'òrgan de contractació ha determinat que l'execució coordinada de tots els serveis per un sol adjudicatari és l'única via per garantir un servei eficaç. La segmentació del contracte comportaria una gestió més onerosa i complexa, dificultant l'assoliment dels nivells de servei (SLAs) i incrementant el risc d'incidències derivades de la manca de coordinació entre múltiples proveïdors, la qual cosa derivaria en una pitjor prestació del servei per a la Universitat.
- **Restriccions de Propietat Intel·lectual:** L'eina és propietat exclusiva de l'empresa UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A., qui posseeix els drets d'explotació i accés al codi font. La fragmentació del contracte impediria que qualsevol altre adjudicatari realitzés tasques de desenvolupament evolutiu o manteniment, atès que només el titular dels drets té la capacitat legal i tècnica per modificar el programari.
- **Impacte Econòmic i Temporal Desproporcionat:** Segons l'anàlisi realitzat, la migració de la plataforma a una solució alternativa requeriria un període d'execució no inferior a **12 mesos** i una inversió estimada de **250.000 €** per assegurar la integració amb els sistemes interns de la UOC (RRHH i Econòmic). Aquesta despesa i el temps d'implementació suposen una càrrega desproporcionada que justifica la unitat

funcional del contracte per assegurar la continuïtat del servei sense afectar l'activitat de recerca.

Per tot això, la licitació es configura com una unitat funcional per garantir la viabilitat tècnica, l'estabilitat operativa i l'eficiència econòmica de la gestió integral de la recerca a la UOC.

Data aprovació: Data de signatura del Gerent UOC.

Data formalització: Data d'última signatura.

B	NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

La UOC requereix la provisió de la plataforma Universitas XXI-Investigación, així com la prestació de serveis de manteniment i desenvolupament.

Aquesta eina que dóna suport a la gestió de la recerca des de l'any 2020, arran de la contractació efectuada prèvia tramitació de dos procediments negociats per raons d'exclusivitat tècnica, que figuren en els informes justificatius emesos pel Director de l'Àrea de Tecnologia de la UOC en data 15 de maig de 2019: per un costat el contracte relatiu al "Servei tècnic de desenvolupament evolutiu de l'aplicació Universitas XXI-Mòdul INVESTIGACIÓN" que va ser adjudicat amb data 5 d'agost de 2019 i per l'altre el contracte relatiu al "Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats sobre Universitas XXI-Mòdul INVESTIGACIÓN" que va ser adjudicat amb data 5 d'agost de 2019. Tots dos contractes adjudicats a l'empresa UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A. de conformitat amb allò disposat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Així mateix, aquests serveis foren renovats mitjançant la prèvia tramitació d'un procediment negociat sense publicitat per raons d'exclusivitat tècnica, que figuren en els informes justificatius emesos pel Director de l'Àrea de Tecnologia de la UOC (NSE0003/2021).

Doncs bé, trobant-se a prop de finalitzar la vigència d'aquest contracte, es fa del tot necessària la contractació de la renovació de la plataforma, així com dels serveis de manteniment i desenvolupament per la gestió integral de la recerca de la UOC. Aquesta renovació és indispensable per garantir la continuïtat de processos crítics relacionats amb la gestió de projectes, desenvolupats a mida en l'eina.

En aquest sentit, i per satisfer les necessitats dels serveis d'R+D+i en cadascuna de les fases que comporta la gestió de projectes i la gestió dels currículums del personal investigador de la universitat, la UOC, com s'ha dit, disposa actualment de la plataforma Universitas XXI - Investigación, de la que l'empresa propietària i desenvolupadora "UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A." ha realitzat un important nombre de treballs de personalització per adaptar-la a totes les necessitats de la UOC i que permet realitzar la gestió integral de la recerca a la UOC, cobrint totes les necessitats funcionals tant del personal investigador com dels equips interns de gestió involucrats en la gestió de la recerca.

L'àmbit d'aplicació del servei està focalitzat en les activitats de gestió de la recerca de la UOC que cobreix les necessitats tant del personal investigador com del personal de gestió involucrat. En concret:

La plataforma Universitas XXI-Investigación permet al personal investigador:

- Consultar les convocatòries a finançament i el seu estat (obertes i tancades).
- Presentar propostes de recerca.
- Efectuar el registre i modificació de la producció científica i la generació de currículums en formats oficials.
- Consultar la situació de les propostes que ha presentat.
- Conèixer la situació econòmica i administrativa dels seus projectes.
- Mantenir el seu currículum de recerca, registrant i actualitzant les activitats de recerca i la producció científica que duen a terme, alimentant una única base de dades de la producció científica de la universitat.
- Generar i imprimir el currículum en qualsevol format.

La plataforma Universitas XXI-Investigación permet al personal de gestió:

- Gestió d'oportunitats de finançament: gestió de les convocatòries públiques i privades, difusió de les mateixes a través de web i correu electrònic, i gestió de les propostes del personal investigador.
- Gestió de projectes: nucli del sistema a través del qual es duu a terme la gestió econòmica i administrativa de qualsevol tipus d'activitat investigadora.
- Defineix les regles econòmiques i contempla les modalitats de costos totals i costos marginals en projectes europeus.
- Gestió de personal: de beques i contractes en l'àmbit de la recerca, incorporant un mòdul de simulació que permet calcular els costos derivats corresponents.
- Informació de l'activitat investigadora: tota la informació de l'activitat investigadora del personal investigador; definició de l'estructura de recerca de la universitat i dels seus grups de recerca; bases de dades del personal investigador amb la informació del seu currículum; generació de la memòria de recerca.
- Comercialització: gestió administrativa i econòmica dels resultats de recerca i inventari dels mateixos.

Tot i que en el mercat existeixen altres programes que poden ser similars, el que la UOC precisa no és l'adquisició d'un sistema nou sinó l'actualització del sistema actualment implantat i la incorporació de noves funcionalitats. Per tant, es requereixen prestacions que, per raons de protecció dels drets de propietat intel·lectual, només poden ésser desenvolupades pel titular del programa.

Addicionalment, existeixen aspectes tècnics que cal tenir en consideració. En aquest sentit, UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A és l'únic operador que es pot comprometre als nivells del servei requerits per la UOC i a assolir els resultats necessaris en un temps sense impactar en el funcionament de la universitat i sense posar en perill la seva activitat, i no existeix una alternativa o substitut raonable disponible al mercat que sigui fàcilment aplicable a la UOC sense incórrer en una despesa econòmica d'envergadura o per la seva complexitat.

A més a més, cal tenir en compte que l'aplicatiu Universitas XXI-Investigación, dissenyat per l'empresa UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A., es troba integrat amb els altres sistemes informàtics de la UOC i, per tant, existeixen raons tècniques vinculades amb requisits específics en matèria d'interoperabilitat i compatibilitat amb els altres sistemes informàtics de la UOC que justifiquen la contractació del servei mencionat a l'apartat quart del present Informe amb dita societat.

La fase d'implantació de l'eina "UNIVERSITAS XXI-Investigación" va necessitar de gairebé 10 mesos fins que aquesta va quedar operativa. Una nova migració a la solució d'una eina d'un altre operador suposaria com a mínim un període similar d'implantació, al que s'hauria de sumar el temps per fer les adaptacions i les integracions incorporades en els darrers anys, sens perjudici del temps que hauria de destinar-se a la integració dels sistemes interns. Per tant, aquesta nova implantació no pot assumir-se sense impactar greument en el funcionament de la universitat i sense posar en perill l'activitat de recerca.

Addicionalment, i com s'ha mencionat, no es tracta només de les adaptacions realitzades en la pròpia eina, sinó que cal considerar també les adaptacions, millores i integracions realitzades sobre molts altres sistemes d'informació -tant interns de la UOC com externs de l'administració pública catalana- per a interoperar de forma específica amb la mateixa. En aquest sentit, i segons s'ha indicat, no existeix cap alternativa o substitut al mercat que es pugui desplegar a la UOC sense la necessitat de tornar a realitzar totes les integracions existents des de sistemes UOC cap a l'eina UNIVERSITAS XXI-Investigación. El temps necessari per a fer una nova adaptació posa en risc la continuïtat de molts serveis i processos econòmics i de gestió de la recerca que impactarien negativament a la UOC, destacant la gestió pressupostària de la recerca, els accessos a subvencions, la gestió dels projectes de recerca per part dels investigadors o la coordinació entre els diferents grups de recerca, tant interns com externs a la UOC.

Per últim i també des d'un punt de vista tècnic, no existeix una alternativa o substitut raonable disponible al mercat que sigui fàcilment aplicable a la UOC sense incórrer en una despesa econòmica de gran envergadura o per la seva complexitat ja que una transició entre la solució actual i una nova comportaria grans esforços econòmics i de recursos interns com són: la formació als usuaris i tècnics en la nova eina i funcionalitats, la migració de les dades d'una eina a l'altra, la gestió del canvi i l'adaptació a la nova plataforma dels processos involucrats de la UOC, entre d'altres.

S'ha determinat que la implantació d'una nova plataforma requeriria un període d'execució no inferior a 12 mesos i una inversió estimada de 250.000 € per assegurar les integracions necessàries amb els sistemes interns de la Universitat (RRHH, Econòmic). Aquestes magnituds fan que, en l'escenari actual, la renovació del servei amb l'adjudicatari original sigui l'única opció tècnicament viable per evitar la interrupció del servei.

Atesa la naturalesa canviant de l'entorn tecnològic, la Universitat opta per una estructura de contractes anuals amb pròrrogues de la mateixa durada, el qual garanteix l'estabilitat operativa actual alhora que permet mantenir l'eficiència pressupostària any a any.

Per aquest motiu resulta inviable tant econòmicament com pels terminis necessaris, optar a una solució alternativa a Universitas XXI.

C	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC

Valor estimat del Contracte específic: 674.452,60 € 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 (1 any) IVA exclòs	Import 1a pròrroga	Import 2a pròrroga	Import 3a pròrroga	Import 4a pròrroga
Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	99.080,52 €	99.080,52 €	99.080,52 €	99.080,52 €	99.080,52 €
Serveis tècnics de desenvolupament evolutiu	35.810,00 €	35.810,00 €	35.810,00 €	35.810,00€	35.810,00 €
TOTALS	**134.890,52 €**	**134.890,52 €**	**134.890,52 €**	**134.890,52 €**	**134.890,52 €**

El valor estimat del contracte s'ha calculat partint de la seva durada màxima, del preu estàndard de mercat del subministrament de l'eina UNIVERSITAS XXI en modalitat de servei i del pressupost estimat dedicat a les tasques d'integració d'aquesta eina, segons els perfils a adscriure a l'execució del contracte, els preus unitaris aplicables per perfil i les hores de dedicació estimades.

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: 163.217,53 € (IVA inclòs), desglossat segons la següent taula:

Concepte	Import Contracte específic inicial (1 any) IVA exclòs	Import IVA (21%)	Import Contracte específic inicial (IVA inclòs)
Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	99.080,52 €	20.806,91 €	119.887,43 €

Serveis tècnics de desenvolupament evolutiu	35.810,00 €	7.520,10 €	43.330,10 €
TOTALS	**134.890,52 €**	**28.327,01 €**	**163.217,53 €**

Sistema de determinació del preu:

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

Descripció	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Preu unitari màxim (IVA inclòs)
Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	**99.080,52 €**	**20.806,91 €**	**119.887,43 €**

El desglossament és el següent:

- Manteniment: 74.272,27 €
- Servei gestionat: 16.125,36 €
- Cloud: 8.682,89 €

2. Serveis tècnics de desenvolupament evolutiu: 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/ formació	124,00 €	26,04€	150,04€
Preu per hora de suport tècnic remot	99,00 €	20,79€	119,79€
Preu per hora instal·lació, configuració i parametrització en remot.	107,00 €	22,47€	129,47€

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 35.810,00 € (IVA exclòs):

Unitats Concepte	**Unitats estimades**	**Preu unitari màxim (IVA exclòs)**	**Import total Integració (IVA exclòs)**
hores de consultoria/ formació	100	124,00 €	12.400,00 €
hores de suport tècnic remot:	150	99,00 €	14.850,00 €
hores instal·lació / configuració / parametrització en remot	80	107,00 €	8.560,00 €
		TOTAL	**35.810,00 €**

Aquest pressupost (35.810,00 €) 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.

Facturació:

Règim de facturació:

Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats: facturació mensual per 1/12 part del preu oferit per aquest servei.

Serveis tècnics de desenvolupament evolutiu: facturació mensual segons la dedicació d'hores per perfil durant el mes facturat i els preus unitaris aplicables.

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: Un (1) any, des de la data 1/9/2026.

Possibilitat de pròrrogues: SI

Durada de cada pròrroga: Un (1) any

Número màxim de pròrrogues: 4

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 de Contractació i Compres de l'Assessoria Jurídica del Grup Operatiu Jurídic-Contractual, 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 de 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 al licitador adherit 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:

- UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A.

Es convida únicament a aquesta empresa donat que en data actual és l'únic licitador adherit al SDA amb la solució objecte del contracte dins el catàleg electrònic.

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.
- Annex IV. Declaració de servidors i serveis associats
- Annex V. 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>90 Punts</u>**
Preu Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	50 Punts
Preu per hora de consultoria/ formació	20 Punts
Preu per hora de suport tècnic remot	10 Punts
Preu per hora instal·lació, configuració i parametrització en remot.	10 Punts
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. <u>Justificació: s'estableixen aquests criteris en compliment del principi d'utilització eficient dels recursos.</u>	
<u>Altres criteris diferents del preu</u>	**<u>10 Punts</u>**
<u>Reducció del temps màxim de resolució d'incidències</u> La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent previsió: • **5 punts**: per la reducció del temps màxim de resolució de les incidències de tipologia **crítica** a **15 hores laborables**. • **5 punts**: per la reducció del temps màxim de resolució de les incidències de tipologia **urgent** a **4 dies laborables**.	10 Punts

• **0 punts**: en cas que no s'ofereixi cap millora respecte dels terminis màxims establerts al plec de prescripcions tècniques. La puntuació serà acumulativa, de manera que l'empresa licitadora podrà obtenir fins a un màxim de **10 punts** si ofereix les dues millores indicades. <u>Justificació</u> Els criteris relatius a la reducció dels temps de resolució d'incidències crítiques i urgents tenen per objectiu millorar la qualitat del servei i garantir una resposta més àgil davant situacions que poden afectar el correcte funcionament de la plataforma i la continuïtat del servei.	

K	OBERTURA DE PLIQUES

- 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. Model d'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 d'Aprenentatge, Recerca i Innovació.

Responsable del Contracte Específic:

Enric Espejo Martinez, 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. És a dir, la suma del 5% del preu ofert per la part a tant alçat i del 5% del Pressupost Base de Licitació del concepte calculat en base a preus unitaris.

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	CRITERIS PER A DECLARAR QUE UNA OFERTA CONTÉ VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS

Criteri per a declarar que una oferta conté valors anormals o desproporcionats

Atès que el criteri d'adjudicació preu és l'únic criteri rellevant per determinar si les ofertes contenen valors anormals o desproporcionats i la resta de criteris d'adjudicació especificats en aquest plec no són eficaços per valorar la viabilitat de les ofertes presentades, s'aplicaran els paràmetres objectius previstos en l'article 85 del Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

En cas que alguna de les ofertes incorri en algun valor anormal o desproporcionat en atenció als criteris esmentats, se seguirà el procediment previst a l'article 149 de la LCSP.

S	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

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

El Contracte requereix la presència física de personal del contractista a instal·lacions de la UOC?:

☒ NO. ☐ SÍ.

Les prestacions contractuals requeriran la coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista?

☒ NO. ☐ SÍ.

Encarregat del tractament de dades de caràcter personal:

El contractista és encarregat de tractament de dades LOPDGDD:

☒ SÍ.

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:

☒ NO

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

U	MECANISMES D'IMPUGNACIÓ

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

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

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

ANNEX I

OFERTA ECONÒMICA I DECLARACIÓ RESPONSABLE (SOBRE ÚNIC)

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 Universitas XXI. (expedient número ESPXX/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:

Plataforma Universitas XXI	**Import màxim (IVA exclòs)**	**Import ofert (IVA exclòs)**	**Import IVA (21%)**	**Import ofert (IVA inclòs)**
Preu Servei de manteniment, allotjament i serveis gestionats	**99.080,52 €**			

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/ formació	124,00 €			
Preu per hora de suport tècnic remot	99,00 €			
Preu per hora instal·lació, configuració i parametrització en remot.	107,00 €			

Altres criteris automàtics	**INDIQUEU SI/NO**
• S'ofereix una reducció del temps màxim de resolució de les incidències de tipologia **crítica** a **15 hores laborables**.	

• S'ofereix una reducció del temps màxim de resolució de les incidències de tipologia **urgent** a **4 dies laborables**.	

____, ___ de _____ de 2025

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/O SERVEI ASSOCIAT

1. Objecte del servei

L'objecte del present annex és definir les condicions tècniques per a la prestació del servei de manteniment, servei gestionat i cloud associat a la plataforma Universitas XXI – Investigació, actualment implantada i en funcionament a la UOC.

El contracte té per objecte garantir la continuïtat, disponibilitat, correcte funcionament, manteniment, suport, allotjament, monitorització, gestió d'incidències, aplicació d'actualitzacions i evolució ordinària de la plataforma durant el període de vigència del contracte.

El servei inclou, com a mínim:

- El manteniment de la plataforma Universitas XXI – Investigació.
- El servei gestionat associat a la infraestructura i components necessaris per a la prestació del servei.
- El servei cloud o d'allotjament de la plataforma.
- La monitorització del servei.
- La gestió i resolució d'incidències.
- L'aplicació de versions i revisions.
- El suport tècnic i funcional.
- El seguiment del servei i dels nivells de servei compromesos.

2. Continuïtat del servei

La plataforma Universitas XXI – Investigació i els serveis associats ja es troben implantats i en funcionament a la UOC. Per aquest motiu, el present contracte no comporta una implantació inicial de la plataforma, sinó la renovació i continuïtat de la prestació dels serveis de manteniment, servei gestionat i cloud.

L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat del servei des de la data d'inici del contracte, sense interrupcions ni afectacions en el funcionament ordinari de la plataforma.

Aquesta continuïtat haurà d'incloure, com a mínim:

- El manteniment de l'accés a la plataforma i als serveis associats.
- La continuïtat de l'allotjament i de la infraestructura necessària per a la prestació del servei.
- La preservació de les configuracions, dades, parametritzacions, integracions i funcionalitats existents.
- La prestació del suport tècnic i funcional des de l'inici del contracte.
- La gestió i resolució d'incidències segons els nivells de servei establerts.
- La coordinació amb els equips tècnics i funcionals de la UOC per garantir la correcta execució del servei.

En cas que sigui necessari realitzar ajustos tècnics, funcionals o de configuració per adequar el servei al nou període contractual, aquests s'hauran de dur a terme sense afectar la disponibilitat ni la continuïtat del servei.

3. Període de prestació del servei

El servei es prestarà durant un període de 12 mesos, comprès entre el 1 de setembre de 2026 i el 31 d'agost de 2027, d'acord amb les condicions establertes en el present annex i en la resta de documentació contractual.

4. Abast funcional de la plataforma

L'abast funcional del servei queda circumscrit a la plataforma Universitas XXI – Investigació, incloent l'aplicació de gestió i els seus components base.

L'abast funcional inclou, entre d'altres, els àmbits següents:

- Gestió d'oportunitats de finançament.
- Gestió de projectes.
- Gestió de personal vinculat a l'activitat investigadora.
- Comercialització i transferència de resultats.
- Gestió de clients i entitats.
- Activitat investigadora.
- Portal de l'investigador.
- Informació analítica.
- Funcionalitats específiques, personalitzacions, serveis web i integracions existents associades a la UOC.

L'adjudicatari haurà de garantir el manteniment i la continuïtat de les funcionalitats incloses en l'abast funcional contractat, així com de les adaptacions i personalitzacions existents que formen part del servei actual.

5. Servei de manteniment

El servei de manteniment inclou les actuacions necessàries per garantir el correcte funcionament de la plataforma Universitas XXI – Investigació durant tota la vigència del contracte.

Aquest servei comprendrà, com a mínim:

- Manteniment correctiu.
- Manteniment preventiu.
- Manteniment assistencial.
- Manteniment evolutiu normatiu.
- Manteniment evolutiu tecnològic.
- Manteniment evolutiu funcional.
- Aplicació de versions i revisions.
- Assessorament tècnic i funcional.
- Suport en la resolució de dubtes sobre el funcionament de la plataforma.
- Informació sobre novetats, versions, revisions i canvis que puguin afectar el servei.

El manteniment correctiu inclourà la resolució dels errors detectats en el programari de Universitas XXI – Investigació dins dels terminis compromesos.

El manteniment preventiu inclourà la identificació anticipada de possibles problemes de funcionament o de dades, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte en els processos de gestió de la UOC.

El manteniment assistencial inclourà l'assessorament tècnic i funcional necessari per resoldre dubtes o consultes relacionades amb el funcionament de la plataforma.

El manteniment evolutiu inclourà les adaptacions derivades de canvis normatius, tecnològics o funcionals que formin part de l'evolució ordinària de la plataforma.

6. Servei gestionat

El servei gestionat inclourà la gestió delegada dels serveis tècnics, de monitorització i de manteniment sobre la plataforma Universitas XXI – Investigació i la seva infraestructura associada.

Aquest servei inclourà, com a mínim:

- Instal·lació, configuració i actualització de la infraestructura i del programari base necessari per al funcionament de la plataforma.
- Gestió del programari base associat al servei, incloent Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Fusion Middleware i altres components necessaris.
- Instal·lació i configuració d'actualitzacions tecnològiques derivades de l'evolució dels mòduls de Universitas XXI.
- Desplegament de noves versions, revisions i pedaços dels mòduls inclosos en l'abast del servei.
- Suport per a la configuració i integració amb els sistemes d'autenticació existents del client.
- Realització de rèpliques de dades de l'entorn de producció sobre l'entorn de proves existent, amb un màxim de 6 rèpliques anuals.
- Monitorització dels components hardware i lògics de la infraestructura.
- Atenció de les alertes i incidències detectades pels sistemes de monitorització.
- Coordinació de les actuacions tècniques necessàries per garantir la continuïtat del servei.

7. Servei cloud i allotjament

El servei cloud inclou la infraestructura necessària per a l'explotació de la plataforma Universitas XXI – Investigació objecte del contracte.

L'adjudicatari serà responsable de garantir el compliment dels nivells de servei associats a l'allotjament, encara que pugui comptar amb un proveïdor especialitzat per a la prestació del servei cloud.

El servei cloud haurà d'incloure, com a mínim:

- Infraestructura necessària per a l'explotació de la plataforma.
- Línia de comunicacions amb ample de banda bidireccional garantit.
- Balanceig entre diferents proveïdors de comunicacions.
- Sistema de còpies de seguretat.
- Monitorització bàsica dels elements de la infraestructura.
- Administració i manteniment del sistema operatiu i del hardware sobre el qual es troba desplegada la plataforma.
- Protecció dels equips mitjançant sistemes de firewall.
- Revisió periòdica dels paràmetres de la infraestructura per assegurar el seu correcte funcionament.
- Mesures de seguretat necessàries per garantir la disponibilitat, integritat i confidencialitat del servei.

El sistema de còpies de seguretat haurà d'incloure còpies totals setmanals i còpies incrementals diàries. L'emmagatzematge serà, com a mínim, setmanal per als sistemes de fitxers i quinzenal per a les bases de dades, d'acord amb les condicions del servei cloud ofert.

8. Monitorització del servei

L'adjudicatari haurà de disposar de mecanismes de monitorització dels components necessaris per a la prestació del servei.

La monitorització haurà d'incloure, com a mínim:

- Monitorització dels components hardware de la infraestructura, com ara consum de memòria, CPU i disc.
- Monitorització dels components lògics corresponents als servidors web, servidors d'aplicacions i bases de dades.
- Monitorització sintètica o d'experiència d'usuari dels mòduls inclosos en l'abast del servei.
- Generació d'alertes automàtiques en cas de funcionament anòmal.
- Atenció de les alertes segons els nivells de servei contractats.

Els sistemes de monitorització estaran actius en modalitat 24 x 7, sense perjudici que el tractament de les alertes es dugui a terme d'acord amb l'horari de suport i els nivells de servei contractats.

9. Horaris de prestació i suport

El servei de manteniment i suport es prestarà, amb caràcter general, els dies laborables de l'any, de dilluns a divendres, excepte festius de caràcter nacional.

L'horari general d'atenció serà:

- De dilluns a dijous, de 8.30 h a 17.30 h.
- Divendres, de 8.30 h a 14.30 h.
- Durant el mes d'agost, de dilluns a divendres, de 8.30 h a 14.30 h.

Per al servei gestionat i cloud, el servei inclourà atenció ampliada d'incidents crítics en modalitat 24 x 7, orientada al restabliment del servei i a garantir-ne la continuïtat.

Així mateix, el servei inclourà administració estesa de 5.30 h a 8.30 h en dies laborables, per a tasques d'administració de la infraestructura, actualització del programari base o actualització dels mòduls de Universitas XXI que requereixin parada dels entorns de producció.

Les intervencions que puguin afectar els entorns de producció hauran de ser planificades i acordades prèviament amb la UOC.

10. Gestió d'incidències i canals de comunicació

La gestió, comunicació i seguiment de les incidències es realitzarà mitjançant l'eina QXXI.

L'eina haurà de permetre:

- Registrar incidències, consultes i peticions.
- Classificar les incidències segons la seva criticitat.
- Fer seguiment de l'estat de les incidències.
- Consultar els temps de resolució.
- Disposar d'informació estadística i detallada sobre les incidències comunicades.
- Fer seguiment del compliment dels nivells de servei.

Només excepcionalment es podran utilitzar altres canals de comunicació, sense perjudici que les comunicacions s'hagin de registrar posteriorment a l'eina de seguiment per garantir la traçabilitat del servei.

La UOC i l'adjudicatari designaran una o diverses persones interlocutores responsables per al seguiment del servei.

11. Classificació d'incidències

Les incidències es classificaran, com a mínim, en les tipologies següents:

- Incidències crítiques: disfuncions que deixen un o diversos elements crítics per a la UOC en estat de degradació del servei o no operatiu, totalment o parcialment, durant horaris considerats d'alta activitat, afectant funcions primàries i indispensables de Universitas XXI i impedint la gestió bàsica.
- Incidències urgents: disfuncions que, sense ser crítiques, deixen un o diversos elements en estat no operatiu o produeixen una degradació del servei que afecta funcions secundàries de Universitas XXI, sense impedir la seva operativa bàsica.
- Incidències ordinàries: disfuncions en parts no bàsiques d'un element que no tenen incidència en l'operativa ni degraden el servei, o que no suposen una interrupció dels serveis de Universitas XXI.
- Incidències lleus: incidències que permeten la seva anàlisi, planificació i implementació en terminis superiors als de les tipologies anteriors.

12. Nivells de servei

Les incidències reportades per la UOC hauran de ser resoltes dins dels terminis màxims següents:

Tipologia d'incidència	Temps màxim de resolució
Crítica	16 hores laborables
Urgent	40 hores laborables
Ordinària	112 hores laborables
Lleu	A consensuar entre les parts

El termini de resolució es computarà des del moment en què la incidència quedi registrada a l'eina de seguiment fins que sigui resolta.

L'adjudicatari haurà de revisar la criticitat proposada per la UOC i catalogar la comunicació en un temps màxim de 60 minuts dins l'horari laboral, excepte en casos excepcionals i justificats.

Els temps durant els quals l'adjudicatari resti pendent d'informació addicional que hagi de ser aportada per la UOC no computaran com a temps efectiu de resolució.

El grau de compliment dels nivells de servei es calcularà mensualment i per tipologia d'incidència.

13. Disponibilitat del servei

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de la plataforma Universitas XXI – Investigació en els termes establerts per al servei gestionat i cloud.

La disponibilitat mínima d'accés als sistemes per part de la UOC serà del 98% de les hores laborables.

En períodes en què concorri algun procés crític per a la UOC, la disponibilitat objectiu serà del 99%, sempre que la UOC ho comuniqui amb una antelació mínima d'una setmana per tal de permetre la planificació de les accions específiques necessàries.

Pel que fa a comunicacions i alimentació, la disponibilitat haurà de ser del 100% en modalitat 24 x 7, d'acord amb les condicions del servei cloud.

14. Gestió de versions, revisions i actualitzacions

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de la UOC les versions, revisions i actualitzacions de Universitas XXI que siguin necessàries per garantir el manteniment, evolució i correcte funcionament de la plataforma.

Tota versió o revisió haurà d'anar acompanyada de la documentació tècnica i funcional necessària per conèixer-ne el contingut i avaluar-ne l'impacte.

Abans de l'alliberament de qualsevol versió o revisió, l'adjudicatari haurà d'haver realitzat les proves tècniques i funcionals necessàries per garantir-ne el correcte funcionament.

Les intervencions sobre entorns de producció que puguin requerir parada del servei s'hauran de planificar i acordar prèviament amb la UOC.

15. Seguretat de la informació i protecció de dades

L'adjudicatari haurà de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència dels sistemes i serveis objecte del contracte.

El servei haurà de prestar-se d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació i confidencialitat.

L'adjudicatari haurà d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat de la informació tractada, incloent, com a mínim:

- Control d'accés.
- Identificació i autenticació d'usuaris.
- Protecció davant programari maliciós.
- Còpies de seguretat.
- Comunicacions segures.
- Mesures de confidencialitat.
- Mesures de restauració del servei en cas d'incident.
- Mesures de verificació i avaluació periòdica de l'eficàcia dels controls implantats.

L'adjudicatari haurà de tractar les amenaces, vulnerabilitats i incidents de seguretat d'acord amb els nivells de servei establerts i amb la criticitat de cada cas.

16. Seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de garantir el seguiment periòdic del servei amb la UOC.

Aquest seguiment haurà d'incloure, com a mínim:

- Reunions de coordinació, preferentment telemàtiques.
- Revisió de l'estat de les incidències.
- Seguiment del compliment dels nivells de servei.
- Revisió de les alertes i incidències detectades pels sistemes de monitorització.
- Seguiment de versions, revisions i actualitzacions.
- Identificació de riscos o possibles afectacions del servei.
- Proposta d'accions correctives o preventives.
- Planificació de les actuacions següents.

La UOC podrà sol·licitar reunions amb l'adjudicatari per analitzar els indicadors de compliment o qualsevol altra qüestió relacionada amb el servei.

17. Serveis exclosos

Queden exclosos del servei els serveis següents:

- Migracions de dades requerides per altres sistemes.
- Càrrega i manteniment d'usuaris dels sistemes.
- Integració amb informació o sistemes no inclosos en l'abast contractat.
- Desenvolupaments i adequacions de procediments d'aprovisionament o integració amb altres sistemes.
- Integració amb sistemes d'autenticació o gestió d'identitats externs, més enllà del suport previst en l'abast del servei.
- Proves específiques de rendiment derivades de necessitats particulars de la UOC.
- Llicències de programari no incloses expressament en l'oferta.
- Qualsevol altre servei no inclòs expressament en l'abast del contracte.

18. Penalitzacions per incompliment

L'incompliment dels nivells de servei, dels terminis compromesos o de les condicions tècniques establertes podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes en el plec de clàusules administratives.

En particular, es podran considerar incompliments penalitzables:

- La pèrdua de disponibilitat del servei.
- El retard en la resolució d'incidències.
- La pèrdua de rendiment.
- La pèrdua de funcionalitat derivada del retard en la resolució d'incidències.
- L'incompliment dels compromisos de manteniment, servei gestionat o cloud.
- La manca de seguiment o d'informació sobre les incidències i actuacions realitzades.
- Qualsevol altre incompliment que afecti la qualitat, continuïtat, seguretat o disponibilitat del servei.

Les penalitzacions s'aplicaran d'acord amb el règim establert en el plec de clàusules administratives i en la normativa aplicable.

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:

1.- Dades personals dels investigadors (nom, cognom, dades de contacte, imatge, etc.)
2.- Dades curriculars i de publicacions dels investigadors
3.- Dades del personal de gestió de la UOC
4.- Beques i finançament rebut de cada investigador en el que també hi pot haver dades mèdiques del mateix
5.- Jornada i vacances laborals de cada investigador

b. Finalitat del tractament: SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT, MANTENIMENT, ALLOTJAMENT, SERVEIS GESTIONATS i SERVEIS TÈCNICS DE DESENVOLUPAMENT EVOLUTIU SOBRE UNIVERSITAS XXI MÒDUL INVESTIGACIÓN

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 VI

MESURES DE SEGURETAT PER PROVEÏDORS

1. Introducció

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)?	NO
D. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'enviar emails en nom de la UOC?	NO

2. Mesures de seguretat

2.1. Consideracions prèvies

- 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 dóna 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.

2.5.4. 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.

2.5.5.4. 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 residein 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.