



PLEC DE CLÀUSULES TÉCNIQUES QUE REGEIX LA CELEBRACIÓ DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER LA CONTRACTACIÓ DE L'ADQUISICIÓ, RENOVACIÓ DE PROGRAMARI MULTI FABRICANT, AIXÍ COM ELS SERVEIS NECESSARIS PER A LA SEVA IMPLANTACIÓ, CONFIGURACIÓ, PARAMETRITZACIÓ, FORMACIÓ I SUPORT PER LA FUNDACIÓ INSTITUT DE FORMACIÓ CONTÍNUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA (IL3-UB).

Expedient 11/2026

1.	Antecedents	2
2.	Descripció detallada de l'objecte de contractació	2
3.	Categories.....	3
4.	Condicions de l'adquisició o renovació	4
5.	Requeriments lingüístics en al prestació del servei i el suport.....	5
6.	Garanties i nivells de servei	5
7.	Compromís de resposta de l'adjudicatari.....	6
8.	Lliurables durant el servei	6
9.	Estratègia de sortida i reversibilitat en serveis SaaS.....	7
10.	Certificacions de seguretat tècnica	7
11.	Exclusions	8



1. Antecedents

La Fundació Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona en endavant l'IL3-UB, precisa de programari de diferents fabricants, tant en modalitat instal·lable com SaaS, que serveixen al seu funcionament.

Es requereix el poder assegurar que es cobreixen les necessitats per poder desenvolupar la seva activitat, per tant és necessari disposar del corresponent software i conforme a llei, regular els termes i condicions per a l'adquisició, renovació i serveis associats al programari dins d'un Sistema Dinàmic d'Adquisició (SDA) que compleixin els criteris exposats a cadascuna de les categories que es descriuen a continuació.

2. Descripció detallada de l'objecte de contractació

El present Sistema Dinàmic d'Adquisició (en endavant SDA), té per objecte la selecció d'empreses amb les capacitats tècniques i materials suficients que podran participar en les licitacions per a l'adjudicació dels contractes específics en el marc del SDA. Aquest contractes, tenen com a finalitat l'adquisició i renovació de programari multimarca, així com els serveis associats necessaris per a la seva implantació, configuració, parametrització, formació i suport, segons es descriu en aquest document.

Considerant la previsible obsolescència i variabilitat del software informàtic, es podran revisar les versions de les llicències ofertes pel proveïdor, per adaptar-les i actualitzar-les als canvis del mercat i a l'evolució tecnològica. Qualsevol modificació del catàleg de productes haurà de ser prèviament comunicada al responsable del seguiment de l'execució del mateix en IL3-UB.

Sense perjudici d'altres serveis, el manteniment donarà dret a les actualitzacions sobre el producte que el fabricant posi a disposició dels usuaris, així com la gamma de serveis de suport i els seus nivells de servei habitual.

El subministrament podrà realitzar-se en modalitat de llicència perpètua, subscripció, SaaS o qualsevol altre model de comercialització establert pel fabricant.

Així mateix, el SDA permet la contractació de serveis associats sobre programari ja existent a IL3-UB, encara que aquest no hagi estat adquirit inicialment a través del mateix SDA.

Els contractes específics podran tenir la consideració de contractes de subministrament, de serveis o mixtos, d'acord amb els articles 16 i 17 de la LCSP.

Els contractes específics podran incloure, segons les necessitats d'IL3-UB, els serveis associats següents:

- Instal·lació, configuració i parametrització del programari
- Formació funcional o tècnica
- Consultoria especialitzada
- Suport tècnic
- Manteniment i actualització de versions
- Servei de suport del fabricant, quan estigui disponible

Aquests serveis es podran contractar de manera independent o conjunta amb les llicències, segons les necessitats específiques.

Quan es contractin serveis associats, el proveïdor haurà d'acreditar, si escau, la seva certificació o autorització per part del fabricant del programari.

Els productes i serveis objecte del SDA tenen caràcter de prestacions d'ús corrent, disponibles al mercat.

3. Categories

3.1. Categoria 1. Programari de productivitat, comunicació, col·laboració i gestió de continguts digitals:

Concepte	URL
Deepfreeze	https://www.faronics.com/es/products/deep-freeze/enterprise
Tableau	https://www.tableau.com/
Genially	https://genial.ly/es/
Articulate	https://articulate.com/es-ES/360/pricing
Signaturit	https://www.signaturit.com/
Cookiebot	https://www.cookiebot.com/es/
SimCapture	https://laerdal.com/la/products/simulation-training/manage-assess-debrief/simcapture/
Simultrain	https://www.simultrain.swiss/
TruMonitor	https://laerdal.com/la/products/simulation-training/resuscitation-training/trumonitor/
Simulador MMT	https://www.praxismmt.com/es/
Kaltura	https://corp.kaltura.com/
Doppler	https://www.fromdoppler.com/es/
Class Collaborate	https://www.blackboard.com/
Zoom	https://zoom.us/
Jobteaser	https://www.jobteaser.com/es
A3 Innuva Nómina Empresa	https://www.wolterskluwer.com/es-es/solutions/a3innuva
Orpheus	https://www.sistemaorpheus.com/
Mural	https://www.mural.co/
Zapier	https://zapier.com/

3.2. Categoria 2 Programari per a la gestió de la infraestructura TIC, seguretat informàtica, sistemes i desenvolupament:

Concepte	URL
Veeam Backup	https://www.veeam.com/es
Visual SVN	https://www.visualsvn.com/
VMWare	https://www.vmware.com/es.html
Pingdom	https://www.pingdom.com/
Zendesk	www.zendesk.es/
Teamviewer	https://www.teamviewer.com/es
Salesforce	https://www.salesforce.com/es/
IBM Business Automation Workflow (BPM/BAW)	https://www.ibm.com/products/business-automation-workflow
3CX	https://www.3cx.es/
Oracle E-Business Suite (Software Update License & Support)	https://www.oracle.com/es/support/premier/software/eb/s/
Moodle Workplace	https://moodle.com/products/workplace/

Les llistes de productes i fabricants incloses en aquest plec tenen caràcter orientatiu i no restrictiu.

El SDA permetrà la incorporació de nous productes o fabricants que responguin a les mateixes necessitats funcionals, encara que no estiguin explícitament recollits en aquest document.

4. Condicions de l'adquisició o renovació

Les condicions específiques de l'adquisició o renovació es determinarà en cada contracte específic.

L'empresa adjudicatària haurà d'adquirir els components de programari que s'indiquin des de IL3-UB fins un valor màxim de l'import del contracte.

El volum real de la contractació serà el que resulti de la suma dels subministraments parcials, sense que en cap cas es pugui considerar les unitats estimades com a obligatòries per IL3-UB.

Qualsevol renovació requerirà validació expressa per part d'IL3-UB mitjançant contracte específic.

El proveïdor adjudicatari haurà de facilitar periòdicament, segons les condicions especificades a cada derivat, un informe de les contractacions efectuades mitjançant el SDA, que inclogui com a mínim:

- Programari o servei subministrat.
- Tipus de prestació (licència, implantació, suport, etc.).
- Quantitat (licències o hores).
- Import unitari i total.
- Període de vigència.

Adicionalment a l'informe de contractacions efectuades, l'adjudicatari haurà d'incloure en les seves



comunicacions periòdiques, o a requeriment del responsable del contracte, un apartat de Previsió de consum i projecció pressupostària per als següents dotze (12) mesos. Aquest apartat haurà de contenir, com a mínim:

- **Estimació econòmica de renovació:** Una valoració del cost previst per a la renovació d'aquests actius, basada en els preus unitaris vigents i les condicions actualitzades del fabricant.
- **Anàlisi de tendències en models SaaS:** Per a aquelles solucions contractades en modalitat de subscripció o pagament per ús, l'adjudicatari haurà de realitzar una extrapolació del consum històric per preveure possibles desviacions pressupostàries abans de la finalització de l'exercici.
- **Alertes sobre canvis de llicenciament:** Comunicació proactiva sobre canvis en les polítiques comercials dels fabricants (com ara canvis de mètriques d'usuari a dispositiu o migracions de llicència perpètua a subscripció) que puguin tenir un impacte significatiu en el pressupost de futures licitacions derivades.

El proveïdor adjudicatari haurà d'emetre las factures segons s'indica en el plec de condicions generals.

Les dades de contacte del programari contractat i les llicències estaran a nom d'IL3-UB. En cas de ser impossible, es requerirà una nota emesa pel fabricant del programa.

5. Requeriments lingüístics en al prestació del servei i el suport

D'acord amb l'obligació de foment de l'ús de la llengua catalana establerta en els plecs administratius, es defineixen els següents criteris per a l'execució tècnica del contracte:

- L'adjudicatari, en la seva funció d'interlocutor únic i responsable de la gestió d'incidències, haurà de garantir que tota la comunicació directa amb el personal de la Fundació es realitzi obligatòriament en català o, si s'escau, en castellà.
- S'accepta que el suport tècnic directe proporcionat originalment pel fabricant del programari (especialment en nivells de suport especialitzat o de tercer nivell) es pugui prestar en anglès. No obstant això, l'adjudicatari tindrà la responsabilitat de traduir o resumir les conclusions i instruccions del fabricant per facilitar la tasca del personal de la Fundació en l'idioma requerit.
- Idioma dels lliurables i informes Tota la documentació generada específicament per l'adjudicatari per a l'IL3-UB haurà d'estar redactada en català o castellà.

6. Garanties i nivells de servei

Els nivells de servei seran, com a mínim, els establerts pel fabricant del programari en cada cas.

El proveïdor adjudicatari actuarà com a interlocutor únic davant del fabricant, i serà responsable de la gestió, seguiment i escalat de les incidències, garantint la correcta interlocució amb IL3-UB.

En cas d'incidències, el proveïdor haurà de realitzar el seguiment proactiu de les mateixes i informar periòdicament a IL3-UB de l'estat de resolució.

Quan existeixin diferents nivells de suport disponibles per part del fabricant, el proveïdor haurà d'informar a IL3-UB de les opcions disponibles i les seves condicions.

L'oferta del licitador haurà de garantir el correcte llicenciament, ús i gaudir dels productes programari identificats en aquest plec pel període descrit.

Haurà de comptar amb la capacitat per re vendre o contractar a nom de tercers el programari del fabricant per a la recepció dels serveis associats als manteniments contractats.

Les ofertes que impliquin un incompliment en relació amb les obligacions abans descrites per al licitador i la

pròpia oferta podran ser descartades del procés de selecció.

7. Compromís de resposta de l'adjudicatari

Atès que l'adjudicatari ha d'actuar com a interlocutor únic davant del fabricant i és el responsable de la gestió, seguiment i escalat de les incidències per garantir una comunicació àgil amb IL3-UB, s'estableixen els següents requeriments mínims d'operativitat:

- **Temps de Resposta (TR):** S'entén per Temps de Resposta el període transcorregut des de la comunicació de la incidència o petició per part del personal autoritzat d'IL3-UB fins a la confirmació de recepció per part de l'adjudicatari, amb l'assignació d'un número de tiquet i l'inici de les gestions tècniques o d'escalat cap al fabricant.
- **Nivells de servei segons criticitat:** L'adjudicatari es compromet a complir, amb els seus propis mitjans, els següents temps màxims de resposta, independentment dels temps de resolució finals que depenguin directament del fabricant:

Nivell de Criticitat	Descripció	Temps de Resposta (TR) màxim
Crítica	Interrupció total del servei o pèrdua de funcionalitat essencial que impedeix l'activitat de la Fundació.	2 hores hàbils
Urgent	Degradació important del rendiment o pèrdua de funcionalitat que afecta un grup rellevant d'usuaris.	4 hores hàbils
Ordinària	Incidències menors, consultes tècniques o peticions de configuració que no bloquegen l'activitat.	8 hores hàbils

- **Obligacions de seguiment i informació:** En compliment de la seva responsabilitat de seguiment proactiu, l'adjudicatari haurà de:
 - o Mantenir informat al responsable del contracte d'IL3-UB sobre l'estat de les incidències escalades al fabricant amb una periodicitat adequada a la criticitat.
 - o En el cas de serveis de subscripció o SaaS, actuar d'ofici si es detecten caigudes de servei reportades globalment pel fabricant, sense esperar el requeriment d'IL3-UB.

La manca de resposta en els terminis establerts en aquest apartat, així com la manca de pro activitat en la interlocució, serà considerada una execució defectuosa de les prestacions i podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes per incompliments greus o lleus.

8. Lliurables durant el servei

Documentació

- L'adjudicatari haurà de lliurar la documentació oficial del fabricant on constin les llicències contractades i condicions del suport, incloent-hi els punts de contacte (telèfons, correus electrònics, accés al gestor d'incidències, etc.).
- Si cal, també es proporcionarà la documentació oficial del fabricant amb les instruccions d'instal·lació o activació de la llicència.
- Qualsevol altre informació necessària per la correcta instal·lació i configuració del programari o servei contractat.

9. Estratègia de sortida i reversibilitat en serveis SaaS

Atès que l'objecte del SDA inclou el subministrament de programari en modalitat SaaS (Software as a Service), s'estableixen les següents obligacions tècniques per garantir la plena propietat i recuperació de la informació per part de la Fundació IL3-UB en cas de finalització del contracte o del servei:

- **Dret de recuperació i formats de dades:** En finalitzar la vigència d'un contracte derivat basat en SaaS, l'adjudicatari haurà de garantir que la Fundació IL3-UB pugui recuperar la totalitat de les seves dades (incloent metadades, configuracions rellevants i fitxers adjunts).
 - o L'exportació de les dades s'haurà de realitzar en formats oberts, estàndards i estructurats (com ara CSV, JSON, XML o SQL) que permetin la seva posterior importació o migració a altres sistemes sense pèrdua d'integritat.
 - o En cap cas es podran lliurar les dades en formats propietaris que obliguin a la contractació de programari adicional per a la seva lectura.
- **Pla de Reversibilitat i Suport Tècnic:** L'adjudicatari, en la seva funció d'interlocutor únic davant del fabricant, haurà de coordinar les tasques tècniques necessàries per a la transferència de la informació.
 - o Facilitar les eines de descàrrega o les API d'extracció massiva si el fabricant en disposa.
 - o Proporcionar el suport tècnic necessari per resoldre dubtes sobre l'estructura i el diccionari de dades lliurat.
 - o Garantir un període de transició (que es fixarà en cada contracte derivat) durant el qual el servei es mantindrà actiu en mode "només lectura" per assegurar que la migració s'ha completat amb èxit.
- **Destrucció segura de la informació:** Un cop la Fundació IL3-UB hagi confirmat per escrit la recepció i la integritat de les dades recuperades, l'adjudicatari haurà d'instar el fabricant a la destrucció total i segura de totes les còpies de les dades de la Fundació que resideixin en els seus servidors o sistemes de còpia de seguretat, d'acord amb la normativa de protecció de dades vigent.
 - o L'adjudicatari haurà de lliurar un certificat o declaració jurada que confirmi l'eliminació definitiva de la informació.
- **Costos associats:** Tots els costos derivats de l'estratègia de sortida estàndard (extracció de dades en formats comuns) s'entendran inclosos en el preu de la subscripció o llicència ofertada, llevat que en la invitació del contracte derivat s'especifiquin requeriments de migració complexos que requereixin serveis de consultoria addicionals.

10. Certificacions de seguretat tècnica

D'acord amb la naturalesa de les solucions incloses i la modalitat de prestació de serveis SaaS, s'estableixen els següents requeriments de seguretat per garantir la protecció de la informació i la resiliència dels sistemes:

- **Certificacions exigibles per a serveis al núvol (SaaS):** Per a la contractació de programari en modalitat SaaS que impliqui el tractament de dades sota la responsabilitat de l'IL3-UB, els licitadors hauran de garantir que el fabricant o el proveïdor de la infraestructura disposen de certificacions de seguretat reconegudes. En les invitacions dels contractes derivats es podrà requerir expressament:
 - o **ISO/IEC 27001:** Certificació del Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació (SGSI).
 - o **Esquema Nacional de Seguretat (ENS):** Compliment dels nivells de seguretat (Bàsic, Mitjà o Alt) d'acord amb el Reial Decret 311/2022, especialment per a solucions que gestionin serveis crítics de l'administració digital.
 - o **SOC 2 Type II:** Informes d'auditoria sobre els controls de seguretat, disponibilitat i privacitat.
- **Acreditació de la seguretat:** L'adjudicatari haurà d'acreditar que el programari subministrat i els serveis associats (configuració, implantació o suport) compleixen amb els estàndards de seguretat del fabricant. En el moment de la sol·licitud de participació, s'ha d'informar de la ubicació dels servidors i dels subcontractistes implicats en el servei.



11. Exclusions

Queden exclosos del present SDA els programaris que estiguin coberts per contractes centralitzats, acords marc o altres sistemes d'adquisició vigents als quals IL3-UB estigui adherida.

En cas d'infraccions d'exclusivitat, s'aplicarà la normativa del fabricant del programari.

A data de signatura electrònica,

Sr. Martin Madueño

Director del Departament Tecnologia

Fundació Institut de Formació Contínua IL3-UB