

Plec de clàusules administratives per a contractar la prestació del servei de centre de procés de dades (CPD)

Barcelona, a la data que consta a les signatures electròniques

Validat per,	Fiscalitzat per,	Aprovat per,

Sumari

Quadre de característiques de la contractació de la prestació del servei de centre de procés de dades (CPD)	16
---	----

A. Objecte i qualificació del contracte	16
A.1 Objecte del contracte i lots	16
A.2 Qualificació del contracte	18
A.3 Codi nomenclatura del Vocabulari comú de contractes públics (CPV)	18
B. Necessitats administratives de la contractació i admissió de variants	18
B.1 Necessitats administratives que cal satisfer mitjançant la contractació	18
B.2 Admissió de variants	19
B.3 Principis rectors	19
C. Pressupost base de licitació, valor estimat de la contractació, i existència de crèdit	19
C.1 Pressupost base de licitació	19
C.2 Valor estimat del contracte	20
C.3 Determinació del preu	21
C.4 Partida pressupostària	22
C.5 Finançament amb fons europeus	22
C.6 Seguiment pressupostari	23
C.7 Transparència econòmica	23
D. Termini de durada del contracte	23
D.1. Termini de vigència del contracte	23
D.2 Pròrroga ordinària del contracte	24
D.3 Tramitació de la pròrroga	24
D.4 Pròrroga excepcional (art. 29.4 LCSP)	24
D.5 Transició a la finalització del contracte	24
D.6 Pla de transició	24
D.7 Reversibilitat	25
D.8 Continuïtat del servei	26
E. Aptitud per contractar dels licitadors	26
Secció primera. Capacitat per contractar	26
E.1. Requisits generals d'aptitud	26
E.2. Empreses estrangeres	26
E.3. Representació	27
Secció segona. Requisits tècnics, de qualitat i de seguretat	27
E.4 Requisits tècnics, de qualitat i de seguretat	27
Secció tercera. Solvència	29
E.5. Principis generals	29
E.6. Solvència econòmica i financera	29
E.7. Solvència tècnica o professional	30
E.8. Integració de la solvència amb mitjans externs	30
E.9. Solvència de les unions temporals d'empreses	30

E.10. Empreses de nova creació	31
E.11. Certificacions i mitjans equivalents	31
Secció quarta. Manteniment dels requisits d'aptitud	31
E.12. Manteniment dels requisits	31
E.13. Comunicació de modificacions societàries	32
E.14. Comunicació dels canvis de control societari	32
E.15. Disponibilitat efectiva dels mitjans compromesos	32
E.16. Principis d'integritat	32
F. Garanties:	33
F.1. Garantia provisional,	33
F.2. Garantia definitiva,	33
G. Tipus de tramitació	33
H. Dades de la licitació	33
I. Criteris d'adjudicació dels contractes	34
I.1. Principis generals	34
I.2. Aplicació dels criteris	34
I.3. Vinculació dels compromisos oferts	34
I.4. Acreditació dels compromisos	34
I.5. Prohibició de doble valoració	35
I.6. Interpretació homogènia	35
I.7. Informació insuficient	35
I.8. Ofertes condicionades	35
I.9. Empats	35
I.10. Errors materials	36
I.11. Valoració orientada a l'interès de la compra conjunta	36
I.12. Criteris d'adjudicació aplicables	36
I.13 Criteris la ponderació dels quals depèn d'un judici de valor	37
I.14 Criteris quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules	45
I.15 Criteris per considerar una oferta amb valors anormals o desproporcionats	51
I.16 Millores	52
J. Mesa de contractació	53
J.1 Naturalesa i funcions	53
J.2 Composició	53
J.3 Funcionament	53
J.4 Suport tècnic	54
J.5 Actes	54
J.6 Especialització dels informes tècnics	54
K. Revisió de preus	54
K.1 Règim de revisió de preus	54
K.2 Justificació de la no revisió	54
K.3 Risc i ventura del contractista	55
K.4 Excepcions	55
L. Règim de garantia	55
L.1 Règim de garantia	55
L.2 Obligacions durant el termini de garantia	56
L.3 Verificació de la correcta execució	56

L.4 Efectes dels defectes detectats	56
L.5 Finalització del termini de garantia	56
L.6 Garantia de les tasques de transició i reversibilitat	56
M. Cessió del contracte	57
N. Subcontractació	57
N.1 Règim general	57
N.2 Comunicació de la subcontractació	57
N.3 Obligacions del contractista	57
N.4 Règim jurídic	58
O. Nivells de servei, deduccions i penalitats	58
O.1 Nivells de servei i deduccions	58
O.2 Penalitats	58
O.3 Obligacions essencials	58
O.4 Procediment	58
P. Preu màxim dels anuncis a càrrec de l'adjudicatari	59
Q. Informació complementària	59
R. Modificacions previstes	59
R.1 Límit màxim i règim general	59
R.2 Actuacions que no constitueixen modificació contractual	60
R.3 Supòsit primer: modificació estructural de la capacitat dels serveis	60
R.4 Supòsit segon: variació sobrevinguda del nombre d'usuaris, centres o ubicacions	61
R.5 Determinació del preu de la modificació	62
R.6 Contingut de la proposta de modificació	62
R.7 Límits qualitatius	63
R.8 Procediment	63
S. Responsables del contracte per entitats. Responsable coordinador.	64
T. Condicions especials d'execució:	65
U. Contingut i característiques del Sobre A	65
V. Contingut i característiques del Sobre B	66
Prèvia. Prohibició d'incloure informació corresponent al sobre C	66
V.1. Resum executiu	67
V.2 Comprensió del servei i adequació general de la proposta	67
V.3. Descripció detallada del CPD	67
V.4. Proposta tècnica dels serveis	68
V.5. Gestió dels serveis	69
W. Contingut i característiques del Sobre C	70
W.1 Oferta econòmica	70
W.2 Oferta relativa als criteris qualitatius automàtics	70
X. Condicions de facturació i pagament del preu del contracte	71
Y. Qüestions administratives	72
Y.1 Còmput de terminis	72
Y.2 Declaració sobre comunicació electrònica	72
I. Disposicions generals	73
Primera. Necessitats que cal satisfer, objecte i règim jurídic de la licitació	73

Segona. Entitats destinatàries.	74
Tercera. Òrgan de contractació i aprovació de l'expedient.	74
Quarta. Pressupost bàsic de licitació i valor estimat de la contractació	75
Cinquena. Lloc de prestació del servei i termini de vigència del contracte	75
Sisena. Procediment de selecció i adjudicació	76
Setena. Criteris d'adjudicació	76
Vuitena. Acreditació de l'aptitud per contractar	76
Novena. Perfil del contractant	76
 II. Clàusules especials de licitació.....	 77
Desena. Proposicions: documentació i forma de presentació	77
Onzena. Idioma de redacció dels documents	83
Dotzena. Millores	83
Tretzena. Mesa de Contractació	83
Catorzena. Determinació de la millor oferta	84
Quinzena. Classificació de les ofertes	85
Setzena. Documentació prèvia a l'adjudicació	86
Dissetena. Garantia definitiva	87
Divuitena. Adjudicació i notificació	88
Dinovenen. Formalització del contracte	89
Vintena. Destrucció de la documentació	90
Vint-i-unena. Despeses exigibles a l'adjudicatari	90
 III. Disposicions relatives als drets i obligacions de les parts	 90
Vint-i-dosena. Abonament a l'empresa contractista	90
Vint-i-tresena. Obligacions de l'adjudicatari	91
Vint-i-quatre. Obligacions d'ordre laboral o social	91
Vint-i-cinquena. Deure de confidencialitat	92
Vint-i-sisena. Protecció de dades de caràcter personal	92
Vint-i-setena. Indemnització per danys i perjudicis	93
Vint-i-vuitena. Assegurances	94
Vint-i-novena. Principis ètics i regles de conducta	94
Trentena. Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista	95
Trenta-unena. Propietat intel·lectual	96
Trenta-dosena. Obligacions específiques derivades del compliment del contracte	97
 IV. Disposicions relatives a l'execució del contracte.....	 97
Trenta-tresena. Principis generals d'execució, governança i direcció del contracte	97
33.1 Objecte de la direcció del contracte	97
33.2 Principis rectoris de l'execució	98
33.3 Naturalesa de les obligacions del Plec de Prescripcions Tècniques	98
33.4 Responsable del contracte	99
33.5 Responsables de les entitats participants	99

33.6 Responsable designat pel contractista	99
33.7 Facultat d'impartir instruccions	100
33.8 Obligació de cooperació	100
33.9 Principi de millora contínua	100
Trenta-quatre. Execució dels serveis i model de governança operativa	101
34.1 Model de governança	101
34.2 Òrgans de seguiment	101
34.3 Funcions dels Òrgans de governança	102
34.4 Pla d'implantació	102
34.5 Plans operatius	103
34.6 Informació de seguiment	103
34.7 Pla d'Acció Corrector	104
34.8 Gestió d'incidències i problemes	104
34.9 Comunicació d'incidències greus	104
34.10 Registre documental	105
Trenta-cinquena. Acords de nivell de servei (ANS), qualitat del servei, indicadors i control de l'execució	105
35.1 Caràcter contractual dels Acords de Nivell de Servei	105
35.2 Obligació permanent de compliment	106
35.3 Àmbit dels nivells de servei	106
35.4 Sistema de mesura	106
35.5 Portal de Qualitat	107
35.6 Informes de qualitat	107
35.7 Plans de millora	108
35.8 Auditories	108
35.9 Deduccions derivades de l'incompliment dels ANS	108
35.10 Incompliments reiterats	109
35.11 Obligacions essencials	109
Trenta-sisena. Seguretat de la informació, continuïtat del servei, ciberseguretat i reversibilitat	109
36.1 Principis generals	109
36.2 Compliment normatiu	110
36.3 Sistema de gestió de la seguretat	110
36.4 Gestió dels incidents de seguretat	110
36.5 Gestió de vulnerabilitats	111
36.6 Continuïtat del servei	111
36.7 Proves de continuïtat i recuperació	112
36.8 Auditories	112
36.9 Reversibilitat dels serveis	112
36.10 Pla de reversibilitat	113
36.11 Finalització dels serveis	113
36.12 Destrucció o retorn de la informació	113
36.13 Obligacions essencials	114
Trenta-setena. Cessió del contracte, subcontractació, modificació, successió empresarial i manteniment de l'aptitud per contractar	114
37.1 Principis generals	114
37.2 Manteniment de l'aptitud per contractar	114

37.3 Variacions societàries	115
37.4 Successió empresarial	115
37.5 Cessió del contracte	115
37.6 Subcontractació	115
37.7 Comunicació dels subcontractes	116
37.8 Facultats de control	116
37.9 Modificació del contracte	116
37.10 Innovació tecnològica i evolució dels serveis	117
37.11 Prohibició de modificacions encobertes	117
37.12 Obligació de col·laboració	117
Trenta-vuitena. Compliment del contracte, deduccions, penalitats i obligacions essencials	118
38.1 Principis generals	118
38.2 Compliment dels terminis	118
38.3 Deduccions econòmiques per incompliment dels ANS	118
38.4 Penalitats contractuals	119
38.5 Graduació dels incompliments	119
38.6 Procediment	119
38.7 Compatibilitat de mesures	120
38.8 Plans correctors	120
38.9 Obligacions contractuals essencials	120
38.10 Resolució per incompliment	120
Trenta-novena. Recepció de les prestacions, liquidació del contracte i obligacions postcontractuals	121
39.1 Finalització de les prestacions	121
39.2 Comprovació de la correcta execució	121
39.3 Acta de recepció	122
39.4 Liquidació del contracte	122
39.5 Garantia definitiva	122
39.6 Obligacions postcontractuals	123
39.7 Documentació final del contracte	123
V. Suspensió i resolució del contracte.....	124
Quarantena. Causes de suspensió	124
Quaranta-unena. Causes de resolució	124
VI. Jurisdicció competent i règim de recursos	125
Quaranta-dosena. Règim jurídic del contracte i jurisdicció competent	125
Quaranta-tresena. Qüestions litigioses i recursos	125
Annex I Glossari de definicions tic i contractuals	127
Capítol I Objecte i naturalesa	127
Capítol II Definicions generals	127
Capítol III Serveis i operació	128

Capítol IV Qualitat del servei	130
Capítol V Continuitat i seguretat	131
Capítol VI Documentació de gestió	131
Annex II Governança, seguiment i règim de compliment del contracte	133
Capítol I Disposicions generals	133
1. Objecte	133
2. Principis del model de governança	133
3. Abast de la governança	134
Capítol II Estructura de governança	134
4. Nivells de governança	134
5. Nivell estratègic	135
6. Comitè de Seguiment	135
7. Comitè Operatiu	136
8. Grups tècnics o especialitzats	136
9. Responsable del contracte	137
10. Representant del contractista	137
Capítol III Funcions i responsabilitats	138
11. Matriu RACI general	138
12. Responsabilitat sobre subcontractistes i tercers	139
Capítol IV Reunions, comunicacions i presa de decisions	140
13. Periodicitat ordinària	140
14. Convocatòria i ordre del dia	140
15. Actes	140
16. Registre d'accions i compromisos	141
17. Comunicacions contractuals	141
Capítol V Seguiment del servei	142
18. Sistema de seguiment	142
19. Informes periòdics	142
20. Contingut mínim de l'informe mensual	143
21. Quadre de comandament	143
Capítol VI ANS, KPI i evidències	144
22. Matriu de seguiment dels ANS	144
23. Regles de mesura	145
24. Jerarquia de les fonts de dades	145
25. Matriu d'evidències	146
26. Discrepàncies en els indicadors	146
Capítol VII Gestió de riscos	147
27. Registre de riscos	147
28. Contingut del registre	147
29. Matriu orientativa de riscos	148
30. Comunicació dels riscos	148
Capítol VIII Escalat i gestió de situacions crítiques	149
31. Nivells d'escalat	149
32. Escalat d'incidències	149

33. Comitè de crisi	149
34. Informe posterior a l'incident	150
Capítol IX Auditoria, inspecció i verificació	150
35. Facultats del CSUC	150
36. Cooperació del contractista	151
37. Matriu d'auditories	151
38. Resultats de les auditories	152
Capítol X Règim de compliment	152
39. Classificació funcional de les desviacions	152
40. Matriu general de conseqüències	153
41. Deduccions econòmiques	153
42. Incompliments susceptibles de penalitat	154
43. Criteris de graduació	154
44. Reiteració	155
45. Compatibilitat de mesures	155
Capítol XI Govern documental	155
46. Registre documental del contracte	155
47. Matriu documental	156
48. Conservació i accés	157
Capítol XII Disposicions finals	157
49. Absència de modificació contractual tàcita	157
50. Prevalença documental	157
51. Responsabilitat final	158
52. Integració amb la resta dels documents contractuals	158
Annex III Plans de gestió del contracte	159
Capítol I. Règim general	159
1. Objecte	159
2. Plans de gestió obligatoris	159
3. Naturalesa contractual dels plans	160
4. Presentació dels plans	160
5. Requisits comuns de contingut	161
6. Revisió i aprovació	161
7. Efectes de la manca d'aprovació	162
8. Actualització dels plans	162
9. Control documental i traçabilitat	163
Capítol II Pla d'implantació	164
10. Finalitat	164
11. Contingut mínim	164
12. Acceptació de la implantació	166
Capítol III Pla de seguretat	166
13. Finalitat	166
14. Contingut mínim	167
15. Incidents de seguretat	167
Capítol IV Pla de continuïtat i recuperació davant desastres	168

16. Finalitat	168
17. Contingut mínim	168
18. Proves de continuïtat i recuperació	169
Capítol V Pla de capacitat	169
19. Finalitat	169
20. Contingut mínim	169
Capítol VI Pla de disponibilitat	170
21. Finalitat	170
22. Contingut mínim	170
Capítol VII Pla de reversibilitat	171
23. Finalitat	171
24. Contingut mínim	171
25. Actualització i activació	173
26. Obligació de cooperació	173
Capítol VIII Pla d'acció correctora	174
27. Supòsits d'exigència	174
28. Contingut mínim	174
29. Terminus	175
30. Seguiment i tancament	175
Capítol IX Pla de millora contínua	176
31. Finalitat	176
32. Contingut mínim	176
33. Classificació de les actuacions de millora	177
34. Seguiment	177
Capítol X Control i conseqüències contractuals	177
35. Facultats de verificació	177
36. Incompliments relacionats amb els plans	178
37. Absència d'aprovació tàcita	178
38. Responsabilitat del contractista	178
39. Matriu inicial de plans	179
40. Disposició final	179
Annex IV Obligacions contractuals essencials.....	180
Capítol I Règim general	180
1. Objecte	180
2. Criteris de qualificació	180
Capítol II Continuïtat del servei	181
3. Manteniment dels serveis crítics	181
4. Continuïtat i recuperació davant desastres	181
5. Còpies de seguretat i recuperació de dades	182
Capítol II Seguretat de la informació	182
6. Protecció dels sistemes i de la informació	182
7. Confidencialitat i ús de la informació	184
8. Protecció de dades personals	184
Capítol III Reversibilitat i absència de dependència	185

9. Reversibilitat dels serveis	185
10. Conductes especialment contràries a la reversibilitat	185
11. Titularitat i disponibilitat de les dades	186
12. Documentació i transferència del coneixement	186
Capítol IV Manteniment de l'aptitud i dels mitjans determinants	187
13. Manteniment de l'aptitud per contractar	187
14. Mitjans personals o materials determinants	187
15. Subcontractació i tercers crítics	188
Capítol V Matriu d'obligacions essencials	189
16. Matriu general	189
Capítol VI Verificació i conseqüències	189
17. Verificació	189
18. Gradació de l'incompliment	190
19. Requeriment previ de correcció	190
20. Relació amb les penalitats	191
21. Compatibilitat amb altres mesures	191
22. Procediment	192
23. Interpretació restrictiva	192
24. Disposició final	192
Annex V Règim de gestió documental, registres, evidències i lliurables del contracte	193
Capítol I. Disposicions generals	193
1. Objecte	193
2. Àmbit d'aplicació	193
3. Caràcter contractual	194
4. Principis generals	194
Capítol II. Classificació de la documentació	194
5. Categories documentals	194
6. Documentació de governança	195
7. Plans de gestió	195
8. Documentació tècnica	196
9. Documentació operativa	197
10. Registres i evidències	197
Capítol III. Repositori documental	198
11. Repositori únic	198
12. Titularitat i accés	198
13. Formats	199
Capítol IV. Presentació, revisió i aprovació	199
14. Presentació dels documents	199
15. Estats documentals	200
16. Revisió	200
17. Esmena	201
18. Aprovació condicionada	201
19. Silenci	202
20. Efectes de l'aprovació	202

Capítol V. Control de versions i actualització	202
21. Control de versions	202
22. Actualització	203
23. Termini d'actualització	203
Capítol VI. Informes, actes i evidències	203
24. Informes periòdics	203
25. Actes	204
26. Evidències objectives	205
27. Correcció d'errors	205
Capítol VII. Seguretat i confidencialitat documental	205
28. Classificació de la informació	205
29. Control d'accés	206
30. Protecció de les evidències	206
Capítol VIII. Conservació, exportació i reversibilitat	207
31. Conservació	207
32. Lliurament periòdic	207
33. Lliurament final	207
34. Formats de sortida	208
35. Verificació del lliurament	208
Capítol IX. Incompliments documentals	209
36. Tipologia	209
37. Gradació	209
38. Conseqüències	210
Capítol X. Disposicions finals	210
39. Absència de modificació contractual	210
40. Coordinació amb altres annexos	210
41. Matriu mínima de lliurables	211
 Annex VI Règim dels ANS, kpi, mesurament i deduccions	 213
Capítol I Disposicions generals	213
1. Objecte	213
2. Finalitat	213
3. Naturalesa jurídica	213
Capítol II Estructura del sistema d'ANS	214
4. Components	214
5. Tipologia	214
6. KPI	215
Capítol III Metodologia de mesurament	215
7. Principis	215
8. Fonts	216
9. Integritat	216
10. Períodes de mesura	216
Capítol IV Càlcul	217
11. Regles generals	217
12. Exclusió de períodes	217

13. Errors de mesura	217
Capítol V Informes	218
14. Informe mensual	218
15. Quadre de comandament	218
Capítol VI Deduccions econòmiques i conseqüències derivades dels ANS i KPI	218
16. Principis generals	218
17. ANS sotmesos a deducció econòmica	219
18. Graduació de les desviacions dels ANS	219
19. Import de les deduccions	220
20. Regles d'acumulació	221
21. Reiteració de desviacions	221
22. Règim dels KPI	222
23. Relació específica entre els ANS i els KPI	222
24. Plans correctors	223
25. Mesurament, validació i evidències	224
26. Procediment d'aplicació	224
27. Abonament de les deduccions	225
28. Compatibilitat amb altres mesures	225
29. Matriu de relació entre ANS i KPI	226
Capítol VII Millora contínua	227
30. Tendències	227
31. Revisió dels ANS	227
Capítol VIII Matriu d'ANS	227
Capítol IX Matriu KPI	228
Capítol X. Matriu de correspondència entre ANS, KPI i conseqüències contractuals	229
Annex VII Matriu general de compliment contractual.....	233
1. Objecte	233
2. Elaboració de la matriu	233
3. Contingut mínim	233
4. Classificació	234
5. Conseqüències de l'incompliment	234
6. Actualització	235
7. Plantilla per a l'elaboració de la matriu durant l'execució	235
Annex VIII Definicions, regles d'interpretació i ordre de prevalença.....	237
1. Objecte	237
2. Subjecció a la normativa imperativa	237
3. Documents contractuals	237
4. Ordre de prevalença	237
5. Especialitat	238
6. Interpretació conjunta	238
7. Regles generals	238
8. Resolució de dubtes interpretatius	239

Quadre de característiques de la contractació de la prestació del servei de centre de procés de dades (CPD)

A. Objecte i qualificació del contracte

A.1 Objecte del contracte i lots

L'objecte del present contracte consisteix en la contractació conjunta, mitjançant procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, de la prestació integrada dels serveis de centre de procés de dades (CPD), infraestructura digital i serveis associats necessaris per donar suport a l'allotjament, processament, emmagatzematge, connectivitat, seguretat i explotació dels sistemes d'informació de les entitats participants, d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec i en el Plec de Prescripcions Tècniques.

La contractació té per finalitat posar a disposició de les entitats participants una infraestructura tecnològica comuna, segura, escalable i eficient, que permeti donar resposta a les necessitats presents i futures derivades de la prestació dels seus serveis públics, garantint la continuïtat operativa, la seguretat de la informació, la disponibilitat dels serveis i la racionalització de la despesa pública mitjançant una compra conjunta coordinada pel Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC).

Les prestacions objecte del contracte constitueixen un conjunt funcional únic, integrat i interdependent, destinat a proporcionar serveis de computació, allotjament, infraestructura, connectivitat, seguretat, suport tècnic i serveis complementaris, la descripció detallada dels quals figura al Plec de Prescripcions Tècniques.

Les entitats participants són les que s'indiquen en aquest apartat del Quadre de Característiques, assumint cadascuna d'elles les obligacions econòmiques derivades exclusivament dels serveis efectivament utilitzats, d'acord amb el règim econòmic previst en aquest Plec.

Les entitats participants a la licitació són:

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Girona (UdG)
- Universitat Rovira Virgili (URV)
- Fundació Pascual Maragall (FPM)
- Institut de Formació Contínua (IL3-UB)
- Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC-URV)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

El pressupost base de licitació (sense IVA) que assumeix cada entitat participant és el que s'indica a continuació,

Entitat	Import	%
Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya	30.431,14 €	3,67%
Fundació Pascual Maragall	53.357,40 €	6,43%
Institut Català d'Arqueologia Clàssica	12.085,91 €	1,46%
Institut de Formació Continua	158.993,18 €	19,17%
Universitat de Barcelona	124.043,56 €	14,96%
Universitat de Girona	109.354,45 €	13,19%
Universitat Pompeu Fabra	74.144,08 €	8,94%
Universitat Rovira i Virgili	266.797,15 €	32,17%
Total	829.206,87 €	100,00%

Lots

No es preveu la divisió del contracte en lots, de conformitat amb l'article 99.3 de la LCSP, atès que les prestacions objecte del contracte constitueixen una infraestructura tecnològica única, funcionalment integrada i tècnicament interdependent.

La seva eventual fragmentació comportaria riscos objectius per a la correcta execució del contracte, especialment pel que fa a:

1. la interoperabilitat entre serveis;
2. la gestió integrada de la infraestructura;
3. la seguretat de la informació;
4. la continuïtat del servei;
5. la responsabilitat davant incidències;
6. la coordinació operativa entre els diferents serveis.

Igualment, la divisió en lots obligaria a establir mecanismes complexos de coordinació entre diversos contractistes, incrementant els riscos operatius, els costos de gestió i les dificultats d'identificar les responsabilitats derivades de possibles incidències que afectessin serveis prestats de manera integrada.

En conseqüència, l'adjudicació a un únic contractista resulta objectivament necessària per garantir la correcta execució del contracte, obtenir economies d'escala, assegurar una governança unificada dels serveis i preservar els principis d'eficiència, eficàcia i bona administració.

Es desestimaran i refusaran totes les ofertes que no continguin tots els serveis esmentats en el PPT.

Distribució de funcions en la compra conjunta

El CSUC actua com a Òrgan de contractació i entitat coordinadora de la present compra conjunta, sense perjudici que cadascuna de les entitats participants assumeixi la condició d'entitat destinatària dels serveis i exerceixi les funcions que aquest Plec li atribueix durant l'execució del contracte, especialment pel que fa al seguiment dels serveis efectivament prestats, la conformitat de les prestacions, la gestió dels consums, la tramitació de les factures i la comunicació d'incidències al responsable coordinador del contracte.

A.2 Qualificació del contracte

El contracte que es formalitzi a resultes de la present licitació tindrà caràcter administratiu i la qualificació de contracte de serveis, tal com es disposa a l'article 17 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

A.3 Codi nomenclatura del Vocabulari comú de contractes públics (CPV)

Codi nomenclatura CPV: 725100003 Serveis de gestió relacionats amb la informàtica.

B. Necessitats administratives de la contractació i admissió de variants

B.1 Necessitats administratives que cal satisfer mitjançant la contractació

Les entitats participants desenvolupen la seva activitat mitjançant sistemes d'informació crítics que requereixen infraestructures digitals amb elevats nivells de disponibilitat, seguretat, escalabilitat, connectivitat i capacitat de processament, imprescindibles per garantir la continuïtat dels serveis públics universitaris, de recerca i de gestió administrativa.

La present contractació respon a la necessitat de disposar d'una infraestructura comuna de centre de procés de dades i de serveis associats que permeti allotjar, gestionar i protegir els sistemes d'informació de les entitats participants, assegurant-ne la disponibilitat, la integritat, la confidencialitat i la recuperació davant incidències o situacions de contingència.

La contractació conjunta es considera l'instrument més eficient per satisfer aquestes necessitats, atès que permet concentrar la demanda de diverses entitats, obtenir economies d'escala, racionalitzar la despesa pública, homogenitzar els nivells de servei, facilitar la interoperabilitat dels sistemes i reforçar la capacitat de negociació davant el mercat.

Les entitats participants no disposen individualment d'una infraestructura pròpia que permeti assolir, de forma eficient i sostenible, els nivells de disponibilitat, redundància, seguretat física i lògica, monitoratge, connectivitat, certificació i especialització tècnica requerits per a la correcta prestació dels serveis objecte del contracte, ni resulta econòmicament eficient procedir a la seva implantació individual.

La necessitat, l'abast i la idoneïtat de les prestacions objecte del contracte han estat definides en la documentació preparatòria de l'expedient i en el Plec de Prescripcions Tècniques, considerant-se aquesta contractació la solució més adequada per satisfer els interessos públics perseguits, d'acord amb els principis d'eficiència, estabilitat pressupostària, bona administració i utilització eficient dels recursos públics.

B.2 Admissió de variants

No s'admeten. La configuració tècnica dels serveis objecte del contracte respon a unes necessitats funcionals, d'interoperabilitat, seguretat, compatibilitat i integració prèviament definides per les entitats participants, de manera que l'admissió de solucions alternatives podria dificultar l'avaluació homogènia de les ofertes, comprometre la comparabilitat entre aquestes i posar en risc la integració funcional dels serveis objecte de la contractació.

B.3 Principis rectors

L'execució del contracte s'orientarà als principis de continuïtat del servei, seguretat de la informació, neutralitat tecnològica, interoperabilitat, escalabilitat, eficiència en l'ús dels recursos públics, sostenibilitat ambiental, col·laboració institucional i millora contínua dels serveis prestats.

C. Pressupost base de licitació, valor estimat de la contractació, i existència de crèdit

C.1 Pressupost base de licitació

El Pressupost Base de Licitació constitueix el límit màxim de despesa autoritzada per al conjunt del contracte i s'ha determinat a partir d'una estimació raonable dels consums previsibles de les entitats participants durant el període inicial d'execució, tenint en compte els consums històrics, les previsions de creixement dels serveis, l'evolució tecnològica prevista i els preus de mercat obtinguts durant la fase de preparació de l'expedient.

El pressupost base de licitació té caràcter màxim i estimatiu, atès que la contractació incorpora prestacions subordinades a les necessitats efectives de cada entitat participant. La despesa final estarà constituïda pels consums reals efectuats per cadascuna de les entitats del grup de compra i requerirà, en tot cas, l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de l'entitat corresponent.

Els serveis objecte del contracte es remuneraran exclusivament en funció dels serveis efectivament prestats i dels consums realment efectuats per cadascuna de les entitats participants, d'acord amb els preus unitaris adjudicats.

La determinació del Pressupost Base de Licitació i del Valor Estimat del Contracte no implica en cap cas l'obligació de consumir la totalitat dels serveis previstos ni genera cap dret del contractista a percebre imports diferents dels corresponents a les prestacions efectivament executades.

La distribució anual estimada s'ha calculat en base a una durada total del contracte d'un (1) any.

Les ofertes que superin el pressupost total base de licitació o el pressupost base per entitat previstos en aquest apartat seran automàticament rebutjades.

El pressupost base de licitació és d'1.003.340,31 euros, dels quals 829.206,87 euros corresponen a la base imposable i 174.133,44 euros a l'IVA. La distribució màxima estimada per entitats és la següent:

Entitat	Import	IVA	Total	%
Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya	30.431,14 €	6.390,54 €	36.821,68 €	3,67%
Fundació Pascual Maragall	53.357,40 €	11.205,05 €	64.562,45 €	6,43%
Institut Català d'Arqueologia Clàssica	12.085,91 €	2.538,04 €	14.623,95 €	1,46%
Institut de Formació Continua	158.993,18 €	33.388,57 €	192.381,75 €	19,17%
Universitat de Barcelona	124.043,56 €	26.049,15 €	150.092,71 €	14,96%
Universitat de Girona	109.354,45 €	22.964,43 €	132.318,88 €	13,19%
Universitat Pompeu Fabra	74.144,08 €	15.570,26 €	89.714,34 €	8,94%
Universitat Rovira i Virgili	266.797,15 €	56.027,40 €	322.824,55 €	32,17%
Total	829.206,87 €	174.133,44 €	1.003.340,31 €	100%

Atesa la naturalesa dels serveis i la impossibilitat de determinar amb exactitud les necessitats futures de cadascuna de les entitats participants, el pressupost té caràcter màxim, de conformitat amb la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP.

C.2 Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 2.653.461,98 euros, IVA exclòs.

Aquest valor inclou:

- el pressupost màxim corresponent al període inicial d'execució, per un import de 829.206,87 euros;
- l'import estimat de la primera pròrroga, per un import de 829.206,87 euros;
- l'import estimat de la segona pròrroga, per un import de 829.206,87 euros;
- l'import màxim de les modificacions previstes, equivalent al vint per cent del preu inicial del contracte, per un import de 165.841,37 euros.

La reserva corresponent a les modificacions previstes es calcula exclusivament sobre el preu inicial del contracte, sense incloure les eventuais pròrrogues, de conformitat amb l'article 204.1 de la LCSP.

El valor estimat té exclusivament els efectes previstos a la LCSP i no constitueix un compromís de despesa ni una garantia de facturació a favor del contractista.

La despesa efectiva serà la corresponent als serveis realment prestats i als consums efectivament efectuats per les entitats participants, dins dels límits pressupostaris i contractuals aplicables.

D'acord amb l'article 101 de l'LCSP, aquest valor estimat inclou l'import del pressupost màxim (IVA exclòs) i l'import de les eventuais pròrrogues i modificacions del contracte segons la previsió establerta als apartats D i R del present Quadre de Característiques.

Aquest import es configura com a valor limitatiu màxim, subordinat a les necessitats de l'Administració, i es facturarà d'acord amb els serveis efectivament utilitzats en la modalitat de "pagament per ús", de conformitat amb el que estableix el primer paràgraf de la disposició adicional trenta-tresena de la LCSP.

Aquest valor resulta de l'estimació dels serveis a consumir des de l'inici del contracte i en virtut de les necessitats que sorgeixin durant l'execució del contracte, de manera que es puguin activar serveis incorporats al Catàleg de Serveis, que no es preveuen consumir des de l'inici de l'execució del contracte. A causa de la naturalesa d'aquests serveis, l'Administració no adquireix cap compromís amb el contractista de consumir cap percentatge del pressupost associat als mateixos.

El valor estimat es presenta separant el consum ordinari previst, les pròrrogues i la reserva màxima per modificacions, sense incorporar aquesta reserva dins de cada anualitat ordinària:

Concepte	Import IVA exclòs
Període inicial	829.206,87 €
Primera pròrroga	829.206,87 €
Segona pròrroga	829.206,87 €
Modificacions previstes, màxim 20 %	165.841,37
Valor estimat	2.653.461,98 €

La distribució per anualitats podrà modificar-se en virtut de possibles reajustaments d'anualitats.

Atès que es tracta d'una despesa que es produirà en diverses anualitats, l'execució del contracte en els anys posteriors quedarà subordinada a l'existència de crèdit adequat i suficient en els respectius pressupostos de cada entitat.

C.3 Determinació del preu

La present licitació s'adjudica per preus unitaris d'acord amb el catàleg de serveis. Tal com s'ha indicat, alguns dels serveis recollits en el citat catàleg d'autoconsum parteixen d'una quantitat inicial estimada i d'altres es podran activar posteriorment durant l'execució del contracte (quantitat inicial igual a zero).

La determinació del preu del present contracte serà la que resulti de l'adjudicació de la licitació i s'estableix a partir dels preus unitaris dels serveis i estan subjectes a les necessitats que sorgeixin durant l'execució del contracte, en la modalitat de "pagament per ús", tot això de conformitat amb el que estableix el primer paràgraf de la disposició adicional trenta-tresena de la LCSP.

El preu total del serveis s'ha calculat per a cada element i aquells serveis amb quantitat estimada igual a zero en el moment d'inici de l'execució del contracte, que posteriorment es podran anar activant segons les necessitats de l'Administració. En ambdós casos, es tracta dels serveis inclosos al CATÀLEG DE SERVEIS.

Els licitadors hauran d'ofertar la totalitat dels elements objecte del contracte recollits en el catàleg de serveis, tinguin o no un valor superior a zero en el moment d'inici de l'execució del contracte. El preu unitari de cadascun dels elements a adquirir constitueix un preu màxim que no pot ser superat. En cas de superació, tant per concepte com en termes globals, l'oferta serà rebutjada.

Per tant, el preu que s'abonarà al contractista serà el resultant d'aplicar el preu unitari ofert per a cadascun dels elements del catàleg de serveis (d'acord amb el Model d'Oferta Econòmica i altres criteris automàtics)

C.4 Partida pressupostària

El crèdit necessari per atendre les obligacions econòmiques derivades d'aquesta contractació figurarà consignat en la partida que correspongui del pressupost de cada entitat participant, tramitat i aprovat de conformitat amb la normativa pressupostària pròpia de cadascuna de les entitats participants. Abans de l'aprovació de l'expedient, s'hi incorporaran els certificats d'existència de crèdit o els documents equivalents que acreditin la disponibilitat del finançament corresponent a cada entitat participant..

Caràcter pluriennal de la despesa

El contracte podrà comportar despesa en diverses anualitats pressupostàries, en funció de la data efectiva d'inici de l'execució, de la durada del període inicial i, si escau, de les pròrrogues que siguin acordades.

La despesa corresponent a cada exercici quedarà subordinada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de cadascuna de les entitats participants.

Les pròrrogues no comporten, per la seva mera previsió en aquest Plec, l'assumpció anticipada d'un compromís de despesa per a les anualitats futures. Cada pròrroga haurà de ser acordada expressament per l'Òrgan de contractació, amb la tramitació pressupostària que correspongui i amb acreditació de l'existència de crèdit adequat i suficient.

La distribució per anualitats indicada en aquest Quadre de Característiques té caràcter estimatiu i podrà ser objecte dels reajustaments legalment procedents, sense superar el valor estimat ni els límits econòmics previstos a la normativa d'aplicació i al contracte.

C.5 Finançament amb fons europeus

No.

C.6 Seguiment pressupostari

El CSUC efectuarà un seguiment periòdic del nivell d'execució econòmica del contracte, amb l'objectiu d'anticipar eventuais desviacions respecte del pressupost màxim autoritzat i adoptar, si escau, les mesures previstes en aquest Plec o en la normativa aplicable.

C.7 Transparència econòmica

El contractista haurà de facilitar al responsable del contracte tota la informació necessària per verificar la correcta aplicació dels preus adjudicats, incloent-hi els criteris utilitzats per calcular els imports facturats, el detall dels serveis efectivament prestats i qualsevol altra informació econòmica necessària per comprovar la correcta execució del contracte.

D. Termini de durada del contracte

D.1. Termini de vigència del contracte

La durada inicial del contracte s'ha fixat atenent la naturalesa continuada dels serveis objecte de la contractació, la complexitat tècnica de la seva implantació, la necessitat d'assegurar l'estabilitat de la infraestructura tecnològica que dona suport als sistemes d'informació de les entitats participants i el temps necessari per amortitzar les inversions organitzatives i tecnològiques inherents a l'execució del contracte.

La durada establerta permet conciliar la continuïtat i qualitat dels serveis amb el manteniment d'un nivell adequat de competència al mercat, evitant tant períodes excessivament curts que podrien incrementar els costos de transició i dificultar la recuperació de les inversions, com períodes excessivament llargs que restringissin injustificadament la concurrència.

El contracte de serveis tindrà una vigència d'un (1) any, la durada del contracte es computarà des de la data que s'indiqui en el document de formalització. En absència d'indicació expressa, es computarà des de l'endemà de la formalització.

L'adjudicatari s'obliga a complir els terminis i fites referides en el Plec de Prescripcions Tècniques. El compliment dels terminis i fites expressament qualificats com a essencials al Quadre de Característiques o a l'Annex IV tindrà aquesta consideració. La resta de terminis tindran el règim d'incompliment i demora establert al PCAP i a la LCSP. Tots els terminis establerts en els Plecs del present procediment, tret que s'indiqui que són hàbils, s'entendran referits a dies naturals.

Quan es produeixi demora en l'execució de la prestació per part de l'empresari, l'Òrgan de contractació podrà concedir una ampliació del termini d'execució, sense perjudici de les penalitats que si escau procedeixin, resultant aplicable el que es preveu en els articles 192 i següents de l'LCSP.

L'inici de la durada del contracte vindrà determinat per la data de formalització d'aquest. En cap cas podrà iniciar-se l'execució del contracte sense la seva prèvia formalització.

D.2 Pròrroga ordinària del contracte

Les eventuais pròrrogues tindran caràcter potestatiu per a l'Òrgan de contractació i obligatori per al contractista, sempre que siguin acordades abans de la finalització del termini inicial o de la pròrroga en curs, d'acord amb l'article 29 de la LCSP.

L'exercici de cada pròrroga requerirà la verificació prèvia que es mantenen les necessitats administratives que van justificar la contractació, que el contractista ha executat satisfactòriament les prestacions, que persisteixen les condicions que en van motivar la durada i que la pròrroga continua essent la solució més eficient per satisfer l'interès públic.

Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte fins a un màxim de dues anualitats (2 anys) més, essent el termini màxim de durada total del contracte, incloses les pròrrogues, de fins a tres (3) anys.

D.3 Tramitació de la pròrroga

L'Òrgan de contractació del CSUC, a instàncies del responsable del contracte, comunicarà la voluntat de prorrogar el contracte amb un preavís de dos (2) mesos abans de la finalització, pròrroga que serà obligatòria per al contractista.

D.4 Pròrroga excepcional (art. 29.4 LCSP)

Sense perjudici del règim ordinari de pròrrogues previst en aquest Plec, podrà acordar-se la pròrroga excepcional prevista a l'article 29.4 de la LCSP quan concorrin els requisits establerts en aquest precepte legal, exclusivament pel temps indispensable per garantir la continuïtat del servei fins a l'inici de l'execució del nou contracte.

D.5 Transició a la finalització del contracte

Durant els darrers mesos de vigència del contracte, el contractista haurà de col·laborar activament amb el CSUC i amb les entitats participants per facilitar la transició ordenada cap al nou contractista o, si escau, cap als sistemes que determini l'Òrgan de contractació, evitant qualsevol interrupció dels serveis.

D.6 Pla de transició

Amb El contractista haurà de presentar un Pla de Transició amb una antelació mínima de sis mesos respecte de la data prevista de finalització del contracte.

El responsable del contracte podrà requerir-ne la presentació amb una antelació superior quan la complexitat, criticitat o volum dels serveis ho justifiqui.

En els supòsits d'extinció anticipada, resolució contractual o qualsevol altra circumstància que impedeixi respectar el termini de sis mesos, el contractista haurà de presentar el Pla de Transició dins del termini màxim de deu dies hàbils des de la notificació del requeriment, o dins del termini inferior que, per raons de continuïtat del servei, estableixi motivadament l'òrgan de contractació.

El Pla de Transició haurà de descriure, com a mínim:

- a) els serveis, sistemes, dades, configuracions, actius i documentació objecte de traspàs;
- b) les fases, fites i calendari de la transició;
- c) els responsables de cada actuació;
- d) les dependències tècniques, organitzatives i contractuals;
- e) els riscos identificats i les mesures preventives i de mitigació;
- f) els procediments de migració, verificació i validació de les dades;
- g) els períodes de coexistència entre prestadors o sistemes;
- h) la transferència de coneixement i les sessions formatives necessàries;
- i) el suport que s'haurà de prestar al CSUC, a les entitats participants i, si escau, al nou adjudicatari;
- j) els mecanismes destinats a garantir la continuïtat, la seguretat, la integritat i la disponibilitat dels serveis durant la transició;
- k) els lliurables i les evidències que permetin verificar la correcta execució de les actuacions;
- l) els criteris d'acceptació i tancament de la transició.

El Pla haurà de ser aprovat expressament pel responsable del contracte. La seva aprovació no eximirà el contractista de la responsabilitat sobre la suficiència, correcció i eficàcia de les mesures previstes.

El contractista haurà d'esmenar el Pla dins del termini que estableixi el responsable del contracte i mantenir-lo actualitzat fins a la finalització efectiva del traspàs.

La manca de presentació, actualització o execució adequada del Pla de Transició tindrà les conseqüències previstes en aquest Plec per a l'incompliment de les obligacions contractuals:

D.7 Reversibilitat

A l'extinció del contracte, per qualsevol causa, el contractista haurà de garantir la reversibilitat dels serveis, facilitant la migració ordenada de les dades, configuracions, documentació tècnica i qualsevol altre element necessari perquè el nou adjudicatari o la pròpia Administració puguin continuar la prestació dels serveis sense interrupcions indegudes.

Aquesta obligació tindrà la consideració d'obligació contractual essencial.

D.8 Continuitat del servei

El contractista haurà d'adoptar totes les mesures organitzatives i tècniques necessàries perquè la finalització del contracte no afecti la continuïtat dels serveis essencials prestats a les entitats participants.

E. Aptitud per contractar dels licitadors

Per participar en aquesta licitació, els operadors econòmics hauran de reunir, en la data de finalització del termini de presentació de proposicions i mantenir durant tota l'execució del contracte, els requisits de capacitat d'obrar, habilitació empresarial o professional, absència de prohibicions de contractar i solvència econòmica, financera i tècnica o professional exigits per la LCSP i pel present Plec.

Aquests requisits constitueixen condicions d'aptitud per contractar i s'acreditaran en la forma prevista en aquest Plec i en la normativa aplicable

Secció primera. Capacitat per contractar

E.1. Requisits generals d'aptitud

Podran participar en aquesta licitació les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en cap de les prohibicions de contractar previstes a l'article 71 de la LCSP, disposin de l'habilitació empresarial o professional que, si escau, sigui exigible per a l'exercici de l'activitat objecte del contracte i acreditin la solvència econòmica, financera, tècnica o professional exigida en aquest Plec.

Quan es tracti de persones jurídiques, el seu objecte social o les seves finalitats estatutàries hauran de comprendre activitats directament relacionades amb les prestacions objecte del contracte.

Els requisits d'aptitud hauran de concórrer en la data de finalització del termini de presentació de proposicions i mantenir-se durant tota la vigència del contracte.

E.2. Empreses estrangeres

Les empreses establertes en altres Estats membres de la Unió Europea o de l'Espai Econòmic Europeu acreditaran la seva capacitat, aptitud i absència de prohibicions de contractar mitjançant els documents expedits per les autoritats competents del seu Estat d'establiment, d'acord amb el que disposen la LCSP, la Directiva 2014/24/UE i la normativa de desenvolupament.

Quan un document o certificat no s'expedeixi en l'Estat d'origen o no cobreixi íntegrament els extrems exigits per la normativa espanyola o pel present Plec, podrà substituir-se pels mitjans de prova admesos per la legislació aplicable, incloses, si escau, les declaracions responsables o les declaracions jurades davant l'autoritat competent, notari o organisme professional qualificat, en els termes previstos per la normativa de contractació pública.

Les empreses estrangeres hauran d'aportar igualment aquells certificats, autoritzacions o documents expedits per les administracions públiques espanyoles que siguin exigibles per operar o contractar a Espanya, sempre que la seva obtenció sigui jurídicament possible i resultin aplicables d'acord amb la normativa vigent i amb aquest Plec.

En cap cas la condició d'empresa estrangera eximirà del compliment dels requisits de capacitat, solvència, aptitud, absència de prohibicions de contractar o de qualsevol altra obligació establerta en aquest Plec, si bé aquests requisits podran acreditar-se mitjançant la documentació equivalent expedida per les autoritats competents del país d'establiment quan així ho permeti la normativa aplicable.

Els documents redactats en llengua diferent del català o del castellà hauran d'anar acompanyats de la corresponent traducció, en els termes previstos en aquest Plec.

E.3. Representació

Les persones que actuïn en representació dels licitadors hauran d'acreditar suficientment les facultats representatives de què disposen.

L'Òrgan de contractació podrà requerir en qualsevol moment del procediment la justificació de la vigència, suficiència i autenticitat dels poders o dels documents acreditatius de la representació.

Secció segona. Requisits tècnics, de qualitat i de seguretat

E.4 Requisits tècnics, de qualitat i de seguretat

Atesa la naturalesa crítica de les prestacions, s'exigeixen les certificacions i acreditacions següents, amb la funció jurídica que s'indica expressament:

- a) ISO 9001 o equivalent

Té la consideració de certificat acreditatiu del compliment de normes de garantia de qualitat, de conformitat amb l'article 93 de la LCSP.

El seu abast haurà d'incloure activitats directament relacionades amb la prestació, gestió o explotació de serveis TIC o infraestructures de centre de procés de dades.

- b) ISO/IEC 20000-1 o equivalent

Té la consideració de mitjà d'acreditació de la solvència tècnica o professional relatiu al sistema de gestió de serveis de tecnologies de la informació.

c) ISO/IEC 27001 o equivalent

Té la consideració de certificat acreditatiu del sistema de gestió de la seguretat de la informació aplicable als serveis, processos, sistemes o instal·lacions que s'adscriuran a l'execució del contracte.

d) ISO/IEC 27018 o equivalent

Serà exigible únicament quan la solució proposada inclogui serveis de computació en núvol que comportin el tractament de dades personals.

e) Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat

Els sistemes d'informació, infraestructures i serveis que s'adscriguin efectivament a l'execució del contracte i que es trobin dins de l'àmbit d'aplicació de l'Esquema Nacional de Seguretat hauran de disposar de certificació de conformitat amb l'ENS en categoria ALTA, vigent i amb un abast material, organitzatiu i tècnic suficient per comprendre les prestacions objecte del contracte.

Aquest requisit recau sobre els sistemes i serveis mitjançant els quals s'executarà materialment el contracte i no exigeix necessàriament que la certificació hagi estat expedida a nom de l'empresa licitadora, sempre que aquesta acrediti que disposarà efectivament, durant tota l'execució contractual, de la infraestructura, sistema o servei certificat.

En la seva oferta, el licitador haurà de:

- a) identificar la infraestructura, el sistema o el servei concret que proposa adscriure al contracte;
- b) indicar l'entitat titular de la certificació de conformitat amb l'ENS;
- c) aportar el certificat vigent o, quan concorri una causa objectivament justificada que impedeixi aportar-lo en aquest moment, la documentació suficient per acreditar la seva existència, vigència, categoria i abast;
- d) acreditar, quan la infraestructura, sistema o servei pertanyi a una tercera entitat, que disposarà efectivament d'aquest mitjà durant tota l'execució del contracte, mitjançant el compromís corresponent de posada a disposició.

En tot cas, abans de l'adjudicació, el licitador proposat com a adjudicatari haurà d'aportar el certificat de conformitat amb l'ENS en categoria ALTA, vigent i complet, i acreditar que el seu abast cobreix els sistemes i serveis que s'adscriuran al contracte.

La manca de conformitat amb l'ENS en categoria ALTA o la insuficiència del seu abast respecte dels serveis objecte del contracte determinarà la impossibilitat d'adjudicar el contracte al licitador afectat.

Quan la infraestructura, sistema o servei certificat pertanyi a una altra entitat, serà aplicable el règim d'integració de la solvència amb mitjans externs establert a l'article 75 de la LCSP, sempre que la naturalesa del requisit ho permeti, i sens perjudici de les regles sobre subcontractació, adscripció de mitjans i responsabilitat íntegra del contractista davant l'òrgan de contractació.

L'adjudicatari haurà de mantenir vigent la certificació de conformitat durant tota la durada del contracte, incloses les pròrrogues, i haurà de comunicar immediatament qualsevol suspensió, caducitat, retirada, modificació de categoria o alteració del seu abast

S'admetran certificats equivalents expedits per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea i altres mitjans de prova adequats en els supòsits i condicions previstos als articles 93 i 94 de la LCSP.

Correspondrà al licitador acreditar l'equivalència del certificat o del mitjà de prova aportat.

Secció tercera. Solvència

E.5. Principis generals

Els requisits de solvència econòmica i financera i de solvència tècnica o professional establerts en aquest Plec s'han determinat atenent la naturalesa, import, durada, complexitat tècnica i criticitat dels serveis objecte del contracte, de conformitat amb els principis de proporcionalitat, adequació, vinculació amb l'objecte del contracte, igualtat de tracte i lliure concurrència previstos als articles 74 i següents de la LCSP.

La seva finalitat és garantir que els operadors econòmics disposen dels recursos econòmics, tècnics, personals i organitzatius suficients per executar correctament el contracte, sense introduir restriccions injustificades a la competència.

E.6. Solvència econòmica i financera

La solvència econòmica i financera s'acreditarà amb el VOLUM ANUAL DE NEGOCIS referit al millor exercici (any natural) dins dels tres últims exercicis disponibles (tancats). Es considerarà que un licitador és solvent quan el volum anual de negoci del millor exercici (dins dels tres últims tancats) sigui de SET-CENTS MIL EUROS (700.000 €), IVA exclòs.

L'acreditació s'efectuarà mitjançant els comptes anuals corresponents als tres últims exercicis disponibles i tancats, aprovats i dipositats al registre oficial que correspongui, i els documents justificatius de la seva presentació. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats.

En tot cas, la inscripció en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o al Registre d'Empreses Licitadores acreditarà, a tenor d'allò en ell reflectit i excepte prova en contrari, les condicions de solvència econòmica i financera de l'empresari.

La solvència és possible integrar-la amb mitjans externs.

Els requisits exigits responen exclusivament a la necessitat d'assegurar que el futur contractista disposa d'una estructura financera suficient per executar el contracte durant tota la seva vigència, atenent la seva durada, volum econòmic, règim de pagament i naturalesa continuada de les prestacions.

E.7. Solvència tècnica o professional

La solvència tècnica o professional s'acreditarà mitjançant una relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte, executats durant els quatre darrers anys, amb indicació de l'import, la data i el destinatari, públic o privat.

Es considerarà que els serveis són d'igual o similar naturalesa quan coincideixin substancialment amb l'objecte contractual atenent, de manera conjunta o alternativa, el codi CPV, les funcionalitats prestades, la naturalesa tecnològica, l'abast, la criticitat, els nivells de disponibilitat o seguretat i la complexitat operativa o de migració.

L'import anual acumulat, IVA exclòs, en l'any natural de major execució del període indicat haurà de ser igual o superior a TRES-CENTS CINQUANTA MIL EUROS (350.000,00 €).

Quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, els serveis s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'Òrgan competent. Quan el destinatari sigui un subjecte privat, s'acreditaran mitjançant certificat expedit per aquest o, a manca de certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyada dels documents que acreditin la realització de la prestació, d'acord amb l'article 90.1.a de la LCSP.

Els certificats o documents acreditatius hauran d'identificar, com a mínim, la descripció i naturalesa dels serveis, el seu import, les dates d'execució, el destinatari i, sempre que sigui possible, el codi CPV.

L'ampliació del període ordinari d'experiència a quatre anys es justifica en l'expedient per la complexitat, criticitat i especialització dels serveis de CPD, per tal de garantir un nivell adequat de competència sense reduir la fiabilitat de l'experiència acreditada.

La solvència tècnica es podrà integrar amb mitjans externs en els termes de l'article 75 de la LCSP.

E.8. Integració de la solvència amb mitjans externs

Els licitadors podran acreditar la seva solvència basant-se en els mitjans d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles existents entre elles, sempre que acreditin davant l'Òrgan de contractació que disposaran efectivament dels recursos necessaris durant tota l'execució del contracte, d'acord amb l'article 75 de la LCSP.

La mera pertinença a un mateix grup empresarial no constitueix, per si sola, acreditació suficient de la disponibilitat efectiva dels mitjans invocats.

Quan la solvència s'acrediti mitjançant recursos de tercers, aquests quedaran vinculats al compliment de les obligacions assumides en els termes previstos a la LCSP.

E.9. Solvència de les unions temporals d'empreses

Les unions temporals d'empreses podran acreditar la solvència mitjançant l'acumulació dels recursos dels seus integrants, sempre que conjuntament compleixin els requisits mínims exigits en aquest Plec.

Quan un determinat requisit de solvència sigui acreditat per un dels membres de la UTE, aquest haurà d'assumir efectivament l'execució de les prestacions respecte de les quals aquella solvència hagi estat determinant.

E.10. Empreses de nova creació

Atès que el contracte està subjecte a regulació harmonitzada, les empreses de nova creació hauran d'acreditar la solvència tècnica o professional mitjançant els mateixos requisits i mitjans establerts a l'apartat E.7, sens perjudici de la possibilitat d'integrar la solvència amb mitjans externs d'acord amb l'article 75 de la LCSP.

La previsió de l'article 90.4 de la LCSP relativa a l'exempció d'acreditar serveis previs per a empreses de nova creació és aplicable als contractes no subjectes a regulació harmonitzada i, per tant, no resulta exigible en aquesta licitació.

E.11. Certificacions i mitjans equivalents

Quan aquest Plec exigeixi certificacions expedides per organismes independents relatives a sistemes de gestió de la qualitat, seguretat de la informació, gestió ambiental o altres matèries, s'admetran els certificats equivalents expedits per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea.

També s'admetran altres mitjans de prova adequats quan el licitador acrediti que permeten verificar, amb un nivell de garantia equivalent, el compliment dels requisits exigits.

Correspon al licitador identificar el certificat o mitjà alternatiu aportat, justificar-ne l'equivalència i acreditar-ne l'abast material, territorial i organitzatiu. L'òrgan de contractació examinarà aquesta equivalència de manera motivada i d'acord amb els principis d'igualtat de tracte, proporcionalitat i lliure concurrència.

Secció quarta. Manteniment dels requisits d'aptitud

E.12. Manteniment dels requisits

L'adjudicatari haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte els requisits de capacitat, habilitació professional, solvència i absència de prohibicions de contractar que van justificar la seva adjudicació.

L'Òrgan de contractació podrà requerir, en qualsevol moment de l'execució, l'acreditació del manteniment d'aquests requisits quan existeixin circumstàncies objectives que ho justifiquin.

E.13. Comunicació de modificacions societàries

El contractista haurà de comunicar immediatament qualsevol modificació que afecti la seva personalitat jurídica, denominació social, domicili, representació, estructura societària, fusió, escissió, transformació, cessió global d'actius i passius, situació concursal o qualsevol altra circumstància que pugui incidir en els requisits d'aptitud exigits en aquesta licitació.

E.14. Comunicació dels canvis de control societari

Durant tota la vigència del contracte, el contractista haurà de comunicar al CSUC qualsevol operació que comporti un canvi de control, directe o indirecte, de la societat adjudicatària, en els termes previstos a l'article 42 del Codi de comerç o a la normativa mercantil aplicable.

La comunicació haurà d'anar acompanyada de la informació necessària perquè el CSUC pugui verificar que l'operació no altera els requisits de capacitat, solvència, habilitació professional o absència de prohibicions de contractar que van justificar l'adjudicació.

El CSUC podrà requerir la documentació complementària necessària per comprovar el manteniment d'aquests requisits.

Aquesta obligació té una finalitat exclusivament informativa i de verificació i no altera el règim jurídic aplicable a la successió del contractista, a la cessió del contracte ni a les modificacions estructurals regulades a la LCSP.

E.15. Disponibilitat efectiva dels mitjans compromesos

Els mitjans personals, tècnics, materials i organitzatius aportats per acreditar la solvència o valorats en els criteris d'adjudicació hauran de romandre disponibles durant tota l'execució del contracte.

La seva substitució únicament serà admissible quan concorrin causes objectives degudament justificades i el nou recurs ofereixi, com a mínim, un nivell equivalent de solvència, qualificació o rendiment, sense perjudici de les facultats de verificació de l'Òrgan de contractació.

Quan el mitjà personal hagi estat objecte de puntuació en un criteri d'adjudicació, l'equivalència del substitut s'haurà de valorar respecte de les característiques, experiència, qualificació, especialització, dedicació i responsabilitat que van determinar la puntuació obtinguda, i no únicament respecte del compliment dels requisits mínims de solvència o d'adscripció de mitjans

E.16. Principis d'integritat

La participació en aquesta licitació implica el compromís dels licitadors d'actuar d'acord amb els principis de bona fe, integritat, lliure competència, confidencialitat, transparència i absència de pràctiques col·lusòries.

Els licitadors col·laboraran amb l'Òrgan de contractació en totes les actuacions de comprovació que siguin necessàries durant la licitació i l'execució del contracte.

F. Garanties:

F.1. Garantia provisional, No es requereix.

F.2. Garantia definitiva, Atès que el preu del contracte es formula mitjançant preus unitaris i que la despesa efectiva dependrà dels serveis i consums realment efectuats, la garantia definitiva serà equivalent al cinc per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, de conformitat amb l'article 107.3 de la LCSP.

La base de càlcul de la garantia serà, per tant, de 829.206,87 euros, i l'import de la garantia definitiva serà de **41.460,34 euros**, sens perjudici del seu eventual reajustament en els supòsits legalment previstos.

G. Tipus de tramitació

El contracte s'adjudicarà mitjançant procediment obert i tramitació ordinària, d'acord amb l'article 156 de la LCSP. De conformitat amb l'article 22 de la LCSP, el contracte està subjecte a regulació harmonitzada, als efectes de la seva publicació al Diari Oficial de la Unió Europea, i és susceptible de recurs especial en matèria de contractació en els termes previstos als articles 44 i següents de la LCSP

H. Dades de la licitació

- Data i hora límit de presentació d'ofertes: El termini màxim de presentació d'ofertes serà de trenta (30) dies naturals (article 156.2 i 156.3.c LCSP), comptats des de la data de la tramesa de l'anunci al Diari Oficial de la Unió Europea; la licitació s'anunciarà oportunament al perfil del contractant del CSUC.
- Presentació: Utilitzant la plataforma electrònica "Sobre 2.0".
- Data, hora i lloc de la lectura del Sobre A, per mitjà de l'eina Microsoft Teams, passades vint-i-quatre (24) hores després del termini de presentació d'ofertes.
- Data, hora i lloc de la lectura del Sobre B, per mitjà de l'eina Microsoft Teams, en data i hora a determinar.
- Data, hora i lloc de la lectura del Sobre C, per mitjà de l'eina Microsoft Teams, en data i hora a determinar.
- En tot cas l'obertura de les proposicions haurà d'efectuar-se en el termini màxim de vint (20) dies comptats des de la data de finalització del termini per presentar les ofertes.

I. Criteris d'adjudicació dels contractes

I.1. Principis generals

L'adjudicació del contracte es realitzarà a favor de l'oferta que presenti la millor relació qualitat-preu, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts en el Quadre de Característiques, de conformitat amb els articles 145 a 148 de la LCSP.

Els criteris d'adjudicació han estat determinats atenent la naturalesa i les característiques de les prestacions objecte del contracte i es troben directament vinculats al seu objecte, amb la finalitat d'identificar l'oferta que proporcioni el major valor global per a les entitats destinatàries del contracte.

Els criteris s'aplicaran amb ple respecte als principis d'igualtat de tracte, transparència, objectivitat, proporcionalitat, no discriminació i lliure competència.

I.2. Aplicació dels criteris

Els criteris d'adjudicació s'aplicaran exclusivament d'acord amb les regles de valoració establertes en aquest Plec i en el Quadre de Característiques.

No podran valorar-se aspectes, circumstàncies o compromisos que no hagin estat expressament previstos com a criteris d'adjudicació.

La puntuació atribuïda a cada oferta haurà d'estar suficientment motivada i fonamentada en els elements objectius resultants de la documentació presentada.

I.3. Vinculació dels compromisos oferts

Els compromisos assumits pels licitadors que hagin estat objecte de valoració constituïran obligacions contractuals i seran exigibles durant tota l'execució del contracte.

El seu incompliment podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes en aquest Plec, a l'exigència dels danys i perjudicis que corresponguin o, quan sigui procedent, a la resolució del contracte.

I.4. Acreditació dels compromisos

Els compromisos o prestacions addicionals que siguin objecte de valoració hauran de descriure's de manera clara, concreta, verificable i quantificable.

No seran objecte de valoració les declaracions genèriques, les simples manifestacions d'intencions o els compromisos indeterminats que no permetin verificar objectivament el seu contingut ni el seu grau de compliment.

I.5. Prohibició de doble valoració

Un mateix element de l'oferta no podrà ser objecte de valoració simultània en més d'un criteri d'adjudicació, llevat que el mateix Plec ho prevegi expressament i diferenciï clarament els aspectes susceptibles de valoració en cadascun d'ells.

I.6. Interpretació homogènia

Els criteris d'adjudicació seran interpretats i aplicats de manera uniforme respecte de totes les ofertes.

No s'admetran interpretacions singulars o diferenciades que alterin les regles de valoració establertes en aquest Plec ni que puguin afectar els principis d'igualtat de tracte o transparència.

I.7. Informació insuficient

Quan la documentació aportada no permeti valorar adequadament un criteri d'adjudicació, únicament es puntuarà allò que resulti acreditat de manera suficient.

L'Òrgan de contractació no podrà presumir compromisos, prestacions o característiques que no resultin expressament acreditades en la proposició.

I.8. Ofertes condicionades

No seran objecte de valoració les ofertes que subordinin els compromisos assumits a condicions alienes al Plec, introdueixin reserves incompatibles amb els documents contractuals o alterin els termes essencials de la licitació.

I.9. Empats

En cas d'empat en la puntuació final, s'aplicaran successivament els criteris de desempat previstos en el Quadre de Característiques i, en defecte d'aquests, els establerts a l'article 147 de la LCSP.

Criteris de desempat

L'empat entre diverses ofertes després de l'aplicació dels criteris d'adjudicació del contracte es resoldrà mitjançant l'aplicació per ordre dels següents criteris socials, referits al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes:

- a) Major percentatge de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social en la plantilla de cadascuna de les empreses, prevalent en cas d'igualtat, el major nombre de treballadors fixos amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió en la plantilla.

- b) Menor percentatge de contractes temporals en la plantilla de cadascuna de les empreses.
- c) Major percentatge de dones emprades en la plantilla de cadascuna de les empreses.
- d) El sorteig, en cas que l'aplicació dels anteriors criteris no hagués donat lloc a desempat.

I.10. Errors materials

Els errors materials, aritmètics o de transcripció que siguin manifestos podran ser corregits per l'Òrgan de contractació sempre que aquesta correcció no comporti una modificació de l'oferta presentada ni alteri els principis d'igualtat de tracte, transparència i lliure concurrència.

I.11. Valoració orientada a l'interès de la compra conjunta

Els criteris d'adjudicació s'han configurat tenint en compte les necessitats comunes de les entitats participants en la compra conjunta, amb l'objectiu d'obtenir una solució homogènia, eficient, interoperable i sostenible durant tota la vigència del contracte.

I.12. Criteris d'adjudicació aplicables

Els criteris d'adjudicació, la seva ponderació, la puntuació màxima atribuïble a cadascun d'ells, la seva classificació com a criteris sotmesos a judici de valor o avaluables mitjançant fórmules, així com les regles específiques de valoració i, si escau, les fórmules matemàtiques aplicables, són els que s'estableixen en el Quadre de Característiques del present Plec.

El Quadre de Característiques forma part integrant del PCAP i les seves determinacions prevaldran sobre les regles generals d'aquest capítol en allò que constitueixin una regulació específica de la present licitació.

Els criteris específics s'han configurat atenent les característiques tècniques, funcionals i econòmiques de les prestacions objecte del contracte, amb l'objectiu d'identificar l'oferta que presenti la millor relació qualitat-preu.

Criteris d'adjudicació del contracte	Punts
Criteris la ponderació dels quals depèn d'un judici de valor	41
Criteris quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules, dels quals 45 corresponen a criteris econòmics i 14 a qualitatius	59
Total	100

Si es donés el cas que no existís cap oferta o proposició admissible d'acord amb els criteris que figuren en el plec, podrà declarar-se deserta la licitació sense que els licitadors tinguin dret a rebre cap compensació.

La formulació d'ofertes per part dels licitadors suposarà l'acceptació incondicional dels criteris d'adjudicació.

Per al càlcul de les puntuacions es farà servir un màxim de 2 (dos) decimals.

I.13 Criteris la ponderació dels quals depèn d'un judici de valor

(criteris qualitius subjectius fins a 41 punts)

I.13.1 Règim general

Per continuar en el procediment, les ofertes hauran d'obtenir un mínim de 20,50 punts sobre els 41 punts atribuïts als criteris sotmesos a judici de valor. Aquest llindar equival al cinquanta per cent de la puntuació assignada a aquesta fase i s'aplicarà de manera uniforme, d'acord amb l'article 146.3 de la LCSP.

No s'estableixen llindars eliminatòris addicionals per subcriteris. L'eventual exclusió d'una oferta per incompliment tècnic només procedirà quan contradigui un requisit mínim obligatori del PPT o alteri els termes essencials de la licitació, amb motivació expressa i audiència quan legalment sigui procedent.

La puntuació i, si escau, l'exclusió hauran de quedar motivades en l'informe tècnic mitjançant l'aplicació dels paràmetres publicats als plec, sense introduir preferències, subcriteris o regles de valoració no anunciades.

Els criteris de valoració segons judici de valor que s'utilitzen, tenen una assignació total màxima de 41 punts els quals s'assignaran en funció de les propostes descrites pels diferents proveïdors i que assegurin un major grau d'adaptació de la solució als requisits dels serveis.

La proposta de cada proveïdor s'avaluarà segons els següents blocs:

- Caracterització del proveïdor i CPD (fins a 10 punts)
- Governança, qualitat i eines de gestió i facturació (fins a 5 punts)
- Proposta tècnica dels serveis (fins a 26 punts)

I.13.2. Metodologia de valoració dels criteris sotmesos a judici de valor

Grau d'adequació	Descripció	Percentatge de la puntuació
Excel·lent	La proposta supera clarament els requisits del PPT, aporta solucions específiques, completament desenvolupades, coherents, innovadores i perfectament adaptades a les necessitats del contracte, amb una justificació tècnica exhaustiva.	90-100 %
Molt favorable	La proposta satisfà plenament els requisits exigits i incorpora millores tècniques degudament justificades.	75-89 %
Favorable	La proposta dona resposta adequada als requisits del PPT, encara que amb un desenvolupament limitat o amb un menor nivell de detall tècnic.	50-74 %

Grau d'adequació	Descripció	Percentatge de la puntuació
Suficient	La proposta compleix els requisits mínims però presenta mancances de concreció, justificació o desenvolupament.	25-49 %
Insuficient	La proposta és incompleta, genèrica, contradictòria o no permet valorar adequadament el compliment dels requisits.	0-24 %

I.13.3. Criteris de valoració

Caracterització del proveïdor i CPD

Es valoraran els següents aspectes de la solució proposada:

Caracterització del proveïdor i CPD	Punts (fins a 10)
Instal·lacions del CPD des d'on es prestaran els serveis	4
Pla de contingència	4
Connectivitat amb l'Anella Científica	2

En relació a les **Instal·lacions del CPD des d'on es prestaran els serveis (fins a 4 punts)** es valorarà la qualitat tècnica de la configuració de les instal·lacions principals i de contingència proposades per a l'execució del contracte, exclusivament en els aspectes que superin o desenvolupin els requisits mínims establerts a l'apartat 3.3 del PPT.

La valoració atindrà:

- la coherència de l'arquitectura física i la separació funcional de les àrees crítiques;
- l'absència de punts únics de fallada en l'alimentació elèctrica, climatització, comunicacions i sistemes de protecció;
- el nivell de redundància efectiva dels sistemes crítics i la capacitat de manteniment sense interrupció del servei;
- els mecanismes de detecció, confinament i resposta davant incidències físiques;
- la capacitat de monitoratge preventiu de les instal·lacions i de generació d'alertes;
- la coherència entre les instal·lacions principals i les de contingència;
- la capacitat acreditada de les instal·lacions per mantenir la disponibilitat, continuïtat i escalabilitat requerides durant tota la vigència del contracte.

No es valorarà la mera acreditació dels requisits mínims del PPT, les certificacions exigides com a condició d'aptitud ni la notorietat, dimensió o titularitat de les instal·lacions. La puntuació s'atorgarà d'acord amb l'escala de l'apartat I.13.2, atenent el grau de concreció, coherència, robustesa i adequació de la solució proposada

En relació al **Pla de contingència (fins a 4 punts)** es valorarà la qualitat, viabilitat i grau de desenvolupament del Pla de contingència proposat per garantir la continuïtat i recuperació dels serveis davant incidències greus o desastres.

La valoració atindrà:

- a) la identificació dels escenaris de contingència aplicables als serveis contractats;
- b) la correspondència entre els riscos identificats i les mesures de prevenció, resposta i recuperació;
- c) la definició clara de les funcions, responsabilitats, comunicacions i mecanismes d'escalat;
- d) la coherència de les mesures proposades amb els RTO i RPO exigits contractualment;
- e) els procediments de commutació, recuperació, retorn a la normalitat i verificació de la integritat del servei;
- f) el calendari, abast, metodologia i evidències de les proves periòdiques;
- g) els mecanismes d'actualització del Pla i d'incorporació de les lliçons apreses;
- h) la coordinació del Pla amb els plans de continuïtat, seguretat, capacitat, disponibilitat i reversibilitat.

No es valorarà la mera reproducció de les obligacions del PPT ni la simple declaració de compliment dels RTO o RPO mínims. La puntuació dependrà del grau de concreció, coherència, verificabilitat i viabilitat operativa de la proposta

En relació a la **Connectivitat amb l'Anella Científica (fins a 2 punts)** es valorarà la qualitat tècnica i operativa de la solució de connectivitat proposada amb l'Anella Científica, amb independència de la tecnologia o de la naturalesa física, virtual o gestionada dels components utilitzats.

La valoració atindrà:

- a) la redundància física i lògica dels enllaços i dels components crítics;
- b) l'absència de punts únics de fallada;
- c) la diversitat efectiva de rutes, equips o elements de connexió;
- d) la capacitat d'ampliació sense interrupció significativa del servei;
- e) la facilitat d'integració amb l'arquitectura del CPD i amb els sistemes de les entitats participants;
- f) els mecanismes de monitoratge, alertes, diagnosi i gestió d'incidències;
- g) els procediments de commutació i recuperació davant fallades;
- h) la claredat i verificabilitat de l'arquitectura proposada.

No es valorarà una marca, fabricant o tecnologia determinada, sinó el resultat funcional, la robustesa, la interoperabilitat i l'escalabilitat de la solució.

Governança, qualitat i eines de gestió i facturació (fins a 5 punts)

Es valoraran els següents aspectes de la solució proposada:

Governança, qualitat i eines de gestió i facturació	Punts (fins a 5)
Model organitzatiu i de gestió	2
Metodologia i eines proposades per al control i seguiment del servei.	3

En relació al **model organitzatiu i de gestió 2 punts**) es valorarà la coherència i adequació del model organitzatiu proposat per a la implantació, transició i prestació ordinària dels serveis en un entorn multientitat.

La valoració atindrà:

- la definició de funcions, responsabilitats i dependències funcionals;
- la claredat dels interlocutors i dels canals de relació amb el CSUC i les entitats participants;
- l'adequació del model als diferents nivells de governança previstos contractualment;
- la coordinació entre els equips d'implantació, operació, suport, seguretat, continuïtat i reversibilitat;
- la capacitat del model per gestionar simultàniament necessitats comunes i específiques de les entitats participants;
- els mecanismes de cobertura, substitució, escalat i continuïtat organitzativa;
- la coherència entre el model organitzatiu, el calendari d'implantació i els processos de gestió proposats.

No seran objecte de valoració en aquest criteri l'experiència, titulació, certificacions o qualificacions individuals del personal, els mitjans mínims exigits al PPT ni els elements puntuats mitjançant criteris automàtics.

En relació a la **metodologia i eines proposades (fins a 3 punts)** es valorarà l'adequació funcional i operativa de la metodologia i de les eines proposades per controlar, supervisar i acreditar l'execució dels serveis en un entorn multientitat.

La valoració atindrà:

- la capacitat de proporcionar una visió agregada del contracte al CSUC i una visió segregada per a cada entitat participant;
- la integració, en un entorn únic o funcionalment coordinat, de la gestió d'incidències, peticions, problemes, canvis, configuració, capacitat, disponibilitat i nivells de servei;
- la disponibilitat de quadres de comandament, informes i alertes configurables;
- la traçabilitat de les actuacions, decisions, aprovacions i evidències;
- la capacitat d'exportació de dades en formats oberts o habitualment utilitzats;
- els mecanismes de control d'accés, segregació de rols i auditoria;
- la integració amb les fonts de mesurament dels ANS i KPI;
- la facilitat d'ús, administració i consulta per part del CSUC i de les entitats participants;

- i) la capacitat de donar suport a la facturació desagregada per entitat, servei i unitat consumida.

La mera enumeració d'eines o productes, sense descriure'n la configuració, la integració i l'ús efectiu en el contracte, no serà objecte de valoració positiva.

Proposta tècnica del servei (fins a 26 punts)

A continuació es desglossen els criteris que s'utilitzaran per fer la valoració de la proposta tècnica:

Proposta tècnica dels serveis	Punts (fins a 26)
Adaptació de la solució als requisits dels serveis	10
Adaptació de la solució davant de canvis en la configuració o capacitat dels serveis	6
Serveis de suport	8
Condicions del Pla de devolució del servei	2

En relació a l'**Adaptació de la solució als requisits dels serveis (fins a 10 punts)** es valorarà el grau d'adequació funcional, tècnica i operativa de la solució proposada als serveis descrits al PPT, així com la coherència de la seva arquitectura integrada.

La valoració atindrà:

- la cobertura i desenvolupament dels requisits funcionals dels diferents serveis;
- la coherència de l'arquitectura de computació, emmagatzematge, còpia, connectivitat, seguretat, monitoratge i gestió;
- la interoperabilitat entre els components de la solució i amb els entorns de les entitats participants;
- la facilitat de gestió, automatització, administració i monitoratge;
- la disponibilitat, resiliència i absència de punts únics de fallada;
- la capacitat de segregació lògica, funcional i administrativa per entitat;
- la mantenibilitat, actualització i evolució de la solució sense interrupcions indegudes;
- la neutralitat tecnològica i la capacitat d'integració amb diferents plataformes o components;
- la coherència entre la solució tècnica, els ANS, els plans de gestió i el model de governança;
- el grau de detall, verificabilitat i viabilitat de la proposta d'implantació.

La maduresa tècnica només es valorarà a partir d'elements directament vinculats a la solució proposada, com ara l'estabilitat, el suport vigent, la mantenibilitat, la interoperabilitat, la disponibilitat de documentació tècnica i l'existència d'un full de ruta verificable.

No es valoraran la quota de mercat, la notorietat de la marca, el nombre general de clients, la dimensió del fabricant ni les experiències empresarials utilitzades per acreditar la solvència.

En relació a l'**Adaptació de la solució davant de canvis en la configuració o en la capacitat dels serveis (fins a 6 punts)**, es valorarà la capacitat de la solució per adaptar-se de manera eficient, segura i controlada a variacions de demanda, configuració o abast dels serveis durant l'execució del contracte.

La valoració atindrà:

- a) l'escalabilitat vertical i horitzontal dels recursos de computació, memòria, emmagatzematge, còpia, connectivitat i seguretat;
- b) la capacitat d'ampliar o reduir recursos sense interrupció o amb una afectació mínima i planificada;
- c) els mecanismes d'automatització, aprovisionament, desprovisionament i reconfiguració;
- d) la capacitat de redistribuir recursos entre serveis o entitats mantenint la segregació i la traçabilitat;
- e) la metodologia de planificació de capacitat, previsió de tendències i generació d'alertes;
- f) els terminis, dependències i riscos associats als canvis de capacitat;
- g) la reversibilitat dels canvis i la capacitat de retornar a configuracions anteriors;
- h) la coherència de la proposta amb el model de pagament per ús i amb els preus unitaris adjudicats.

No es valoraran les ampliacions o funcionalitats que no estiguin incloses en els preus ofertats o que requereixin una modificació no prevista de les condicions econòmiques.

En relació als **Serveis de suport (fins a 8 punts)**, es valorarà la qualitat, adequació, rellevància i valor afegit de la proposta relativa als serveis de suport, així com l'experiència addicional de l'equip proposat per a l'execució del contracte, sempre que aquesta experiència excedeixi la mínima exigida per acreditar la solvència tècnica o, si escau, l'adscripció obligatòria de mitjans.

La valoració es realitzarà atenent el grau en què la proposta acrediti la capacitat de l'equip per executar les prestacions objecte del contracte en un entorn de serveis crítics, de conformitat amb l'escala prevista a l'apartat I.13.2.

En particular, es valoraran els aspectes següents:

- a) **La rellevància de l'experiència acreditada** respecte de les prestacions objecte del contracte, especialment en serveis de centre de procés de dades, infraestructures TIC crítics, serveis cloud, plataformes virtualitzades o entorns equivalents.
- b) **La complexitat tècnica dels projectes desenvolupats**, atenent, entre altres aspectes:
 - la disponibilitat requerida dels serveis;
 - la criticitat dels sistemes gestionats;
 - les exigències de seguretat de la informació;
 - la continuïtat del servei i recuperació davant desastres;
 - les actuacions de migració, transformació o reversibilitat de serveis;
 - la integració amb infraestructures complexes o distribuïdes.
- c) **L'abast funcional i organitzatiu dels projectes executats**, considerant, entre altres factors:

- el nombre i tipologia dels serveis gestionats;
- el volum d'infraestructura administrada;
- la prestació simultània de serveis a diverses entitats o organitzacions;
- la coordinació amb altres proveïdors tecnològics;
- la gestió d'entorns d'alta disponibilitat.

d) **El grau de participació efectiva dels professionals adscrits** als projectes acreditats, valorant especialment les funcions desenvolupades, les responsabilitats assumides, el nivell tècnic de les tasques executades i la seva relació directa amb les prestacions objecte del present contracte.

e) **La complementarietat, coherència i especialització de l'equip proposat**, atenent la distribució equilibrada dels perfils professionals i la seva capacitat conjunta per donar resposta als diferents serveis objecte del contracte.

f) **La transferibilitat de l'experiència acreditada** a les necessitats específiques del CSUC i de les entitats participants, valorant especialment la utilitat pràctica dels coneixements adquirits en projectes anàlegs.

No serà objecte de valoració:

- l'experiència utilitzada per acreditar la solvència tècnica o professional exigida al present procediment;
- l'experiència mínima exigida als professionals adscrits al contracte;
- les simples relacions de clients o referències empresarials no vinculades als professionals efectivament adscrits;
- les declaracions genèriques mancades de concreció sobre els treballs efectivament desenvolupats.

La puntuació s'atorgarà atenent la qualitat global de l'experiència acreditada, la seva adequació a l'objecte del contracte, la seva complexitat, la seva rellevància tècnica i el valor afegit que aportí a la correcta execució del servei, sense que el nombre de projectes acreditats constitueixi, per sí mateix, un element determinant de la puntuació.

Acreditació

Els licitadors hauran d'incorporar en la proposta tècnica del **Sobre B** la documentació necessària per permetre la valoració d'aquest criteri.

Per a cada professional adscrit al contracte s'identificaran, com a mínim:

- els projectes que s'invoquen;
- l'entitat destinatària dels serveis;
- el període d'execució;
- les funcions efectivament desenvolupades;

- el grau de responsabilitat assumit;
- l'abast funcional i tècnic dels treballs;
- els principals elements de complexitat del projecte;
- la relació existent entre l'experiència acreditada i les prestacions objecte del present contracte.

Aquesta informació podrà acreditar-se mitjançant certificats de bona execució, certificats emesos per l'entitat destinatària dels serveis, certificats empresarials, actes de recepció, contractes, informes tècnics o qualsevol altre mitjà de prova que permeti verificar de forma suficient la realitat dels treballs desenvolupats i la participació efectiva del professional proposat.

Vinculació contractual dels professionals valorats

Els professionals identificats nominativament en l'oferta i l'experiència, qualificació, especialització o participació dels quals hagi estat objecte de valoració quedaran obligatòriament adscrits a l'execució del contracte en les funcions i amb el nivell de responsabilitat indicats en la proposta tècnica.

La puntuació obtinguda en aquest subcriteri comportarà el compromís contractual del licitador de mantenir l'adscripció efectiva d'aquests professionals durant el període en què resulti necessària la seva intervenció, d'acord amb el model organitzatiu i funcional ofert.

Abans de l'adjudicació, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de ratificar el compromís nominatiu d'adscripció dels professionals valorats i acreditar la seva disponibilitat efectiva per participar en l'execució del contracte.

La substitució d'un professional valorat només serà admissible quan concorri una causa objectiva, sobrevinguda i degudament justificada que impedeixi o dificulti de manera significativa la continuïtat de la seva adscripció.

La substitució requerirà:

- a) la comunicació prèvia i motivada al responsable del contracte;
- b) l'autorització expressa del responsable del contracte, llevat dels supòsits d'urgència degudament acreditats;
- c) la proposta d'un professional substituït amb una qualificació, experiència, especialització, dedicació i capacitat funcional equivalents o superiors a les del professional substituït;
- d) l'acreditació documental dels mèrits i requisits del professional substituït;
- e) l'adopció de les mesures necessàries per garantir la transferència de coneixement i evitar qualsevol interrupció o degradació del servei.

A l'efecte de determinar l'equivalència, no serà suficient que el professional substituït compleixi únicament els requisits mínims de solvència o d'adscripció de mitjans. Haurà de mantenir, com a mínim, el nivell qualitatiu dels elements que van ser tinguts en compte per atorgar la puntuació al professional substituït.

La substitució no podrà comportar cap cost addicional per al CSUC ni una reducció de la dedicació, responsabilitat, disponibilitat o qualitat del servei compromeses en l'oferta.

L'incompliment injustificat de l'obligació d'adscripció o la substitució per un professional que no mantingui el nivell qualitatiu valorat podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats establertes al Plec i, quan afecti de manera essencial la correcta execució del contracte, a les altres conseqüències previstes en la LCSP i en els documents contractuals.

En relació a les **Condicions del Pla de devolució dels serveis (fins a 2 punts)**, es valorarà la qualitat, detall i viabilitat de la proposta de reversibilitat i devolució dels serveis a la finalització del contracte.

La valoració atindrà:

- a) la identificació dels serveis, dades, configuracions, documentació, registres i coneixement objecte de devolució;
- b) la definició de fases, fites, terminis, responsables i dependències;
- c) els formats de lliurament i la seva interoperabilitat i reutilització;
- d) els procediments de verificació de la integritat, completesa i utilitat dels elements lliurats;
- e) la continuïtat dels serveis durant la transició;
- f) la cooperació amb el CSUC, les entitats participants i el nou adjudicatari;
- g) la transferència de coneixement i el suport a la migració;
- h) la protecció, devolució i eliminació segura de les dades;
- i) els mecanismes per evitar dependències tecnològiques o operatives injustificades;
- j) la identificació i mitigació dels riscos de reversibilitat.

No es valorarà la mera reproducció de les obligacions mínimes de reversibilitat establertes al PCAP i al PPT.

I.14 Criteris quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules

La puntuació d'aquest apartat s'obtindrà a partir de la valoració dels criteris econòmics (45) i qualitatius objectius (14) que es detallen a continuació.

I.14.1. Criteris econòmics (fins a 45 punts)

El licitador haurà de proposar la seva oferta econòmica seguint el model que consta al Sobre Digital. L'import de l'oferta econòmica no superarà el pressupost base de licitació (IVA exclòs). Qualsevol oferta que excedeixi el PBL serà exclosa.

Criteris econòmics	Punts (fins a 45)
Oferta econòmica	40
Descompte addicional sobre serveis recurrents	5

I.14.1.1. Valoració de l'oferta econòmica

Import global ponderat de l'oferta on els 40 punts valoren exclusivament els preus unitaris aplicables al període inicial. A l'efecte exclusiu de valorar les ofertes, l'import global ponderat de cada proposició serà el resultat de multiplicar cada preu unitari ofert per la quantitat estimada de valoració establerta en el model d'oferta econòmica i sumar els imports resultants.

Les quantitats utilitzades per a aquesta operació tenen una finalitat exclusivament comparativa i no comporten cap compromís de consum.

Els serveis amb consum inicial estimat igual a zero hauran de disposar igualment d'un preu unitari. Quan aquests serveis tinguin incidència econòmica rellevant, el model d'oferta haurà d'atribuir-los una quantitat hipotètica o un pes de valoració que permeti comparar-ne objectivament el preu.

La suma dels imports resultants constituirà l'import global ponderat de l'oferta als efectes de la fórmula de puntuació i de la identificació de les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat.

Per a la valoració de l'oferta econòmica s'usarà la següent fórmula:

$$P = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{P_l} \right) \times \frac{1}{V_P} \right] \times P_m$$

On:

P = puntuació obtinguda per l'oferta valorada.

P_m = puntuació màxima atribuïble al criteri, fixada en 40 punts.

O_m = import global ponderat de l'oferta econòmica més baixa entre les ofertes admeses.

O_v = import global ponderat de l'oferta econòmica objecte de valoració.

P_l = pressupost global ponderat de licitació, IVA exclòs, calculat mitjançant l'aplicació de les quantitats estimades o hipotètiques de valoració als preus unitaris màxims establerts en el model d'oferta econòmica.

V_P = valor de ponderació o modulació de la fórmula, fixat en 1,40.

L'oferta que presenti l'import global ponderat més baix obtindrà la puntuació màxima de 40 punts.

Les puntuacions es calcularan amb tots els decimals resultants de l'operació i s'arrodoniran a dos decimals únicament en el resultat final.

En cap cas l'aplicació de la fórmula podrà donar lloc a una puntuació superior a la puntuació màxima assignada al criteri ni inferior a zero punts.

La fórmula seleccionada atribueix la puntuació màxima a l'oferta econòmica més baixa i distribueix la puntuació de la resta de proposicions en funció de la distància existent entre el seu import global ponderat i el de la millor oferta.

La introducció d'un valor de ponderació VP igual a 1,40 té com a finalitat moderar les diferències de puntuació derivades de diferències econòmiques reduïdes, evitar una incidència excessiva del preu en detriment de la qualitat tècnica i preservar l'equilibri entre els diferents criteris que configuren la millor relació qualitat-preu.

Aquesta modulació es considera adequada atenent:

- a. la criticitat dels serveis de CPD;
- b. la necessitat de garantir la continuïtat, disponibilitat, seguretat i reversibilitat dels serveis;
- c. el pes de 41 punts atribuït als criteris sotmesos a judici de valor;
- d. el pes de 14 punts atribuït als criteris qualitius automàtics;
- e. el risc que una fórmula econòmica excessivament agressiva incentivi ofertes difícilment sostenibles.

Abans de l'aprovació de l'expedient s'ha efectuat una simulació del comportament de la fórmula amb diferents hipòtesis de baixa, i s'ha comprovat que:

1. la millor oferta obté la puntuació màxima;
2. la puntuació disminueix de manera contínua a mesura que augmenta l'import ofert;
3. no es produeixen salts, llindars de sacietat ni resultats discriminatoris;
4. la modulació manté una diferència de puntuació proporcionada a l'estalvi econòmic ofert.

I.14.1.2. Valoració del descompte adicional sobre serveis recurrents

El licitador podrà oferir un percentatge únic de reducció, entre el 0 % i el 5 %, aplicable exclusivament durant les eventuais pròrrogues ordinàries i excepcionals del contracte que siguin acordades per l'òrgan de contractació.

El percentatge ofert s'aplicarà sobre els preus unitaris adjudicats corresponents als serveis recurrents expressament identificats en el model d'oferta, una vegada multiplicats per les unitats efectivament consumides i abans de les deduccions derivades dels ANS.

El descompte no serà aplicable durant el període inicial del contracte, no dependrà d'un volum mínim de consum, tindrà caràcter incondicionat i no podrà ser modificat durant l'execució.

La puntuació serà igual al percentatge sencer ofert, fins a un màxim de cinc punts. L'oferta del 0 % obtindrà zero punts. No s'admetran percentatges superiors al 5 % ni fraccions decimals.

Aquest criteri valora un avantatge econòmic autònom referit exclusivament a les eventuais pròrrogues i no s'incorpora a l'import global ponderat utilitzat per valorar els 40 punts corresponents al període inicial.

Aquest criteri econòmic té per finalitat incentivar el manteniment d'un avantatge econòmic durant la vigència potencial completa del contracte, sense alterar la valoració del preu corresponent al període inicial. Atès que el descompte únicament desplega efectes durant les eventuais pròrrogues, constitueix un avantatge econòmic autònom, vinculat a l'objecte del contracte i compatible amb el criteri principal de valoració del preu, sense produir una doble valoració del mateix element econòmic.

I.14.2. Criteris qualitatius (fins a 14 punts)

S'aplicaran les següents puntuacions per la valoració dels criteris qualitatius que es desglossarien en:

Proposta tècnica dels serveis		Punts (fins a 14)
Característiques tècniques i funcionals complementàries		14
<i>Servidors: Infraestructura dedicada en la modalitat virtual</i>	2	
<i>Servidors: Compatibilitat acreditada amb l'entorn de virtualització existent basat en tecnologia VMWare (VMware Cloud Verified) o amb qualsevol altra plataforma que garanteixi un nivell funcionalment equivalent de migració, administració portabilitat, continuïtat, seguretat i rendiment</i>	0,5	
<i>Emmagatzematge: tiering automàtic</i>	1	
<i>Emmagatzematge: migració dinàmica</i>	0,5	
<i>Emmagatzematge: thin provisioning</i>	0,5	
<i>Servei de seguretat perimetral i microsegmentació integrat amb l'entorn virtual</i>	1	
<i>Conservació, protecció i consulta dels registres de seguretat durant el període contractualment establert</i>	1	
<i>Servei de balanceig d'alta disponibilitat, redundant i escalable</i>	2	
<i>Connectivitat a l'Anella Científica redundada</i>	3	
<i>Capacitat d'integració amb solucions de protecció i gestió de dispositius terminals, inclosos dispositius mòbils</i>	0,5	
<i>Servei de còpia de seguretat amb gestió multientitat i segregació d'accés</i>	1	
<i>Servei d'integració amb sistemes corporatius d'identitat i autenticació</i>	1	

Per a les característiques tècniques i funcionals complementàries (fins a 14 punts) el licitador haurà de respondre en relació al compliment de la prestació.

Les funcionalitats objecte de puntuació hauran d'estar incloses íntegrament en els preus unitaris oferts o, quan constitueixin serveis activables del Catàleg, hauran de disposar d'un preu unitari incorporat al model d'oferta econòmica.

No es valorarà cap funcionalitat el cost de la qual no estigui determinat en l'oferta ni cap tarifa presentada fora de l'apartat econòmic corresponent.

L'obtenció de puntuació implicarà el compromís contractual de mantenir la funcionalitat disponible durant tota la vigència del contracte en les condicions econòmiques adjudicades.

Respecte a la compatibilitat acreditada amb l'entorn de virtualització existent o amb una plataforma funcionalment equivalent (0,5 punts), S'atorgaran 0,5 punts quan el licitador acrediti que la solució proposada permet:

- a) migrar les càrregues virtualitzades existents sense pèrdua substancial de funcionalitat;
- b) mantenir la integritat, disponibilitat i configuració de les màquines virtuals;
- c) garantir la interoperabilitat amb les eines corporatives indicades al PPT;
- d) realitzar la migració amb una interrupció compatible amb els nivells de servei;
- e) mantenir les condicions de seguretat i rendiment requerides.

L'acreditació podrà efectuar-se mitjançant certificacions del fabricant, documentació tècnica, informes d'interoperabilitat, referències de proves, demostracions o qualsevol altre mitjà de prova suficient.

No s'exigirà una certificació comercial o una marca determinada quan el licitador acrediti el compliment funcional equivalent.

Respecte al servei de balanceig d'alta disponibilitat, redundant i escalable (fins a 2 punts) es valorarà amb aquesta distribució objectiva:

- a) redundància activa-activa o funcionalment equivalent, sense punt únic de fallada: 0,75 punts;
- b) escalabilitat automàtica o ampliació de capacitat sense interrupció del servei: 0,50 punts;
- c) capacitat de distribució avançada, comprovació de salut i retirada automàtica de nodes: 0,50 punts;
- d) integració amb els sistemes de monitoratge, registre i alertes: 0,25 punts.

La solució podrà implementar-se mitjançant equipament físic, virtual, programari o servei gestionat, sempre que compleixi les funcionalitats i nivells de rendiment exigits.

Respecte al servei de seguretat perimetral i microsegmentació integrat amb l'entorn virtual es valorarà amb aquesta distribució objectiva:

- a) microsegmentació entre càrregues i entorns: 0,30 punts;
- b) administració centralitzada de polítiques: 0,20 punts;
- c) alta disponibilitat i absència de punt únic de fallada: 0,20 punts;
- d) inspecció i registre del trànsit est-oest i nord-sud: 0,20 punts;
- e) integració amb el sistema de monitoratge o SIEM: 0,10 punts.

La solució podrà ser física, virtual, distribuïda o híbrida.

Respecte al servei de conservació, protecció i consulta dels registres de seguretat durant el període contractualment establert, s'atorgarà la puntuació quan la solució garanteixi:

- a) conservació dels registres durant vint-i-quatre mesos, quan aquest termini resulti necessari i proporcionat a la finalitat de seguretat;
- b) protecció de la integritat i traçabilitat dels registres;
- c) control d'accés i registre de consultes;
- d) capacitat de cerca, exportació i correlació;
- e) eliminació segura en finalitzar el termini de conservació;
- f) compliment de la normativa de protecció de dades.

Respecte al servei de capacitat d'integració amb solucions de protecció i gestió de dispositius terminals, inclosos dispositius mòbils, es valorarà la integració amb eines EDR, XDR, MDM o equivalents, sempre que formi part de l'abast del servei i no comporti costos no previstos.

Respecte al servei de còpia de seguretat amb gestió multientitat i segregació d'accés, s'atorgarà la puntuació quan la solució permeti:

- a) separació lògica de dades, polítiques i informes per entitat;
- b) control d'accés basat en rols;
- c) delegació d'administració amb permisos limitats;
- d) consulta individualitzada de l'estat de les còpies i restauracions;
- e) traçabilitat de les operacions;
- f) visió agregada per al CSUC.

Respecte al servei d'integració amb sistemes corporatius d'identitat i autenticació (1 punt). s'atorgarà la puntuació quan la solució ofereixi, sense cost addicional:

- a) federació d'identitats mitjançant SAML 2.0, OpenID Connect o protocols equivalents: 0,30 punts;
- b) integració amb els directoris corporatius definits al PPT: 0,20 punts;
- c) autenticació multifactor: 0,20 punts;
- d) gestió de rols i segregació per entitat: 0,20 punts;
- e) registre i traçabilitat de les autenticacions i accessos: 0,10 punts.

Acreditació i verificació

Per obtenir la puntuació corresponent, el licitador haurà de:

- a) identificar expressament la funcionalitat oferta;
- b) descriure la seva implementació;
- c) indicar el servei o component al qual s'aplica;
- d) aportar documentació tècnica, certificats, fitxes del fabricant, captures, informes de prova o altres evidències suficients;
- e) indicar si la funcionalitat està inclosa en el preu ofert;
- f) assumir expressament el compromís de mantenir-la durant tota la vigència del contracte.

No s'atorgarà puntuació a declaracions genèriques, compromisos condicionats o funcionalitats que no siguin objectivament verificables.

Abans de l'adjudicació o durant la fase d'implantació, el CSUC podrà requerir una demostració, prova de concepte o verificació tècnica de les funcionalitats puntuades.

La manca d'acreditació o la discrepància entre la funcionalitat oferta i la comprovada tindrà els efectes previstos a la LCSP i al PCAP.

I.15 Criteris per considerar una oferta amb valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes presumptament anormalment baixes s'efectuarà de conformitat amb l'article 149 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), d'acord amb les regles següents.

Atès que el present contracte s'adjudica mitjançant una pluralitat de criteris, la presumpció inicial d'anormalitat es determinarà exclusivament sobre l'import global ponderat de l'oferta, calculat d'acord amb aquest Plec.

Aquesta opció respon al fet que el risc d'inviabilitat econòmica deriva principalment del nivell dels preus oferts, mentre que els criteris sotmesos a judici de valor i la resta de criteris qualitius tenen per finalitat valorar la qualitat tècnica, l'organització, la governança, la continuïtat, la seguretat, la reversibilitat i la capacitat funcional de les propostes, però no constitueixen, per si mateixos, indicadors adequats de la sostenibilitat econòmica de l'oferta.

En conseqüència, la detecció inicial de les ofertes presumptament anormalment baixes es fonamentarà exclusivament en el component econòmic de la proposició, sense perjudici que la valoració definitiva de la seva viabilitat es dugui a terme tenint en consideració el conjunt de circumstàncies econòmiques, tècniques, organitzatives i funcionals concurrents en cada cas.

La presumpció d'anormalitat s'apreciarà sobre l'import global ponderat de l'oferta, calculat d'acord amb aquest Plec, mitjançant les regles següents:

- a) Quan concorri una sola oferta, es considerarà presumptament anormal si és inferior en més d'un **25** % al pressupost global ponderat de licitació.

- b) Quan concorrin dues ofertes, es considerarà presumptament anormal la que sigui inferior en més d'un **20 %** a l'altra oferta.
- c) Quan concorrin tres ofertes, es considerarà presumptament anormal la que sigui inferior en més d'un **10 %** a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, per calcular la mitjana s'exclourà l'oferta de quantia més elevada quan sigui superior en més d'un **10 %** a la mitjana inicial.
- d) Quan concorrin quatre o més ofertes, es considerarà presumptament anormal la que sigui inferior en més d'un **10 %** a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. Si existeixen ofertes superiors a aquesta mitjana en més d'un **10 %**, es calcularà una nova mitjana excloent-les; en tot cas, si resten menys de tres ofertes, la nova mitjana es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.

Quan concorrin empreses pertanyents a un mateix grup, serà aplicable el que disposa l'article 149.3 de la LCSP.

Quan una oferta sigui considerada presumptament anormalment baixa, l'òrgan de contractació tramitarà el procediment contradictori previst a l'article 149 de la LCSP, requerint el licitador perquè justifiqui la viabilitat de la seva proposició.

La justificació haurà d'acreditar la viabilitat global de l'oferta, incloent-hi, entre altres aspectes, els costos laborals, els costos tècnics, els costos associats a la seguretat de la informació, els recursos personals i materials, l'organització del servei, les condicions d'execució, els compromisos de qualitat, disponibilitat, migració, continuïtat, reversibilitat i qualsevol altra circumstància objectiva que permeti concloure que l'oferta pot executar-se correctament durant tota la vigència del contracte.

La concurrència d'algun dels supòsits previstos en aquest apartat no comportarà en cap cas l'exclusió automàtica de l'oferta, sinó únicament l'obertura del procediment contradictori previst a l'article 149 de la LCSP.

L'òrgan de contractació valorarà motivadament les justificacions aportades atenent la viabilitat global de l'oferta, considerada en el seu conjunt, i resoldrà sobre la seva admissió o exclusió mitjançant resolució motivada, de conformitat amb el que estableix l'article 149 de la LCSP.

I.16 Millores

No s'admet la presentació de millores.

Als efectes d'aquest Plec, s'entén per millora qualsevol prestació, funcionalitat, servei o compromís addicional ofert voluntàriament pel licitador que excedeixi les prestacions mínimes exigides en els plecs i que no estigui expressament previst com a criteri d'adjudicació.

En conseqüència, no seran objecte de valoració les prestacions addicionals, ampliacions de serveis, funcionalitats, recursos o qualsevol altre compromís ofert voluntàriament pels licitadors que no hagin estat previstos expressament com a criteri d'adjudicació en el Quadre de Característiques.

La incorporació d'aquestes prestacions addicionals no comportarà cap avantatge competitiu ni generarà cap obligació contractual per a l'Òrgan de contractació, sens perjudici que, si alteren les condicions essencials de la licitació, introdueixen reserves o impedeixen la comparació objectiva de les ofertes, puguin determinar-ne l'exclusió d'acord amb la LCSP i aquest Plec.

J. Mesa de contractació

J.1 Naturalesa i funcions

La Mesa de Contractació és l'Òrgan d'assistència tècnica especialitzada de l'Òrgan de contractació i exercirà les funcions que li atribueixen la LCSP, el Reial decret 817/2009, el Reial decret 1098/2001, en allò que continuï vigent, i aquest Plec. La Mesa actuarà amb plena objectivitat, imparcialitat, independència funcional i respecte als principis d'igualtat de tracte, transparència, confidencialitat i lliure competència.

J.2 Composició

La composició de la Mesa procurarà garantir una adequada combinació de coneixements jurídics, econòmics i tècnics en relació amb l'objecte del contracte, i es compon com s'indica,

President	Caterina Parals	Directora TIC	CSUC
Secretària	Laura Estremera	Tècnica de contractacions	CSUC
Vocal Interventora	Carlota Bragós	Directora Adjunta	CSUC
Vocal Assessor jurídic	David Tedó	Cap d'assessoria Jurídica	CSUC
Vocal	Manolo Pérez	UB	UB
Vocal	Ismael Pérez	Cap unitat Infraestructures i seguretat TIC	UPF
Vocal	Salvador Salanova		UdG
Vocal	Encarnación Pérez		URV
Vocal	David Fusté	Director de Sistemes i d'Organització	FPM
Vocal	Ruben Colon	It Manager	IL3-UB
Vocal	Jordi Peiret	Administrador	ICAC-URV
Vocal	Ivan Fustero	Cap d'Operacions i Ciberseguretat	CSUC

J.3 Funcionament

La Mesa desenvoluparà les seves actuacions d'acord amb el calendari del procediment i podrà celebrar tantes sessions com siguin necessàries per al correcte desenvolupament de les seves funcions.

Les deliberacions tindran caràcter reservat.

Els acords s'adoptaran per majoria dels membres presents.

J.4 Suport tècnic

La Mesa podrà sol·licitar informes als serveis tècnics del CSUC o de les entitats participants, així com a personal expert amb la qualificació adequada. Els informes tècnics tindran caràcter auxiliar i no vinculant, sense perjudici del seu valor com a element de motivació de les decisions adoptades per la Mesa i per l'Òrgan de contractació.

J.5 Actes

De totes les sessions de la Mesa s'estendrà l'acta corresponent, en la qual es deixaran degudament documentades les actuacions realitzades, els acords adoptats, els informes presos en consideració i les incidències que s'hagin produït durant el procediment.

J.6 Especialització dels informes tècnics

Pel cas que la Mesa consideri que els criteris d'adjudicació exigeixen una valoració tècnica especialitzada, aquesta serà efectuada per personal amb coneixements adequats en la matèria objecte del contracte, garantint la competència tècnica, la imparcialitat i l'absència de conflictes d'interès.

Sense perjudici de les competències de la Mesa, els informes tècnics hauran d'estar motivats, identificar els criteris aplicats i permetre conèixer les raons que justifiquen la puntuació atribuïda a cada oferta.

K. Revisió de preus

K.1 Règim de revisió de preus

El present contracte no està subjecte a revisió periòdica i predeterminada de preus. En conseqüència, durant tota la vigència del contracte, incloses les eventuais pròrrogues, els preus oferts per l'adjudicatari romandran fixos i invariables, sense perjudici dels supòsits de modificació contractual expressament previstos en la LCSP i en aquest Plec.

K.2 Justificació de la no revisió

La no aplicació del règim de revisió de preus respon a la naturalesa de les prestacions objecte del contracte, al seu sistema de determinació econòmica, al grau de competència existent en el mercat dels serveis objecte de la licitació i al fet que no concorren les circumstàncies que, d'acord amb els articles 103 a 105 de la LCSP i la normativa reglamentària aplicable, justifiquen l'establiment d'un mecanisme de revisió periòdica i predeterminada.

Aquesta regulació és coherent amb els principis d'eficiència en la utilització dels recursos públics, estabilitat pressupostària, risc i ventura del contractista i manteniment de la competència efectiva durant la licitació.

K.3 Risc i ventura del contractista

Els licitadors hauran de formular les seves ofertes tenint en compte totes les circumstàncies econòmiques previsible que puguin incidir en el cost de l'execució del contracte durant tota la seva vigència.

L'adjudicatari assumirà el risc i ventura derivat de l'execució del contracte en els termes previstos a l'article 197 de la LCSP, sense que les variacions ordinàries dels costos de producció, laborals, energètics, tecnològics o de qualsevol altra naturalesa donin dret, per si mateixes, a la revisió dels preus contractuals.

K.4 Excepcions

La inexistència de revisió de preus no impedirà l'aplicació de les modificacions contractuals acordades d'acord amb la LCSP ni afectarà aquells supòsits en què una disposició legal de caràcter imperatiu estableixi un règim econòmic diferent.

L. Règim de garantia

L.1 Règim de garantia

El règim de garantia s'aplicarà atenent la naturalesa de cada prestació:

- a) les prestacions continuades seran objecte de conformitat periòdica, sens perjudici de la responsabilitat pels defectes, errors de mesurament, omissions o incompliments detectats posteriorment;
- b) les prestacions d'implantació, migració, configuració, desenvolupament o documentació quedaran subjectes a un termini de garantia de sis mesos des de la seva acceptació;
- c) les prestacions de reversibilitat i tancament quedaran subjectes a un termini de garantia de sis mesos des de la conformitat final;
- d) les obligacions de confidencialitat, protecció de dades, titularitat de la informació, devolució o destrucció de dades i propietat intel·lectual es mantindran durant els terminis legalment o contractualment aplicables.

La recepció o conformitat no impedirà reclamar responsabilitats per defectes ocults, dades incorrectes, incompliments no detectats o obligacions postcontractuals.

L.2 Obligacions durant el termini de garantia

Durant el termini de garantia, el contractista serà responsable dels vicis, defectes, errors o deficiències imputables a la seva actuació que es posin de manifest en les prestacions executades i estarà obligat, sense cap cost addicional per a l'entitat destinatària del servei, a corregir-los o esmenar-los dins del termini que aquesta estableixi, atenent la naturalesa i la gravetat de les incidències detectades.

L.3 Verificació de la correcta execució

L'entitat destinatària del servei verificarà que les prestacions executades s'ajusten a les prescripcions del contracte, del Plec de Prescripcions Tècniques i de la resta de documentació contractual. Si es detecten defectes, omissions o incompliments imputables al contractista, podrà requerir-ne l'esmena abans de declarar la conformitat de la prestació, sense perjudici de les responsabilitats que puguin correspondre d'acord amb la LCSP.

L.4 Efectes dels defectes detectats

Si els defectes detectats durant el termini de garantia són imputables al contractista i aquest no els esmena adequadament dins del termini concedit, l'Òrgan de contractació podrà adoptar les mesures previstes a la LCSP i al contracte, incloent-hi l'execució subsidiària a càrrec del contractista, la imposició de penalitats quan siguin procedents, la reclamació dels danys i perjudicis ocasionats o qualsevol altra actuació legalment prevista.

L.5 Finalització del termini de garantia

Transcorregut el termini de garantia sense que s'hagin formulat objeccions o reclamacions derivades de defectes imputables al contractista, i una vegada verificat el correcte compliment de totes les obligacions contractuals, es procedirà, si escau, a la devolució o cancel·lació de la garantia definitiva, d'acord amb el que disposa la LCSP.

L.6 Garantia de les tasques de transició i reversibilitat

Quan el contracte inclogui actuacions de migració, implantació, transició, devolució del servei, reversibilitat o lliurament de documentació, el termini de garantia comprendrà igualment aquestes prestacions, de manera que el contractista restarà obligat a corregir qualsevol deficiència que impedeixi la seva utilització efectiva o que comprometi la continuïtat, la seguretat o la integritat dels serveis objecte del contracte.

M. Cessió del contracte

No s'admet la cessió ordinària del contracte a l'empara de l'article 214 de la LCSP, perquè les qualitats tècniques, organitzatives i de seguretat del contractista i dels mitjans adscrits constitueixen elements determinants de l'adjudicació i perquè la substitució voluntària del contractista comprometria la continuïtat, la seguretat i la reversibilitat d'una infraestructura crítica multientitat. Aquesta prohibició no afecta els supòsits de successió del contractista regulats a l'article 98 de la LCSP.

N. Subcontractació

N.1 Règim general

El contractista podrà concertar amb tercers l'execució parcial de les prestacions objecte del contracte, tant si aquesta circumstància ha estat prevista en l'oferta com si es planteja amb posterioritat a l'adjudicació, sempre d'acord amb els articles 215 a 217 de la LCSP i amb les condicions establertes en aquest Plec. La subcontractació no alterarà en cap cas la responsabilitat íntegra del contractista davant el CSUC pel compliment de totes les obligacions derivades del contracte.

N.2 Comunicació de la subcontractació

Amb caràcter previ a l'inici de l'execució de les prestacions subcontractades, el contractista haurà de comunicar per escrit al CSUC la seva intenció de subcontractar, identificant:

- a) la part de la prestació que es pretén subcontractar;
- b) la identitat, les dades de contacte i el representant legal del subcontractista;
- c) la justificació de la seva aptitud per executar les prestacions subcontractades, mitjançant l'acreditació de la solvència tècnica o professional corresponent o, si escau, de la classificació exigible;
- d) la declaració o acreditació que el subcontractista no es troba incurs en cap prohibició de contractar de les previstes a l'article 71 de la LCSP.

Qualsevol modificació d'aquesta informació durant l'execució del contracte haurà de ser comunicada immediatament al CSUC.

En els supòsits d'emergència o d'altres circumstàncies degudament justificades que exigeixin una actuació immediata, aquesta documentació podrà completar-se amb posterioritat, d'acord amb l'article 215 de la LCSP.

N.3 Obligacions del contractista

El contractista respondrà davant el CSUC de l'actuació dels subcontractistes com si hagués executat directament les prestacions subcontractades.

Així mateix, vetllarà perquè els subcontractistes compleixin totes les obligacions que els siguin exigibles en matèria laboral, social, mediambiental, de seguretat i salut en el treball, de protecció de dades personals, de confidencialitat i de seguretat de la informació, així com qualsevol altra obligació derivada del present contracte que resulti aplicable a les prestacions subcontractades.

N.4 Règim jurídic

La subcontractació es regirà pel que disposen els articles 215 a 217 de la LCSP i per la resta de normativa que resulti aplicable.

O. Nivells de servei, deduccions i penalitats

O.1 Nivells de servei i deduccions

Els Acords de Nivell de Servei, els indicadors, la metodologia de mesurament i les deduccions econòmiques aplicables es regiran per la clàusula 35, la clàusula 38 i l'Annex VI del PCAP, així com pels valors i fórmules establerts al PPT. Les deduccions derivades dels ANS tenen naturalesa compensatòria i ajusten la contraprestació a la qualitat efectiva del servei. No constitueixen penalitats contractuals.

O.2 Penalitats

Les penalitats contractuals es regiran per la clàusula 38 del PCAP i només seran aplicables als incompliments expressament tipificats, de conformitat amb els articles 192 a 195 de la LCSP.

Cada penalitat individual no podrà excedir el deu per cent del preu del contracte, IVA exclòs, ni el conjunt de les penalitats superar el cinquanta per cent, sens perjudici dels límits específics legalment aplicables.

O.3 Obligacions essencials

Únicament tindran la consideració d'obligacions contractuals essencials les identificades expressament a l'Annex IV o al Quadre de Característiques. L'incompliment d'un ANS no tindrà automàticament caràcter essencial, llevat que concorri algun dels supòsits expressament qualificats com a essencials.

O.4 Procediment

La imposició de penalitats requerirà informe del responsable del contracte, audiència del contractista i resolució motivada de l'Òrgan de contractació.

La determinació ordinària d'una deducció per ANS es tramitarà d'acord amb el procediment de verificació i contradicció previst a l'Annex VI.

P. Preu màxim dels anuncis a càrrec de l'adjudicatari

No es preveuen publicacions a Diaris oficials que comportin despesa per l'adjudicatari

Q. Informació complementària

Per a consultes de caràcter tècnic, administratiu o legal, hom es pot dirigir al perfil del contractant o al correu electrònic licitacions@csuc.cat.

Els interessats poden sol·licitar informació addicional respecte als plecs i a altra documentació, tant de caire jurídic com tècnic, sempre que aquesta sol·licitud s'efectuï amb una antelació d'almenys deu (10) dies hàbils abans de finalitzar el termini fixat per a la presentació de proposicions. Aquesta informació addicional es facilitarà en un termini d'almenys sis (6) dies hàbils abans de la data límit fixada per rebre les ofertes.

R. Modificacions previstes

R.1 Límit màxim i règim general

El contracte podrà modificar-se durant la seva vigència, de conformitat amb l'article 204 de la LCSP, fins a un màxim acumulat del vint per cent (20 %) del preu inicial del contracte, IVA exclòs.

A aquests efectes, s'entén per preu inicial el preu d'adjudicació corresponent al període inicial del contracte, sense incloure les eventuais pròrrogues.

El límit del vint per cent tindrà caràcter acumulatiu i comprendrà la suma del valor absolut de totes les modificacions previstes que s'acordin, tant si comporten un increment com una reducció del preu.

Les modificacions regulades en aquesta clàusula seran obligatòries per al contractista en els termes establerts a l'article 206 de la LCSP.

No computaran dins del límit de les modificacions previstes les variacions ordinàries del consum efectiu que es produeixin dins del sistema de preus unitaris i pagament per ús, sempre que es mantinguin dins del pressupost màxim i no comportin la supressió estructural de prestacions, funcionalitats o obligacions contractuals.

Les reduccions que comportin la supressió estable d'una prestació, servei o capacitat inclosa en l'abast contractual tindran la consideració de modificació i computaran pel seu valor absolut dins del límit acumulat del vint per cent.

R.2 Actuacions que no constitueixen modificació contractual

No tindran la consideració de modificació contractual:

- a) Les variacions ordinàries, a l'alça o a la baixa, del consum dels serveis adjudicats, quan concorrin cumulativament les condicions següents:
 1. que els serveis estiguin inclosos en el Catàleg de Serveis o en el model d'oferta econòmica;
 2. que disposin d'un preu unitari adjudicat;
 3. que es facturin d'acord amb les unitats efectivament consumides;
 4. que la despesa es mantingui dins del pressupost màxim vigent del contracte;
 5. que no s'alterin les característiques tècniques essencials, la naturalesa ni l'abast funcional de les prestacions.
- b) L'activació de serveis inclosos des de l'inici en el Catàleg de Serveis o en el model d'oferta econòmica, encara que la seva estimació inicial de consum sigui zero, sempre que disposin d'un preu unitari adjudicat, hagin estat tinguts en compte en la licitació i la seva activació es mantingui dins del pressupost màxim vigent i de l'abast originari del contracte.
- c) La substitució, actualització o renovació ordinària de components tecnològics que sigui necessària per corregir vulnerabilitats, aplicar actualitzacions o pedaços de seguretat, substituir elements obsolets o mantenir els nivells de servei, sempre que no comporti cap increment del preu, no alteri les funcionalitats essencials contractades i no modifiqui les condicions determinants de l'adjudicació.

R.3 Supòsit primer: modificació estructural de la capacitat dels serveis

Podrà modificar-se el contracte quan es produeixi una necessitat estructural d'incrementar o reduir la capacitat dels serveis contractats que no pugui ser atesa mitjançant les variacions ordinàries de consum regulades a l'apartat anterior.

La modificació podrà afectar exclusivament les prestacions següents, sempre que estiguin incloses en l'objecte originari del contracte:

- a) capacitat de computació o processament;
- b) memòria i recursos associats a la infraestructura virtual o dedicada;
- c) capacitat d'emmagatzematge;
- d) capacitat de còpies de seguretat, replicació i recuperació;
- e) amplada de banda, connectivitat i comunicacions;
- f) capacitat dels serveis de seguretat, monitoratge, registre, protecció perimetral o microsegmentació;
- g) recursos tècnics directament vinculats a la gestió, operació i suport dels serveis anteriors.

La modificació podrà activar-se quan concorri alguna de les circumstàncies objectives següents:

1. que la utilització mitjana d'un recurs superi el vuitanta per cent (80 %) de la seva capacitat contractada durant tres mesos consecutius, i el Pla de Capacitat acreditat que es preveu superar el vuitanta-cinc per cent (85 %) durant els sis mesos següents;
2. que es produeixin episodis reiterats de saturació, degradació del rendiment o risc per a la continuïtat del servei, acreditats mitjançant els sistemes de monitoratge, els informes mensuals o els indicadors contractuals;
3. que una obligació normativa o una mesura de seguretat de compliment obligatori exigeixi ampliar la capacitat de conservació, registre, còpia, replicació, protecció o recuperació de la informació;
4. que la utilització mitjana d'un recurs sigui inferior al cinquanta per cent (50 %) de la capacitat contractada durant sis mesos consecutius i els informes de capacitat acreditin que aquesta reducció té caràcter estable.

La modificació s'haurà de limitar a les unitats estrictament necessàries per restablir un marge raonable de capacitat, que, com a regla general, se situarà entre el vint per cent i el trenta per cent per sobre de la demanda prevista.

L'impacte econòmic acumulat de les modificacions aprovades a l'empara d'aquest apartat no podrà superar el quinze per cent (15 %) del preu inicial del contracte, IVA exclòs.

R.4 Supòsit segon: variació sobrevinguda del nombre d'usuaris, centres o ubicacions

Podrà modificar-se el contracte quan, durant la seva execució, es produeixi una variació sobrevinguda, estable i acreditada del nombre d'usuaris, sistemes, centres o ubicacions de les entitats participants que determini una alteració objectiva de la dimensió dels serveis.

Aquest supòsit podrà activar-se quan:

- a) el nombre d'usuaris o sistemes que hagin de rebre els serveis augmenti o disminueixi, com a mínim, en un deu per cent (10 %) respecte de la magnitud inicial considerada en la documentació preparatòria o en el Pla d'Implantació;
- b) s'incorpori, traslladi, reorganitzi o supprimeixi un centre o ubicació d'una entitat participant que comporti una necessitat addicional o una reducció acreditada de connectivitat, capacitat, seguretat, migració o suport;
- c) es produeixi una reorganització interna, fusió de serveis, centralització d'infraestructures o assumpció de noves funcions per alguna de les entitats participants que afecti de manera directa i permanent la dimensió dels serveis contractats.

La variació haurà de tenir una durada prevista mínima de sis mesos i haurà d'estar acreditada mitjançant un informe de l'entitat participant afectada i un informe tècnic del responsable coordinador del contracte.

La modificació podrà afectar únicament les unitats de servei directament vinculades a la variació produïda i no podrà comportar la incorporació de noves entitats al grup de compra.

L'impacte econòmic acumulat de les modificacions aprovades a l'empara d'aquest apartat no podrà superar el deu per cent (10 %) del preu inicial del contracte, IVA exclòs, sense perjudici del límit global acumulat del vint per cent.

R.5 Determinació del preu de la modificació

Les prestacions modificades es valoraran d'acord amb les regles següents:

- a) Quan la modificació afecti serveis o unitats inclosos en el Catàleg de Serveis o en el model d'oferta econòmica, s'aplicaran els preus unitaris adjudicats, inclosos els descomptes ofertats que resultin aplicables.
- b) Quan una mateixa unitat tingui diferents trams, nivells de capacitat o modalitats, s'aplicarà el preu adjudicat corresponent al tram o modalitat efectivament activat.
- c) En les reduccions de capacitat o de serveis s'aplicaran els mateixos preus unitaris utilitzats per calcular-ne l'increment.
- d) No es podran establir, mitjançant una modificació, nous preus contradictoris que no hagin estat sotmesos a competència en la licitació.
- e) Si una necessitat no pot valorar-se mitjançant els preus unitaris adjudicats o mitjançant una fórmula econòmica prevista expressament en la documentació contractual, no podrà tramitar-se com a modificació prevista a l'empara d'aquesta clàusula.

La modificació no podrà donar lloc a la revisió general dels preus adjudicats ni compensar variacions ordinàries dels costos laborals, energètics, tecnològics, financers o de producció assumits pel contractista a risc i ventura.

R.6 Contingut de la proposta de modificació

L'expedient de modificació haurà d'identificar, com a mínim:

- a) el supòsit concret d'activació i les evidències objectives que n'acrediten la concurrència;
- b) les entitats participants afectades;
- c) els serveis, unitats i magnituds objecte d'increment o reducció;
- d) la situació inicial i la situació resultant de la modificació;
- e) els preus unitaris aplicables i el càlcul detallat del seu impacte econòmic;
- f) el percentatge que representa la modificació sobre el preu inicial i el percentatge acumulat de les modificacions anteriors;
- g) la distribució econòmica entre les entitats participants;
- h) els ajustos tècnics, operatius, de seguretat o de nivell de servei que resultin estrictament necessaris;
- i) el calendari d'implantació o de reducció dels serveis;
- j) la disponibilitat de crèdit adequat i suficient, quan la modificació comporti un increment de despesa.

R.7 Límits qualitatius

Les modificacions previstes en aquesta clàusula no podran:

- a) alterar la naturalesa global del contracte;
- b) substituir les prestacions contractades per unes altres materialment diferents;
- c) introduir serveis que no guardin una relació funcional directa amb els serveis de CPD, infraestructura digital, connectivitat, seguretat, operació o suport objecte del contracte;
- d) modificar els requisits mínims de solvència, adscripció de mitjans, seguretat o qualitat exigits a l'adjudicatari;
- e) alterar els criteris d'adjudicació o les condicions determinants de la selecció de l'oferta;
- f) modificar els preus unitaris adjudicats, sense perjudici de l'aplicació dels descomptes ofertats;
- g) ampliar de manera oberta o il·limitada el nombre d'entitats participants;
- h) introduir condicions que, si haguessin figurat en la licitació inicial, haurien permès seleccionar candidats diferents, admetre altres licitadors o acceptar una oferta diferent.

R.8 Procediment

La modificació requerirà:

- a) proposta motivada de l'entitat participant afectada o del responsable coordinador del contracte;
- b) informe tècnic del responsable coordinador que acrediti la concurrència de les condicions objectives d'activació, la necessitat i la proporcionalitat de la modificació;
- c) memòria econòmica amb identificació de les unitats, preus i impacte pressupostari;
- d) audiència al contractista;
- e) informe jurídic i fiscalització prèvia, quan siguin preceptius;
- f) acreditació de l'existència de crèdit adequat i suficient, si la modificació comporta un increment de despesa;
- g) aprovació expressa de l'Òrgan de contractació;
- h) reajustament de la garantia definitiva, quan sigui procedent;
- i) formalització i publicació de la modificació en els termes establerts als articles 153, 207 i 63 de la LCSP.

Cap instrucció del responsable del contracte, acord dels Òrgans de governança, acta del Comitè de Seguiment, Pla de Capacitat, Pla de Millora, Pla d'Acció Corrector o altra actuació de coordinació produirà efectes modificatius mentre no s'hagi tramitat i aprovat formalment la modificació.

S. Responsables del contracte per entitats. Responsable coordinador.

La responsable-coordinadora del contracte és la Directora TIC del CSUC i els responsables de cada una de les entitats que participen són les persones que tot seguit s'indiquen, o bé aquelles en què aquestes deleguin:

Nom	Entitat
Manolo Pérez	UB
Ismael Pérez	UPF
Salvador Salanova	UdG
Encarnación Pérez	URV
David Fusté	FPM
Rubén Colon	IL3-UB
Jordi Peiret	ICAC-URV
Caterina Parals	CSUC

Els responsables de cadascuna de les entitats tindran capacitat per:

- Promoure i convocar les reunions amb el contractista que resultin necessàries a fi de solucionar qualsevol incident en l'execució de l'objecte del contracte en els termes que millor convinguin als interessos públics.
- Proposar al responsable del contracte-coordinador la resolució dels incidents sorgits en l'execució del contracte, seguint el procediment establert en l'art. 97 del RGCAP.
- Proposar al responsable del contracte-coordinador la imposició de penalitats.
- Proposar, al responsable del contracte-coordinador de ser el cas, la pròrroga del contracte.
- Proposar al responsable del contracte-coordinador l'exercici de les prerrogatives contingudes en l'art. 190 i següents. De l'LCSP.
- Establir les directrius oportunes en cada cas, podent requerir a l'adjudicatari, en qualsevol moment, la informació que precisi sobre l'estat d'execució de l'objecte del contracte, dels deures de l'adjudicatari, i del compliment dels terminis i actuacions.
- Assistir als actes de recepció i subscriure la/s acta/s de recepció (o document que acrediti la conformitat o disconformitat en el compliment) i, de ser el cas, donar o no la conformitat a les factures presentades.
- Dirigir instruccions al contractista sempre que no suposi una modificació de l'objecte del contracte ni s'oposi a les disposicions en vigor o a les derivades dels plecs i altres documents contractuals.
- Inspeccionar i ser informat, quan ho sol·liciti, del procés de realització o elaboració del servei contractat.

Exercir qualsevol funció que contribueixi al bon funcionament del servei, que no sigui competència de l'Òrgan de contractació.

T. Condicions especials d'execució:

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les condicions especials d'execució següents, vinculades a l'objecte del contracte, verificables i exigibles durant tota la seva vigència:

- a) Eficiència energètica: el contractista mesurarà mensualment el consum energètic directament associat als serveis prestats i lliurarà, com a mínim trimestralment, un informe amb consum total, consum per unitat de servei quan sigui tècnicament possible, evolució i mesures d'optimització. En el cas del CPD, informarà de l'indicador PUE o d'un indicador equivalent.
- b) Consum responsable: el contractista mantindrà polítiques d'assignació i alliberament eficient de recursos, evitarà el sobredimensionament injustificat i proposarà anualment mesures de reducció del consum de computació, emmagatzematge i energia.
- c) Residus electrònics: els equips retirats es gestionaran mitjançant gestors autoritzats. El contractista aportarà anualment i a requeriment del responsable els certificats o justificants de lliurament i tractament dels residus d'aparells elèctrics i electrònics.
- d) Seguretat i confidencialitat: tot el personal adscrit rebrà, com a mínim una vegada l'any, formació específica en seguretat de la informació, protecció de dades i gestió d'incidents. El contractista conservarà evidència de la formació i la facilitarà al CSUC.
- e) Incidents de seguretat: els incidents crítics o alts es comunicaran al CSUC sense dilació indeguda i, en tot cas, en un termini màxim de quatre hores des que se'n tingui constància, amb actualitzacions periòdiques i informe final de causa, impacte i mesures correctores.
- f) Continuitat: el contractista mantindrà actualitzats els plans de continuïtat i recuperació i efectuarà almenys una prova anual, documentant-ne resultats, deficiències i accions correctores.
- g) Condicions laborals: el contractista garantirà el compliment del conveni col·lectiu aplicable, les obligacions salarials i de Seguretat Social i les mesures de prevenció de riscos del personal adscrit. A requeriment del CSUC, n'aportarà declaració responsable i documentació acreditativa.

L'incompliment d'aquestes condicions donarà lloc a les conseqüències previstes al règim de penalitats del PCAP i, quan hagin estat qualificades com a essencials, podrà constituir causa de resolució.

U. Contingut i característiques del Sobre A

Al Sobre A (*documentació administrativa*) caldrà aportar:

1. El document europeu únic de contractació. (DEUC).
2. Declaració relativa als requisits tècnics, de qualitat i seguretat

En el sobre A s'inclourà la declaració responsable corresponent, mitjançant el DEUC i, si escau, el model complementari, relativa al compliment dels requisits tècnics, de qualitat i seguretat establerts a l'apartat E.4.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar, abans de l'adjudicació, els certificats, documents equivalents i acreditacions corresponents, llevat que el Quadre de Característiques exigeixi justificadament la seva presentació amb l'oferta.

Els certificats o mitjans equivalents hauran de tenir l'abast material i organitzatiu exigít al contracte.

V. Contingut i característiques del Sobre B

Prèvia. Prohibició d'incloure informació corresponent al sobre C

La documentació del sobre B no podrà contenir cap dada econòmica ni cap informació que permeti conèixer o inferir la puntuació corresponent als criteris automàtics del sobre C.

En particular, no s'hi podran incloure:

- a) preus, tarifes, percentatges de descompte o imports;
- b) respostes afirmatives o negatives als criteris funcionals automàtics;
- c) valors numèrics millorats dels ANS quan siguin objecte de puntuació automàtica;
- d) nombre de projectes, anys d'experiència o altres dades quantificables valorades al sobre C;
- e) compromisos que permetin deduir la puntuació automàtica.

Quan la descripció tècnica requereixi referir-se a una funcionalitat que també sigui objecte de valoració automàtica, el licitador es limitarà a descriure l'arquitectura general necessària per acreditar la viabilitat de la proposta, sense revelar si assumeix el compromís puntuable.

La inclusió indeguda d'informació del sobre C al sobre B produirà els efectes que corresponguin d'acord amb la LCSP, atenent si la revelació compromet objectivament la imparcialitat i el secret de la valoració.

Els licitadors hauran de presentar en el Sobre B "documentació que hagi de ser valorada conforme als criteris la ponderació dels quals depèn d'un judici de valor" (*documentació tècnica*) una proposta tècnica amb una extensió màxima de 100 pàgines més, i si escau, els datasheets del fabricant o annexes complementaris de programari i maquinari per prestar el servei.

La proposta tècnica tindrà una extensió màxima de 100 pàgines, inclòs el resum executiu.

No computaran:

- a) la portada;
- b) l'índex;
- c) les fitxes tècniques del fabricant;
- d) els certificats;
- e) els esquemes d'arquitectura en format A3;
- f) la documentació acreditativa expressament requerida.

Els annexos exclosos del còmput només podran contenir informació acreditativa o gràfica i no podran utilitzar-se per desenvolupar el contingut valorable que hauria de constar al cos principal.

La documentació que excedeixi el límit màxim no serà objecte de valoració.

El document s'haurà de presentar en format A4, amb lletra de mida mínima 10 i interlineat mínim senzill.

L'oferta tindrà el contingut que es detalla a continuació i que en tot cas haurà de justificar el compliment dels requisits mínims sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT):

V.1. Resum executiu

Aportar un resum executiu d'una extensió aproximada de 10 pàgines la qual haurà de resumir els continguts més significatius de la proposta, els recursos i les propostes de valor per al CSUC.

V.2 Comprensió del servei i adequació general de la proposta

El licitador descriurà:

- a) la seva comprensió de les necessitats de la compra conjunta;
- b) l'adequació general del model de prestació a un entorn multientitat;
- c) l'organització funcional proposada;
- d) la coordinació entre els serveis;
- e) els mecanismes generals de garantia de la qualitat.

No es valoraran en aquest apartat la dimensió, facturació, experiència general, certificacions o referències empresarials del licitador, llevat que constitueixin expressament un criteri d'adjudicació legalment admissible.

La documentació acreditativa de solvència, aptitud o certificacions es presentarà en el sobre corresponent i no serà objecte de puntuació en aquest apartat.

La informació d'aquest apartat servirà per valorar exclusivament els aspectes del model organitzatiu, de governança i d'integració funcional que es corresponguin amb els criteris de l'apartat I.13.3. La mera descripció de l'empresa licitadora o dels seus antecedents no serà objecte de puntuació.

V.3. Descripció detallada del CPD

Incloure una descripció detallada de les instal·lacions des d'on es donaria servei al CSUC, incloent tant les instal·lacions habituals com les de contingència.

Aquesta descripció haurà de contenir, entre altres, informació sobre:

- Seguretat física
- Càmeres de vídeo als accessos i a les àrees del CPD
- Alimentació elèctrica
- Climatització
- Detecció i extinció d'incendis
- Eficiència energètica
- Manteniment programat sense necessitat de parades de servei

La documentació haurà de diferenciar clarament:

- a) les instal·lacions principals;
- b) les instal·lacions de contingència;
- c) l'arquitectura de connectivitat amb l'Anella Científica;
- d) els mecanismes de redundància i manteniment sense interrupció;
- e) el Pla de contingència i els procediments de recuperació.

La informació haurà de permetre aplicar separatament els criteris «Instal·lacions del CPD», «Pla de contingència» i «Connectivitat amb l'Anella Científica» previstos a l'apartat I.13.3.

V.4. Proposta tècnica dels serveis

I Per als serveis de suport, el licitador haurà de descriure de manera detallada el model organitzatiu i funcional proposat, incloent-hi, com a mínim:

- a) els nivells de suport i la distribució de funcions entre aquests;
- b) els perfils professionals i els recursos previstos per a cada nivell;
- c) els horaris, la cobertura i els temps d'atenció;
- d) els canals de recepció, registre i seguiment de les peticions i incidències;
- e) els mecanismes d'escalat funcional, tècnic i jeràrquic;
- f) la coordinació amb fabricants, proveïdors, subcontractistes i altres tercers;
- g) els procediments de seguiment de la qualitat del suport;
- h) els mecanismes de transferència de coneixement i actualització de la documentació;
- i) els procediments d'anàlisi, revisió i millora contínua del servei.

Quan el licitador pretengui que es valori l'experiència addicional de l'equip proposat, haurà d'identificar nominativament en el Sobre B els professionals corresponents i indicar, per a cadascun d'ells:

- a) el perfil i les funcions que assumirà en el contracte;
- b) el nivell de responsabilitat;
- c) la dedicació prevista i el període d'intervenció;
- d) els projectes i experiències que s'invoquen a efectes de valoració;
- e) la relació entre aquesta experiència i les funcions que desenvoluparà en el contracte;
- f) el compromís de la seva adscripció efectiva a l'execució.

Només serà objecte de valoració l'experiència dels professionals que quedin identificats i vinculats expressament a l'execució del contracte. No es valorarà l'experiència genèrica de l'empresa, del grup empresarial o de professionals que no hagin estat proposats per intervenir efectivament en la prestació.

La informació aportada haurà de permetre verificar la coherència del model de suport amb els nivells de servei, els horaris, els temps de resposta i resolució i la resta d'obligacions establertes al Plec de Prescripcions Tècniques.

No s'inclouran en aquest apartat dades que permetin conèixer o inferir la puntuació corresponent als criteris automàtics del sobre C. Tampoc no seran objecte de valoració les titulacions, certificacions, qualificacions o experiència exigides com a requisits mínims de solvència o d'adscripció de mitjans.

V.5. Gestió dels serveis

El licitador descriurà l'organització del servei, el model de relació amb els usuaris i el client i altres proveïdors TIC, així com el model de gestió del servei, les eines proposades per al control i seguiment, i la seva adaptació als requisits:

- Gestió de la continuïtat
- Gestió dels nivells de servei
- Gestió de les peticions
- Gestió dels canvis
- Gestió dels problemes
- Gestió administrativa i financera
- Gestió de la capacitat
- Gestió de les evolucions
- Gestió de la seguretat
- Gestió de la disponibilitat
- Gestió de la configuració
- Gestió de les incidències

- Gestió de la transició
- Gestió de la qualitat

Així mateix, el licitador haurà d'aportar:

- a) la proposta d'indicadors de seguiment i quadres de comandament;
- b) la metodologia de mesurament, validació i presentació dels resultats;
- c) els mecanismes de seguiment dels ANS i KPI;
- d) la metodologia de millora contínua;
- e) l'estructura funcional dels recursos que participaran en el contracte, amb indicació de les funcions, responsabilitats, dedicacions, dependències i mecanismes de cobertura.

En aquest apartat no s'inclouran ni es valoraran l'experiència addicional, les titulacions, les certificacions o les qualificacions individuals del personal quan constitueixin requisits mínims o siguin objecte de puntuació en un criteri automàtic.

W. Contingut i característiques del Sobre C

Els licitadors hauran de presentar el Sobre C “documentació que hagi de ser valorada conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules” (*documentació econòmica i objectiva*) una proposta amb els continguts que es detallen a continuació:

W.1 Oferta econòmica

Els licitadors hauran de presentar una oferta econòmica, seguint el model desat en el Sobre C de l'aplicatiu SOBRE 2.0 corresponent a la present licitació.

W.2 Oferta relativa als criteris qualitatius automàtics

Els licitadors hauran de completar el model normalitzat incorporat al Sobre Digital, indicant de manera expressa, inequívoca i incondicionada si ofereixen cadascuna de les característiques objecte de puntuació automàtica. La resposta s'efectuarà mitjançant els camps, valors o opcions previstos al model. Quan sigui exigible, s'hi adjuntarà exclusivament la documentació acreditativa prevista per a cada criteri.

No es valoraran:

- a) funcionalitats no identificades en el model;
- b) compromisos condicionals;
- c) declaracions genèriques;
- d) alternatives que no permetin aplicar directament la puntuació establerta;
- e) documentació presentada en un sobre diferent.

X. Condicions de facturació i pagament del preu del contracte

Els serveis seran pagats per l'entitat beneficiària del servei. En aquest sentit, el contractista té dret a l'abonament del preu dels serveis efectivament efectuats i reportats.

La retribució de l'empresa contractista es determinarà en funció dels serveis efectivament prestats i de les unitats realment consumides per cadascuna de les entitats participants, d'acord amb els preus unitaris adjudicats, els descomptes oferts i les condicions econòmiques establertes en el Quadre de Característiques, en el model d'oferta econòmica i en la resta de la documentació contractual.

El contracte es regeix per un sistema de pagament per ús, de manera que el pressupost base de licitació i el valor estimat del contracte tenen caràcter màxim i estimatiu i no comporten l'obligació de consumir la totalitat dels serveis previstos ni generen a favor del contractista cap dret a una facturació mínima.

Només seran abonables:

- a) els serveis efectivament activats i prestats;
- b) les unitats de servei realment consumides;
- c) les prestacions d'implantació, migració, configuració, transició o reversibilitat que hagin estat efectivament executades i formalment acceptades, quan disposin d'un preu específic en l'oferta econòmica;
- d) qualsevol altra prestació expressament prevista en la documentació contractual, sempre que hagi estat correctament executada i disposi de la conformitat corresponent.

La instal·lació, configuració o posada a disposició dels equips, sistemes, components o infraestructures necessaris per prestar els serveis no generarà cap dret de pagament addicional, llevat que aquesta actuació estigui identificada expressament com una unitat de servei retribuïble en el model d'oferta econòmica.

L'import que correspongui abonar en cada període de facturació es calcularà aplicant els preus unitaris adjudicats a les unitats efectivament consumides o als serveis efectivament prestats.

Sobre aquest import s'aplicaran, quan siguin procedents:

- a) els descomptes compromesos per l'adjudicatari;
- b) les regularitzacions derivades de diferències entre els consums facturats i els consums efectivament acreditats;
- c) les deduccions econòmiques derivades de l'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS);
- d) les compensacions o ajustos econòmics previstos en la documentació contractual;
- e) les penalitats imposades mitjançant el procediment corresponent.

Les deduccions derivades dels ANS no constitueixen una modalitat de pagament per resultats ni una penalitat, sinó un mecanisme de determinació de l'import efectivament exigible en funció del nivell de servei realment prestat, sens perjudici de la compatibilitat amb les penalitats i altres conseqüències contractuals en els termes previstos en el PCAP.

La conformitat amb una factura no impedirà efectuar comprovacions posteriors, regularitzar imports incorrectament facturats ni exigir les responsabilitats corresponents quan es detectin errors de mesurament, consums no acreditats, duplicitats, incompliments dels ANS o altres desviacions contractuals.

El contractista remetrà al final del període que es determini, per cada entitat receptora, una relació de tots els serveis efectuats en aquest període, indicant l'import de cadascun d'ells i el desglossament dels serveis efectuats i l'IVA corresponent. La relació de serveis facturats ha d'aportar el màxim detall de cadascun d'ells.

Dins dels cinc dies hàbils següents al de la rebuda de l'informe (o factura proforma), el responsable del contracte de l'entitat beneficiària el revisarà donant trasllat, al següent dia hàbil al de la revisió, de la conformitat o de l'existència de possibles discrepàncies que poguessin sorgir. Amb la conformitat o resolució de contingències s'emetrà i es presentarà la factura definitiva dins del tercer dia hàbil posterior a la finalització del mes de facturació.

És facultat de cada Administració decidir la forma de facturació dels serveis rebuts, podent ésser una sola factura per tots els serveis efectuats mensualment, o varies factures desagregades en la forma que l'Administració que rep els serveis decideixi (*p.ex. per grup de recerca, per unitat, etc.*).

Les factures emeses hauran de contenir de forma explícita tota la informació necessària per a la seva correcta interpretació, i inclouran, com a mínim, els següents conceptes:

- Entitat titular
- NIF entitat titular
- Descripció dels serveis efectuats i prestats
- Import de cadascun dels serveis efectuats i prestats (base imposable i IVA)
- Total base imposable, total IVA i total factura

Y. Qüestions administratives

Y.1 Càlcul de terminis

Els terminis a comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de la mateixa o de l'avís de notificació, si fora mitjançant compareixença electrònica, sempre que l'acte objecte de notificació s'hagi publicat el mateix dia en el Perfil de contractant de l'Òrgan de contractació. En cas contrari els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per l'interessat.

Y.2 Declaració sobre comunicació electrònica

Al "formulari d'inscripció d'ofertes per l'expedient" de l'eina del "Sobre digital" es designarà les persones autoritzades a rebre les notificacions pel sistema e-Notum i indicarà el correu electrònic on rebre-les. A l'adreça, i les persones, indicades es realitzaran TOTES les comunicacions electròniques al licitador.

I. Disposicions generals

Primera. Necessitats que cal satisfer, objecte i règim jurídic de la licitació

1.1 Les necessitats que cal satisfer mitjançant la present licitació són les que consten en l'**apartat B del Quadre de característiques d'aquesta contractació** i en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT, en endavant).

1.2 L'objecte de la contractació són els serveis que es defineixen a l'**apartat A.1 del Quadre de característiques d'aquesta contractació**.

La contractació prevista en aquest plec té els següents objectius:

- Seleccionar l'empresa que podrà prestar els serveis descrits als plecs de clàusules administratives i prescripcions tècniques a les entitats que formen part del grup de compra.
- Fixar les condicions generals d'adjudicació i execució del contracte.

1.3 Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta cost – eficàcia, en base a la millor relació qualitat-preu s'atendrà als criteris fixats a l'**apartat I del Quadre de característiques**.

1.4 La qualificació del contracte és la que es preveu a l'**apartat A.2 del Quadre de característiques d'aquesta contractació**.

1.5 La codificació relativa al Vocabulari Comú dels Contractes Públics (CPV) és la prevista a l'**apartat A.3 del Quadre de característiques d'aquesta contractació**.

1.6 En cas de discordança entre aquest Plec i qualsevol altre document contractual, prevalen les disposicions d'aquest PCAP.

1.7 El desconeixement en qualsevol dels seus termes del contingut del contracte, d'aquest Plec o de qualsevol altre document que tingui caràcter de documentació contractual no n'eximeix del seu compliment.

1.8 Les parts queden sotmeses expressament a la normativa següent:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- Art. 159 de la Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic.
- Reglament general de contractes de les administracions públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre (d'ara endavant, "RGLCAP"), en allò que resulti aplicable i no sigui incompatible amb l'LCSP.
- Decret 107/2005, de 31 de maig, de creació del Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat de Catalunya.

- ORDRE VEH/172/2017, de 25 de juliol, d'aprovació de les aplicacions de la Plataforma de serveis de contractació pública i del Sobre digital.
- Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú, Llei 40/2015, de Règim Jurídic del Sector Públic i Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i les normes que la desenvolupen.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, normativa de desenvolupament i 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.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures al Sector Públic.
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Acord de Govern 151/2014, d'11 de novembre, sobre el punt general d'entrada de factures electròniques de Catalunya (DOGC núm. 6749).

Supletòriament, per la resta de normes de dret administratiu i, en el seu defecte, per les disposicions civils vigents en matèria d'obligacions i de contractes aplicables. Així mateix, el contracte es regirà per les condicions exposades en aquest plec i en el PPT, que formen part íntegra del mateix, per la qual cosa amb la presentació de l'oferta el licitador manifesta, de forma expressa, la seva conformitat amb els mateixos.

1.9 La presentació de l'oferta per part del licitador implicarà l'acceptació incondicionada per part d'aquest del contingut del present PCAP i de la totalitat de la documentació que conforma la present licitació, sense cap excepció o reserva. La interpretació del contracte i les discrepàncies sobre la seva aplicació es farà tenint en compte en primer lloc el present Plec, que prevaldrà sobre qualsevol altra norma.

Segona. Entitats destinatàries.

Els destinataris del servei objecte de la licitació són les entitats indicades a l'**apartat A.1 del Quadre de Característiques** que seran las que pagaran els imports pels serveis efectivament prestats.

Tercera. Òrgan de contractació i aprovació de l'expedient.

3.1 El CSUC, per l'acord de les Universitats i entitats que integren el grup de compra, és l'Administració que adjudicarà de forma definitiva el contracte.

3.2 L'Òrgan de contractació ha aprovat l'expedient de contractació, havent recavat de les diferents entitats que integren el grup de compra la seva adhesió a la contractació conjunta.

3.3 L'Òrgan de contractació de la compra conjunta és la directora general del CSUC.

3.4 Correspon a l'Òrgan de contractació les següents prerrogatives:

- La interpretació del contracte.
- La resolució dels dubtes que ofereixi el seu compliment.
- Acordar la modificació del contracte per raons d'interès públic i en els supòsits previstos en aquest PCAP.
- Acordar la pròrroga del contracte de conformitat amb allò previst al present PCAP
- Acordar la resolució del contracte, i determinar els efectes de la mateixa.

3.5. L'Òrgan de contractació del CSUC ha aprovat l'expedient de contractació de la compra conjunta.

Quarta. Pressupost bàsic de licitació i valor estimat de la contractació

4.1 El Pressupost bàsic de licitació és el que es determina a l'**apartat C.1 del Quadre de característiques d'aquesta contractació**.

4.2 El Valor Estimat del Contracte (VEC), es determina a l'**apartat C.2 del Quadre de característiques d'aquesta contractació**.

4.3 El preu d'adjudicació del contracte s'abonarà al contractista pel receptor del servei i amb càrrec a les partides pressupostàries corresponents a cadascuna de les entitats participants.

Cinquena. Lloc de prestació del servei i termini de vigència del contracte

5.1 La naturalesa de les diferents prestacions objecte del contracte provoca que hagin de ser prestades en les dependències de les entitats beneficiàries de la contractació i en el domicili del contractista, d'acord amb allò previst al PPT, i en qualsevol cas, amb els mitjans del contractista.

5.2 El termini màxim de vigència del contracte serà el determinat a l'**apartat D del Quadre de característiques d'aquesta contractació**.

5.3 El contracte s'entendrà complert pel contractista quan aquest hagi realitzat la totalitat de la prestació, d'acord amb els termes del mateix i a satisfacció de les entitats receptores de les prestacions.

5.4 En tot cas, la constatació del compliment exigirà, per part de les entitats receptores de les prestacions, un acte formal i positiu de recepció o conformitat dins del mes següent a la realització de l'objecte del contracte, tant per constatar la recepció i posada en operació del servei com la seva finalització.

Sisena. Procediment de selecció i adjudicació

6.1 Adjudicació del contracte: procediment obert, amb tramitació ordinària i anticipada de despesa. A la licitació tot empresari interessat, que s'ajusti als requeriments legals, podrà presentar una proposició, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

6.2 La licitació s'anunciarà en el Diari Oficial de la Unió Europea i al perfil de contractant del CSUC.

6.3 Els Plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques que regulen aquesta licitació estan disponibles en el perfil de contractant del CSUC.

6.4 El contracte objecte d'aquesta licitació està subjecte a regulació harmonitzada.

6.5 Garanties, de conformitat amb el previst a l'**apartat F del Quadre de característiques del present Plec**.

Setena. Criteris d'adjudicació

El contracte serà adjudicat al licitador que presenti l'oferta amb la millor relació qualitat-preu, de conformitat amb els criteris d'adjudicació establerts a l'**apartat I del Quadre de característiques del present Plec**, sense tenir en compte exclusivament el preu, i sense perjudici de la facultat de declarar deserta la licitació.

Vuitena. Acreditació de l'aptitud per contractar

De conformitat amb el contingut de l'**apartat E del Quadre de Característiques d'aquesta contractació** podran presentar ofertes les persones naturals o jurídiques espanyoles o estrangeres, que acreditin la seva solvència econòmica, financera i tècnica d'acord amb allò previst a l'**apartat E del Quadre de Característiques d'aquesta contractació**.

Novena. Perfil del contractant

9.1 Amb la finalitat d'assegurar la transparència i l'accés públic a la informació relativa a la seva activitat contractual, i sense perjudici de la utilització d'altres mitjans de publicitat, el CSUC compta amb el perfil de contractant al qual es tindrà accés segons les especificacions que es regulen a la pàgina web: <https://www.csuc.cat/ca/seu-electronica>

9.2 En el perfil de contractant del CSUC es publicarà la licitació, l'adjudicació i la formalització del contracte i qualsevol menció que es contempli expressament en aquest plec.

9.3 La difusió a través del perfil del contractant de la informació relativa a l'adjudicació del contracte tindrà els efectes que preveu la Secció 2^a, del capítol I del llibre Segon de l'LCSP.

II. Clàusules especials de licitació

Desena. Proposicions: documentació i forma de presentació

10.1 Les proposicions seran secretes i la seva presentació suposarà l'acceptació incondicionada, per part del licitador, del contingut del Plec de clàusules administratives particulars i del Plec de prescripcions tècniques que regeixen la licitació.

Les empreses estrangeres hauran de presentar la documentació de caràcter administratiu traduïda de forma oficial al castellà o català i amb els requisits fefaents exigits en la normativa vigent.

Cada licitador no pot presentar més que una sola proposició. Tampoc no pot subscriure cap proposta en agrupació temporal amb altres empreses si ho ha fet individualment, ni figurar en més d'una unió temporal. La vulneració d'aquestes premisses dóna lloc de forma automàtica a l'exclusió de totes les ofertes presentades pel mateix licitador.

10.2. Formes de presentació dels documents: Les proposicions es presentaran utilitzant l'eina "Sobre digital 2.0".

10.3 Per tal de poder presentar una oferta per un expedient, és necessari,

10.3.1. Complimentar el formulari d'inscripció

La complementació del formulari d'inscripció de l'oferta cal fer-lo abans del termini de presentació d'ofertes de l'expedient.

Per accedir al formulari, primer s'ha de cercar l'anunci de licitació en el portal de contractació pública (<https://contractaciopublica.gencat.cat>).

Una vegada seleccionat l'expedient pel qual es vol presentar una oferta, en la part dreta de la pantalla apareixerà un quadre on caldrà clicar en l'enllaç '*Presentar oferta via Sobre Digital*' que obrirà una nova pestanya amb el formulari d'inscripció d'ofertes per l'expedient.

Una vegada emplenades les dades del formulari, s'ha de clicar el botó "Registrar-se" per passar al següent pas.

En cas que la informació introduïda sigui incorrecte, en la part superior del formulari apareixen els errors.

Una vegada validada la informació, el formulari desapareix i és reemplaçat per un captcha (validació que no sigui un robot) i un botó per acabar la inscripció.

Una vegada acabat el registre d'inscripció es crea l'espai per realitzar l'oferta i s'envia un correu electrònic a tots els contactes introduïts prèviament al formulari amb l'enllaç per poder activar-la.

10.3.2. Activar l'oferta

L'activació de l'oferta és necessària per tal de poder continuar amb el procés de presentació de l'oferta. En el correu electrònic enviat als contactes hi ha l'enllaç a la pàgina d'activació de l'oferta.

En accedir a l'enllaç s'obre una pàgina amb un botó per poder activar l'oferta. Clicant el botó “Activar oferta”, aquesta quedarà activada.

Una vegada activada, s'envia un correu electrònic als contactes informats de l'empresa amb l'enllaç per poder accedir a l'espai per a la preparació de sobres.

10.3.3. Preparar els sobres

Es pot accedir a l'espai de preparació de sobres mitjançant el correu electrònic enviat als contactes de l'empresa, una vegada l'oferta està activada.

Un cop s'ha accedit a l'espai de preparació de sobres, es pot preparar la documentació de l'oferta.

Cada pestanya de la pantalla correspon a un dels sobres. A dins, es troba el llistat de documents a enviar per cada sobre.

En el cas que el document sigui obligatori, a l'esquerra del seu nom apareix un asterisc per informar a l'usuari.

L'enviament de tots els documents obligatoris no és necessari per poder presentar l'oferta, però es motiu de rebuig de la mateixa.

L'Òrgan de contractació ha definit fitxers adjunt amb informació extra (plantilla, informació detallada, DEUC, etc.) respecte com s'ha de fer la presentació. En aquest cas, a la dreta del nom del document hi haurà un enllaç per descarregar l'adjunt (plantilla, etc.).

En el cas del “Sobre A” o “Sobre administratiu”, hi haurà un panell per triar el fitxer i un botó “Desar fitxer” per enviar-lo.

L'enviament de documentació per al sobre administratiu té les següents restriccions:

1. El fitxer no pot tenir virus.
2. El fitxer no pot tenir un nom amb caràcters fora de la codificació ISO-8859-1.

Una vegada s'ha rebut el fitxer, apareix un quadre amb la informació d'aquest i els botons disponibles canviaran respectivament.

Tots els sobres que no contenen informació administrativa han de tenir una paraula clau definida per l'empresa. Aquesta paraula clau s'utilitza per xifrar els fitxers en el navegador abans d'enviar-los.

És molt important tenir la custòdia d'aquestes paraules clau, ja que un cop passat el termini de presentació, aquestes seran requerides per part del Òrgan de contractació.

La paraula clau ha de tenir una llargada entre 8 i 32 caràcters i ha de contenir obligatòriament almenys un caràcter de cadascun dels següents grups: numèric, alfabètic i caràcters especials (*, +, \$, &, #, @, -, !, %, ^, *,;, (,), {, }, [,], <, >, ?, /, _).

Fins que no estigui definida la paraula clau del sobre no es podrà enviar cap fitxer dels documents d'aquest sobre.

Per definir la paraula clau d'un sobre només s'ha d'introduir i clicar el botó "Enviar".

L'enviament de documentació d'un sobre diferent del sobre administratiu, hi haurà un panell per triar el fitxer i un botó "Xifrar i desar fitxer" per enviar-lo.

Abans d'enviar al servidor el fitxer aquest queda xifrat utilitzant la paraula clau definida per el sobre al que pertany el document.

L'enviament de documentació per un sobre no administratiu té les següents restriccions:

1. El fitxer no pot tenir virus.
2. El fitxer no pot tenir un nom amb caràcters fora de la codificació ISO-8859-1.

Una vegada s'ha rebut el fitxer, apareix un quadre amb la informació d'aquest i un botó per eliminar-lo.

Modificar confidencialitat d'un document. En el cas que el document del sobre permeti modificar la seva confidencialitat, apareix el botó "Modificar confidencialitat" a sota del panell amb les dades del fitxer enviat. Al clicar el botó s'obre un quadre de diàleg on es pot modificar la declaració de confidencialitat.

Vista prèvia de l'oferta. Una vegada entrades totes les paraules clau dels sobres no administratius, es pot obtenir una vista prèvia de com quedarà l'oferta en cas que es presenti en aquell moment.

Al clicar el botó "Vista prèvia" s'obre una nova pestanya en el navegador amb el resum de l'oferta en format PDF.

Tancar oferta. Una vegada entrades totes les paraules clau dels sobres no administratius, es pot tancar l'oferta amb el botó "Tancar oferta".

10.3.4. Presentar l'oferta

Al tancar l'oferta es redirigeix a la pàgina per presentar l'oferta. En aquesta fase es mostrarà un formulari guiat per tal de poder presentar l'oferta de forma correcta.

La presentació consta de 5 passos:

1. Validació
2. Descarregar resum
3. Signar resum
4. Pujar resum
5. Oferta presentada
6. Validació

En el primer pas, és necessari validar les paraules clau una última vegada i exportar-les en un fitxer per tal d'assegurar que es coneixen i es custodien correctament.

Per defecte el botó “Exportar paraules clau” i “Següent” no estan habilitats. Una vegada validades les paraules clau s’habilita el botó per exportar les paraules clau.

Descarregar resum

El segon pas consisteix únicament en descarregar el resum de l’oferta. El resum conté la següent informació:

Dades del contracte

1. Denominació del contracte
2. Codi d’expedient
3. Òrgan de contractació
4. Termini de presentació d’ofertes

Dades de l’empresa (si es presenta com empresa)

1. Presentada com a UTE (Sí / No)
2. Nom de l’empresa
3. Identificador de l’empresa

Dades de l’empresa (si es presenta com UTE)

1. Presentada com a UTE (Sí / No)
2. Nom de la UTE
3. Identificador UTE
4. Llistat d’empreses de l’UTE
 - a. Nom de l’empresa
 - b. Identificador de l’empresa

Informació dels documents:

1. Descripció (títol del document)
2. Nom fitxer
3. Mida
4. Marca per saber si el document s'ha declarat confidencial o que pot tenir parts confidencials.

Una vegada descarregat el resum es pot passar al següent pas mitjançant el botó “Següent”.

Signar resum.

El tercer pas consisteix en signar el resum descarregat prèviament. Aquest pas es realitza fora de l'aplicació de sobre digital.

La signatura vàlida que l'empresa està en possessió dels certificats vàlids per a la presentació de l'oferta. S'entén com a certificat vàlid quan:

1. Està emès per una autoritat certificada reconeguda per PSIS. Actualment són les següents:
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/validador/#1450087630072-d2a9bd43-debe>
2. Certificat de nivell 3 o superior segons la categoria de PSIS
3. Certificat vigent (no està caducat)
4. Certificat no revocat

Una vegada signat el resum es pot passar al següent pas mitjançant el botó “Següent”.

Pujar resum.

El quart pas consisteix en enviar el resum signat en el pas anterior i, d'aquesta manera, determinar l'oferta com a presentada.

Per tal de presentar l'oferta s'ha de fer clic al botó “Presentar oferta” i seleccionar el resum signat en el pas anterior.

Un cop enviat el resum es fan les accions següents:

1. Es valida que el resum no tingui virus, si és així es mostra un error indicant que el resum està infectat.
2. Es valida que el resum signat sigui el mateix que el generat per l'eina al tancar l'oferta.

3. Es comprova que hi hagi, almenys, un certificat vàlid. S'entén com a certificat vàlid si compleix que:
 - a. No està caducat
 - b. No està revocat
 - c. És considerat de nivell 3 o superior segons la classificació del servei validador del Consorci AOC.
4. Per tal de poder consultar/verificar si un PDF conté alguna signatura vàlida es pot fer a través del web següent:
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/oferta/checkPdfSign.xhtmlPdfSign.xhtml
5. Si es troba almenys un certificat vàlid, es desa la informació dels diferents certificats vàlids.
6. El resum signat es desa xifrat per tal que no pugi ser consultat per tercers.

Un cop realitzades totes les accions/validacions anteriors es procedeix a realitzar el registre d'assentament d'entrada i a la certificació de temps de l'oferta. D'aquesta manera es garanteix de forma fefaent el moment de presentació de l'oferta, tant per part de l'empresa com per l'Òrgan en qüestió.

IMPORTANT: UN COP REALITZAT AQUEST PAS NO HI HAURÀ POSSIBILITAT DE MODIFICAR L'OFERTA PRESENTADA.

Si tot es correcte l'oferta queda presentada i la pàgina avança cap a l'últim pas de la presentació.

Oferta presentada.

A l'últim pas s'informa de que l'oferta s'ha presentat correctament.

Fent clic al botó “Descarregar justificant” es pot descarregar el justificant de l'oferta.

En cas que durant el termini per presentar les ofertes, la Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP), comuniqués fefaentment al CSUC o al mateix efecte, fes públic en el seu “tauler d'avisos” qualsevol incidència tècnica que pogués comprometre el dipòsit de les proposicions per part dels licitadors interessats en la contractació, el CSUC, es reserva el dret d'ampliar el citat termini. Si succeís l'avantddita circumstància, per part del CSUC s'efectuaran dues accions:

- 1a) Es farà públic en el Perfil del Contractant del CSUC, en forma d'esmena, publicació mitjançant la qual es donarà a conèixer la incidència detectada i, s'informarà de la nova data límit de presentació de les proposicions.
- 2a) Les empreses licitadores, en el Perfil del Contractant del CSUC, podran accedir a l'apartat “Tauler d'anuncis”, subapartat “Empreses licitadores”, on trobaran publicitat, el corresponent AVÍS clarificador de l'ampliació del termini habilitat a tal efecte.

S'AVISA als licitadors que, en tot cas, hauran de facilitar al correu electrònic licitacions@csuc.cat , el/s justificant/s d'impediment de presentació de la seva oferta, per tal de verificar el moment d'impossibilitat sobrevinguda. En el seu defecte, **NO ES PODRÀ PRESENTAR PER PART DELS LICITADORS MÉS D'UNA OFERTA** (només en cas que existeixi incidència tècnica informada per part de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i, el licitador afectat hagi facilitat al CSUC justificant acreditatiu dels problemes suscitats en la consecució del seu dipòsit).

10.4 Documents i dades de les empreses licitadores de caràcter confidencial:

Amb la finalitat de protegir determinada informació facilitada per les empreses, ateses les seves característiques especials, i sense que es vulnerin els principis de publicitat i de transparència, els licitadors hauran d'identificar la documentació o la informació que consideri que té caràcter confidencial.

El caràcter confidencial es limita als documents i informacions que tinguin un gran valor o suposin un actiu d'importància per a les empreses, per ser fruit d'inversions en investigació o de coneixements adquirits per l'experiència, per representar un valor estratègic dels avantatges competitius davant la resta d'empreses o per tractar-se d'una determinada forma de gestió empresarial.

No s'acceptaran i no tindran efectes les declaracions de confidencialitat de caràcter genèric o absolut. A aquests efectes, caldrà que en la seva declaració el licitador concreti quins documents o parts dels mateixos en concret han de ser considerats com a confidencials; en quina mesura han de ser protegits del coneixement d'un altre licitador; i identifiqui el dret o interès legítim concret que justifica el seu caràcter confidencial i que, en el seu cas, podria veure's compromès per l'accés a la documentació.

10.5. Idioma de redacció dels documents. La documentació administrativa exigida en el sobre "A", i la documentació de caràcter tècnic i econòmic requerida en els sobres "B" i "C", s'haurà de presentar en una de les dues llengües oficials: castellà o català.

Onzena. Idioma de redacció dels documents

La documentació exigida en el sobre "A", "B" i "C", s'haurà de presentar en una de les dues llengües oficials: castellà o català.

Dotzena. Millores

De conformitat amb el previst an l'apartat I.16 del Quadre de Característiques.

Tretzena. Mesa de Contractació

13.1 Per a l'adjudicació del contracte, es constitueix una Mesa de Contractació, que elevarà a l'Òrgan de contractació una proposta d'adjudicació, d'acord amb la valoració que es farà seguint els criteris indicats al plec.

13.2 La Mesa de Contractació només podrà proposar declarar deserta la licitació en el supòsit que les ofertes presentades siguin inadmissibles d'acord amb els criteris previstos en aquest plec.

13.3 La Mesa de Contractació estarà constituïda per les persones que consten a l'**apartat K del Quadre de característiques d'aquesta contractació**. No obstant, la Mesa podrà actuar assistida dels funcionaris o assessors especialitzats que resultin necessaris, segons la naturalesa dels assumptes a tractar.

La designació dels membres de la Mesa de Contractació es fa de manera específica per a l'adjudicació del contracte a què es refereix aquest plec.

13.4. A excepció del President i dels vocals que tinguin atribuïdes les funcions corresponents a l'assessorament jurídic i el control econòmic i pressupostari del CSUC, els vocals i suplents de la Mesa de Contractació podran, per causes degudament justificades, delegar el seu vot en un altre vocal o suplent de la Mesa indistintament. En aquest cas, caldrà que la delegació es realitzi per escrit, i que la mateixa quedi documentada en l'Acta de Mesa corresponent.

13.5 Les funcions de la Mesa de Contractació són les que estableix l'LCSP i el seu desenvolupament reglamentari.

Catorzena. Determinació de la millor oferta

14.1 Un cop passades vint-i-quatre (24) hores després del termini de presentació d'ofertes, els membres de la Mesa i custodis poden demanar a les empreses les paraules clau dels sobres per procedir a la seva obertura.

Quan els integrants de la Mesa demanen la paraula clau d'un o més sobres es notifica, mitjançant correu electrònic, als contactes de les empreses que han fet ofertes per l'expedient.

14.2 La lectura dels arxius que contenen les ofertes presentades haurà d'efectuar-se en el termini màxim de vint (20) dies comptat des de la data de finalització del termini per presentar les proposicions pels licitadors. Posteriorment s'efectuarà la qualificació dels documents per a la comprovació del seu contingut, acordant-se l'admissió o rebuig de cadascuna de les proposicions.

14.3 **Obertura del sobre "A"**. Rebut els arxius pel secretari de la Mesa de Contractació, es procedirà en sessió privada a la lectura del sobre "A" per qualificar la documentació presentada en temps i forma.

14.4 **Obertura del sobre "B"**. Amb posterioritat al primer acte públic, en el lloc, dia i hora que s'anunciaran degudament, la Mesa de Contractació ordenarà l'obertura dels sobres B per donar lectura a les ofertes qualitatives i tècniques.

14.5 **Obertura del sobre "C"**. Amb posterioritat a la valoració de l'oferta tècnica valorable amb criteris avaluable mitjançant judicis de valor, en el lloc, dia i hora que s'anunciaran degudament, la Mesa de Contractació ordenarà l'obertura dels sobres C per donar lectura a les ofertes qualitatives i econòmiques.

14.6. Valoració de les ofertes als Sobre “B” i “C”. La documentació dels sobres “B” i “C” admesos a licitació es posarà a disposició dels membres de la Mesa de Contractació encarregats de la seva valoració en la que s’aixecarà la sessió de l’acte públic i es deixarà constància de les actuacions en una acta.

Cas que algun aspecte de la documentació tècnica patís d’error que requerís esmena o algun terme de la mateixa fora susceptible d’aclariment, la Mesa de Contractació podrà sol·licita als licitadors aclariments o esmenes sobre determinats aspectes o termes de l’oferta tècnica o econòmica. En aquest cas, s’atorgarà un termini d’esmena per a això i els aclariments o esmenes versaran sobre aspectes que no hagin quedat degudament acreditats en el moment de la presentació de l’oferta i siguin susceptibles d’error o interpretació per la Mesa de Contractació. En cap cas, les sol·licituds d’esmena o aclariments comportaran una alteració o modificació del contingut de l’oferta.

Cas que alguna oferta econòmica excedeixi del pressupost base de licitació en els termes previstos en aquest plec, comportés error manifest, o existís reconeixement per part del licitador que aquesta pateix d’error o inconsistència que la facin inviable, la proposició serà rebutjada per la Mesa de Contractació en resolució motivada. El canvi o omissió d’algunes paraules del model d’oferta econòmica, sempre que no s’alteri el sentit, no serà causa suficient per al rebuig de la proposició. Així mateix, les proposicions presentades per agrupacions d’empreses han de ser signades pels representants de totes les empreses. La signatura en l’oferta econòmica només d’alguns dels representants que concorren, serà causa d’exclusió de la licitació.

Després de la conclusió de la valoració els membres de la Mesa de Contractació es reuniran en sessió privada per manifestar el resultat de la ponderació i puntuació assignada a cada licitador. S’avaluaran les propostes i assignaran la puntuació corresponent a cada Sobre i a cada licitador, de conformitat amb els criteris indicats en l’apartat I del Quadre de Característiques.

De les actuacions a cada Sobre es deixarà constància en una acta.

Quinzena. Classificació de les ofertes

15.1. La Mesa de Contractació classificarà, per ordre decreixent, les proposicions presentades per a posteriorment elevar la corresponent proposta a l’Òrgan de Contractació. Per a realitzar la citada classificació, s’atendrà els criteris d’adjudicació assenyalats en l’apartat I del Quadre de Característiques, podent-se sol·licitar per a això quants informes s’estimin pertinents.

Posteriorment, juntament amb els informes emesos, si escau, les elevarà amb l’acta i la proposta que estimi pertinent, que inclourà en tot cas la ponderació dels criteris indicats en l’apartat I del quadre de característiques i l’aplicació de criteris de desempat, si escau, a l’Òrgan de Contractació.

15.2. Una vegada acceptada la proposta de la classificació per l’Òrgan de Contractació, els serveis corresponents requeriran al licitador que hagi presentat la millor oferta, perquè, dins del termini de deu dies hàbils, a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, present la documentació justificativa de les circumstàncies expressades en el DEUC presentada en el sobre A, de disposar efectivament dels mitjans que s’hagués compromès a dedicar o adscriure a l’execució del contracte tant del licitador com d’aquelles altres empreses a les capacitats de les quals es recorri i d’haver constituït la garantia definitiva que sigui procedent.

Setzena. Documentació prèvia a l'adjudicació

16.1 L'Òrgan de contractació requerirà al licitador que hagi presentat l'oferta més avantatjosa perquè, dins el termini de deu (10) dies hàbils, a comptar des del següent a aquell en què hagi rebut el requeriment, porti a l'expedient utilitzant l'enllaç remès per la Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP), en format PDF, la documentació següent:

1. Certificats dels Òrgans competents, en què s'acrediti que l'empresa es troba al corrent de les obligacions tributàries amb l'Estat, amb la Generalitat de Catalunya i de les cotitzacions a la Seguretat Social.

La documentació esmentada no és aplicable a les empreses estrangeres.

2. Pòlissa de l'assegurança de responsabilitat civil prevista a la clàusula 22.G Així mateix, haurà de presentar l'últim rebut en què consti el pagament de la prima i una declaració responsable compromentent-se a renovar anualment la pòlissa.
3. Documentació justificativa d'haver constituït la garantia definitiva en qualsevol de les formes previstes a la clàusula 17 d'aquest plec.
4. La documentació no presentada en el sobre "A", en virtut de la presentació del formulari DEUC,
 - a) Capacitat d'obrar. Caldrà aportar escriptura de constitució de la societat inscrita en el Registre Mercantil, i si procedeix, de modificació de la societat, degudament inscrita en el Registre Mercantil. S'admetran còpies electròniques o digitalitzades. Només es requerirà l'exhibició de l'original o una còpia autèntica quan existeixi un dubte motivat sobre l'autenticitat o en els supòsits legalment previstos.
 - b) Acreditació de la representació. La representació s'acreditarà mitjançant:
 - i. Quan s'actui en nom propi. Caldrà presentar còpia del document nacional de identitat (DNI) o del passaport vigent de la persona que actua com representant del licitador. S'admetran còpies electròniques o digitalitzades. Només es requerirà l'exhibició de l'original o d'una còpia autèntica quan existeixi un dubte motivat sobre l'autenticitat o en els supòsits legalment previstos.
 - ii. Quan es comparegui en nom d'un altre. Caldrà presentar poder suficient i una còpia del document nacional d'identitat (DNI), o del passaport. Quan els que compareguin o signin proposicions siguin els administradors de la societat, només caldrà aportar l'escriptura pública de nomenament inscrita al Registre Mercantil. S'admetran còpies electròniques o digitalitzades. Només es requerirà l'exhibició de l'original o una còpia autèntica quan existeixi un dubte motivat sobre l'autenticitat o en els supòsits legalment previstos.

Per a persones físiques i jurídiques dels països de la UE o dels signants de l'acord sobre l'espai econòmic europeu, persona jurídica estrangera no comunitària i signants de l'acord sobre contractació pública de l'organització mundial del comerç, els documents anteriors han d'estar legalitzats conforme al Conveni de la Haia de 1961, d'eliminació del requisit de la legalització dels Documents Públics Estrangers i degudament traduïts al castellà o català per un intèrpret jurat. L'apostilla o legalització només s'exigirà quan sigui legalment necessària i la documentació no pugui comprovar-se per mitjans electrònics, registres interconnectats o instruments de cooperació administrativa de la Unió Europea.

5. Solvència econòmica i tècnica. A fi i efecte d'acreditar la solvència tècnica i econòmica es necessari que els licitadors acreditin la solvència en les formes previstes en l'apartat E del Quadre de característiques d'aquest PCAP.

SI L'EMPRESA ESTÀ INSCRITA AL RELI O AL ROLECE, LES DADES SÓN VIGENTS I S'ADEQUËN AL CONTINGUT I REQUERIMENTS D'AQUEST PCAP QUEDA EXEMPTA DE L'OBLIGACIÓ DE PRESENTAR ELS DOCUMENTS INDICATS ALS APARTATS 1, 2 I 4.

Indicar que si bé l'acreditació es donarà abans de l'adjudicació, caldrà que la capacitat i la solvència es tinguin abans de la data límit de presentació de les ofertes.

16.2 Si no compleix adequadament el requeriment en el termini assenyalat, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, procedint-se en aquest cas a demanar la mateixa documentació al licitador següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

Dissetena. Garantia definitiva

17.1 L'adjudicatari ha de constituir, a disposició del CSUC, la garantia fixada a l'**apartat F del Quadre de Característiques** del present PCAP, en el termini màxim de deu (10) dies hàbils, a comptar de l'endemà de la recepció del requeriment.

17.2 Les garanties exigides es poden prestar en alguna de les següents formes,

- a) En efectiu o en valors, que en tot cas seran de Deute Públic. L'efectiu i els certificats d'immobilització dels valors anotats es dipositaran en la Caixa General de Dipòsits o en les seves sucursals enquadrades en les Delegacions d'Economia i Hisenda, o en les Caixes o establiments públics equivalents de les Comunitats Autònomes o Entitats locals contractants davant les quals hagin d'assortir efectes.
- b) Mitjançant aval, prestat pels bancs, caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, i que haurà de dipositar-se en els establiments assenyalats en la lletra a) anterior.
- c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució, celebrat amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram. El certificat de l'assegurança haurà de lliurar-se en els establiments assenyalats en la lletra a) anterior.
- d) Mitjançant retenció en el preu que es farà efectiva a la primera i, en el seu cas, successives factures.

17.3 La garantia no serà retornada o cancel·lada fins que no s'hagi produït el venciment del termini de garantia i complert satisfactòriament el contracte, o quan es resolgui el contracte sense culpa del contractista.

17.4 En cas que es facin efectives sobre la garantia les penalitats o indemnitzacions exigibles a l'adjudicatari, aquest haurà d'ampliar la garantia, en la quantia que correspongui, en el termini de quinze (15) dies des de l'execució, incorrent en cas contrari en causa de resolució.

17.5 Quan, a conseqüència d'una modificació del contracte, el preu d'aquest experimenti variació, s'haurà de reajustar la garantia, perquè guardi la deguda proporció amb el nou preu modificat, en el termini de quinze dies (15) comptats des de la data en què es notifiqui a l'empresari l'acord de modificació. A aquests efectes no es consideraran les variacions de preu que es produeixin com a conseqüència de la seva revisió.

17.6 Aquesta garantia respondrà,

- a) De l'obligació de formalitzar el contracte en termini, de conformitat amb el que es disposa en l'article 153 de l'LCSP.
- b) De les penalitats imposades al contractista conforme a l'article 192 de l'LCSP.
- c) De la correcta execució de les prestacions contemplades en el contracte, de les despeses originades a l'Administració per la demora del contractista en el compliment de les seves obligacions, i dels danys i perjudicis ocasionats a la mateixa amb motiu de l'execució del contracte o pel seu incompliment, quan no procedeixi la seva resolució.
- d) De la confiscació que pot decretar-se en els casos de resolució del contracte, d'acord amb el que en ell o en l'LCSP estigui establert.
- e) De la inexistència de vicis o defectes dels serveis prestats durant el termini de garantia que s'hagi previst en el contracte.

17.7 En el cas d'unió temporal d'empreses, la garantia definitiva podrà constituir-se per una o diverses de les empreses participants, sempre que el conjunt sigui la total quantia requerida i garanteixi solidàriament a tots els integrants de la unió temporal.

Divuitena. Adjudicació i notificació

18.1 Decisió de no adjudicar o celebrar el contracte i desistiment del procediment d'adjudicació per l'Administració. L'Òrgan de contractació podrà desistir del procediment d'adjudicació o decidir no adjudicar o celebrar un contracte pel qual s'hagi efectuat la corresponent convocatòria, i notificarà als licitadors, i la publicarà al "Diari Oficial de la Unió Europea".

La decisió de no adjudicar o celebrar el contracte o el desistiment del procediment podran acordar-se per l'Òrgan de contractació abans de la formalització. En aquests casos, s'informarà als licitadors via e-notem i es publicarà la decisió al «Diari Oficial de la Unió Europea». En aquest casos es compensarà als licitadors per les despeses en què haguessin incorregut en la forma prevista en l'anunci o en el plec o, en defecte d'això, d'acord amb els criteris de valoració emprats per al càlcul de la responsabilitat patrimonial de l'Administració, a través dels tràmits del procediment administratiu comú.

Solament podrà adoptar-se la decisió de no adjudicar o celebrar el contracte per raons d'interès públic degudament justificades en l'expedient. En aquest cas, no podrà promoure's una nova licitació del seu objecte en tant subsisteixin les raons al·legades per fonamentar la decisió.

El desistiment del procediment haurà d'estar fundat en una infracció no esmenable de les normes de preparació del contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació, havent de justificar-se en l'expedient la concurrència de la causa. El desistiment no impedirà la iniciació immediata d'un procediment de licitació.

18.2 L'adjudicació del contracte, la qual concretarà i fixarà els seus termes definitius, s'acordarà per l'Òrgan de contractació en el termini màxim dels cinc (5) dies hàbils següents a comptar des de la recepció de la documentació a que es refereix l'article anterior, i per mitjà de resolució motivada que es notificarà als candidats o licitadors, i es publicarà al perfil del contractant.

18.3 La notificació ha de contenir, en tot cas, la informació necessària que permeti al licitador exclòs o candidat descartat interposar recurs suficientment fonamentat contra la decisió d'adjudicació.

En particular expressarà els següents extrems:

- a) En relació amb els candidats descartats, l'exposició resumida de les raons per les quals s'hagi desestimat la seva candidatura.
- b) Respecte dels licitadors exclosos del procediment d'adjudicació, també en forma resumida, les raons per les quals no s'ha admès la seva oferta.
- c) En tot cas, el nom de l'adjudicatari i les característiques i avantatges de la proposició de l'adjudicatari determinants perquè hagi estat seleccionada la seva oferta, amb preferència a les que hagin presentat els restants licitadors.

18.4 En tot cas, en la notificació i en el perfil de contractant s'indicarà el termini en què s'ha de procedir a la formalització del contracte.

18.5 La notificació es farà per correu electrònic a l'adreça que els licitadors hagin designat en presentar les seves proposicions.

18.6 Quan per a l'adjudicació del contracte es tingui en compte una pluralitat de criteris de valoració, el termini màxim per efectuar l'adjudicació serà de seixanta (60) dies a comptar des de la data de l'obertura del primer sobre.

Dinovenà. Formalització del contracte

19.1 El contracte que s'hagi de subscriure es perfeccionarà amb la seva formalització i s'executarà amb subjecció a les clàusules d'aquest plec i d'acord a les instruccions que per interpretar-lo doni el responsable del contracte del CSUC al contractista.

19.2 El contracte s'haurà de formalitzar en català i en document administratiu que s'ha d'ajustar amb exactitud a les condicions de la licitació, constituint aquest títol suficient per accedir a qualsevol registre públic. El contractista podrà sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, corrent del seu càrrec les despeses. En cap cas es podran incloure en el document en què es formalitzi el contracte, clàusules que impliquin alteració dels termes de l'adjudicació.

19.3 Atès que la present contractació té caràcter harmonitzat i és susceptible de recurs especial en matèria de contractació, el contracte resultant no es podrà formalitzar fins que transcorrin quinze (15) dies hàbils, des de la remissió de la notificació de l'adjudicació als licitadors i candidats per correu electrònic i publicació, en aquesta mateixa data, de l'adjudicació en el perfil del contractant.

Transcorregut aquest termini sense que s'hagi interposat recurs especial en matèria de contractació que comporti la suspensió de la formalització del contracte, l'Òrgan de contractació requerirà a l'adjudicatari perquè formalitzi el contracte en un termini no superior a cinc (5) dies naturals, comptats a partir del dia següent a la recepció del requeriment de formalització.

19.4 La formalització del contracte es publicarà en el perfil del contractant i en el "Diari Oficial de la Unió Europea", en el termini màxim de deu (10) dies de la data de formalització del contracte.

19.5 No es podrà iniciar l'execució del contracte sense la seva prèvia formalització.

Vintena. Destrucció de la documentació

No procedeix.

Vint-i-unena. Despeses exigibles a l'adjudicatari

Són a càrrec de l'adjudicatari les despeses de formalització del contracte quan el contracte s'elevi a escriptura pública, costos de personal, material, amortitzacions, transport, instal·lacions, assegurances que li corresponguin, les exigides per obtenir autoritzacions, documents, o qualsevol informació d'organismes oficials; els de proves i assaigs de materials, els impostos, taxes, compensacions i altres gravàmens o despeses aplicables segons les disposicions vigents, despeses financeres i qualsevol altra despesa necessària per a la realització efectiva de la prestació contractual.

III. Disposicions relatives als drets i obligacions de les parts

Vint-i-dosena. Abonament a l'empresa contractista

22.1 El preu del servei es compensarà de conformitat amb el previst a l'apartat X del Quadre de Característiques.

22.2. La retribució de l'empresa contractista estarà constituïda per l'import resultant d'aplicar els preus unitaris adjudicats als serveis efectivament prestats i a les unitats realment consumides per cadascuna de les entitats participants.

L'import final abonable en cada període de facturació es determinarà tenint en compte els descomptes ofertats, les regularitzacions de consum, les deduccions econòmiques derivades dels ANS, les penalitats que hagin estat imposades i qualsevol altre ajust econòmic previst en la documentació contractual.

Els preus adjudicats inclouen la totalitat dels costos, mitjans, recursos, equips, llicències, despeses generals, beneficis, tributs i obligacions necessaris per executar correctament les prestacions previstes en el PCAP i en el PPT. En conseqüència, el contractista no podrà repercutir cap quantitat addicional que no estigui expressament prevista en el model d'oferta econòmica o que no derivi d'una modificació contractual degudament aprovada.

22.3. Es preveu l'emissió de les factures de conformitat amb el previst a l'**apartat X del Quadre de Característiques**.

22.4. El pagament es realitzarà per transferència bancària en el compte designat per l'adjudicatari, prèvia conformitat del servei i dins del termini de trenta (30) dies des de la data de presentació de la corresponent factura pel contractista.

22.5. Revisió de preus. De conformitat amb allò previst a l'**apartat K del Quadre de Característiques**.

Vint-i-tresena. Obligacions de l'adjudicatari

23.1. La prestació dels serveis descrits en aquest Plec queda subjecta a la normativa legal aplicable i a les pràctiques professionals generalment acceptades que siguin compatibles amb els plecs i amb la resta de la documentació contractual.

23.2. El proveïdor haurà de donar resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

23.3. A més de les obligacions generals derivades del règim jurídic del contracte, i de les previstes en cada cas en el PPT, són obligacions específiques del contractista les següents:

Vint-i-quatrena. Obligacions d'ordre laboral o social

El contractista està obligat al compliment, sota la seva responsabilitat, de les disposicions vigents sobre relacions laborals, Seguretat Social i qualsevol altra de caràcter general aplicable. L'incompliment d'aquestes obligacions d'ordre laboral o social per part de l'adjudicatari, o la infracció de les disposicions sobre seguretat i higiene en el treball, no comportarà cap tipus de responsabilitat pel CSUC.

El contractista haurà de complir totes les obligacions que com a empresa, independentment de la seva relació contractual amb l'entitat destinatària del servei, li siguin d'aplicació en matèria de seguretat i salut en el treball, de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals vigent i la seva normativa de desenvolupament, i especialment la relativa a la coordinació d'activitats empresarial facilitant la documentació requerida pel CSUC.

El contractista identificarà i avaluarà els riscos laborals associats a l'activitat objecte del contracte i haurà d'adoptar les mesures preventives corresponents i establir i facilitar els mitjans de protecció necessaris per a la seva correcta execució, així com informar-ne al CSUC, d'acord amb allò establert a la normativa vigent.

Vint-i-cinquena. Deure de confidencialitat

El proveïdor s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés per la prestació dels serveis i a subministrar-la només al personal autoritzat pels usuaris.

El proveïdor queda obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació té designada.

El proveïdor serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

El proveïdor informará al seu personal encarregat de la realització de tasques d'execució del contracte, i a la resta de personal que directament o indirecta pugui tenir accés a la informació, documents i dades, de la seva obligació de respectar-ne el caràcter confidencial i de guardar secret professional.

El proveïdor informará de forma immediata al CSUC de qualsevol fet o incidència que pugui afectar el caràcter confidencial de la informació, documents i dades, tant si es produeixen com a resultat d'errades o incidents en els sistemes d'informació (com per exemple intrusions, pèrdua d'informació, accessos no autoritzats), com per actuacions del seu personal, com de terceres persones.

Vint-i-sisena. Protecció de dades de caràcter personal

26.1. La present clàusula s'aplica d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679, la Llei orgànica 3/2018, la disposició addicional vint-i-cinquena de la LCSP i la resta de normativa aplicable.

26.2. Respecte de les dades aportades durant la licitació, el CSUC i cadascuna de les entitats participants actuaran com a responsables independents del tractament en relació amb les dades que tractin dins del seu respectiu àmbit competencial. Només existirà corresponsabilitat quan es determinin conjuntament les finalitats i els mitjans d'un tractament concret, supòsit en què es formalitzarà l'acord previst a l'article 26 del RGPD.

26.3. Les empreses licitadores tractaran les dades personals estrictament necessàries per preparar l'oferta i informaran les persones afectades de la comunicació de les seves dades al CSUC i a les entitats participants. La base jurídica del tractament és el compliment d'una obligació legal i l'exercici de poders públics en matèria de contractació.

26.4. L'execució del contracte comporta el tractament, per compte de cada entitat participant, de les dades allotjades o gestionades en els serveis de CPD. El contractista actuarà com a encarregat del tractament i formalitzarà amb cada responsable, abans d'iniciar el servei corresponent, el contracte o acte jurídic regulat a l'article 28.3 del RGPD.

26.5. L'encàrrec identificarà, com a mínim: objecte, durada, naturalesa i finalitat del tractament; tipus de dades personals; categories de persones afectades; instruccions documentades; mesures de seguretat; deure de confidencialitat; assistència al responsable; règim d'exercici de drets; auditories; retorn o supressió de dades; i obligacions en finalitzar el servei.

26.6. Les categories de dades podran incloure dades identificatives, de contacte, acadèmiques, professionals, econòmiques, administratives, d'ús dels sistemes i qualsevol altra dada continguda en els sistemes de les entitats. Els col·lectius afectats podran comprendre estudiants, personal, investigadors, proveïdors, usuaris i terceres persones relacionades amb les entitats.

26.7. El contractista no podrà utilitzar les dades per a finalitats pròpies, comunicar-les a tercers ni tractar-les fora de les instruccions del responsable. Informarà immediatament quan consideri que una instrucció infringeix la normativa de protecció de dades.

26.8. La subcontractació de tractaments requerirà autorització prèvia específica o general escrita del responsable. El contractista informarà de qualsevol canvi previst amb antelació suficient i imposarà al subencarregat les mateixes obligacions de protecció de dades.

26.9. En l'oferta s'indicarà la ubicació dels sistemes i els països des dels quals es prestaran els serveis. No es realitzaran transferències internacionals sense autorització i sense una base jurídica vàlida conforme al capítol V del RGPD. Qualsevol canvi d'ubicació requerirà comunicació i autorització prèvies.

26.10. El contractista notificarà al responsable qualsevol violació de seguretat de les dades personals sense dilació indeguda i, en tot cas, dins de les quatre hores següents a tenir-ne constància, aportant la informació disponible i actualitzant-la progressivament.

26.11. Finalitzada la prestació, el contractista retornarà o suprimirà, segons les instruccions del responsable, les dades, còpies i suports, i n'acreditarà la destrucció segura. Només podrà conservar-les bloquejades quan una norma ho exigeixi.

26.12. L'incompliment d'aquestes obligacions podrà comportar penalitats, indemnització de danys, resolució contractual i les responsabilitats previstes a la normativa de protecció de dades.

Vint-i-setena. Indemnització per danys i perjudicis

El contractista estarà obligat a indemnitzar al CSUC de les prestacions pels danys i perjudicis que pateixi com a conseqüència d'un incompliment contractual imputable al contractista, sempre que existeixi un nexa causal entre la seva acció o omissió o el fet que li sigui imputable, i el dany o perjudici causat.

El contractista no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.

El contractista serà responsable directament i indirectament dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i sub-contractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura, i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre del CSUC.

Vint-i-vuitena. Assegurances

El contractista haurà de tenir concertada una assegurança de responsabilitat civil per danys a tercers (*persones i coses*) d'un mínim de 1.000.000 € (UN MILIÓ D'EUROS).

Aquesta assegurança haurà donar cobertura durant el termini d'execució del contracte i el contractista assumirà el pagament de la prima de la pòlissa. Per això, el contractista haurà d'acreditar al CSUC, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

Vint-i-novena. Principis ètics i regles de conducta

1. Els licitadors i els contractistes adoptaran una conducta èticament exemplar i actuaran per evitar la corrupció en qualsevol de totes les seves possibles formes.
2. Els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat- assumeixen particularment les obligacions següents:
 - a) Comunicar immediatament a l'Òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos.
 - b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
 - c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a aquells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.
 - d) No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.
 - e) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
 - f) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació o el contracte dels quals tingués coneixement.

- g) No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.
- h) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions contractades.
- i) Col·laborar amb l'Òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- j) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

3. L'incompliment de qualsevol de les obligacions contingudes a l'anterior apartat 2 per part dels licitadors o dels contractistes, serà causa de resolució del contracte, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent.

4. Aquesta contractació està subjecta als principis de contractació pública socialment responsable de productes electrònics, en conseqüència l'adjudicatari, fent servir la seva influència, ha de vetllar per aconseguir que les condicions de producció i a la cadena de distribució, es duguin a terme segons les normes i els estàndards laborals i mediambientals, de seguretat i salut laborals, no discriminació i prohibició de l'explotació del treball infantil, etc. que figuren als convenis fonamentals i declaracions de l'OIT i a la Declaració Universal dels Drets Humans de la ONU, al respecte dels drets laborals internacionals i a les normes nacionals aplicables.

Trentena. Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs (*en els casos en què s'estableixin requisits específics de titulació i experiència*), formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'entitat contractant del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei (*quan existeixin raons que justifiquin aquesta exigència*), informant en tot moment a l'entitat contractant.

2. L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiu i continu, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder d'adreça inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, la substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.

El personal del contractista dependrà única i exclusivament d'aquest últim que tindrà tots els drets i obligacions inherents com a empresari i sense que en cap cas el CSUC sigui responsable de les obligacions nascudes entre l'adjudicatari i els seus treballadors com a conseqüència directa i indirecta de la prestació del servei contractat.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment per que els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions tret que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis en les dependències dels ens, organismes i entitats que formen part del sector públic. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupen els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació.

5. L'empresa contractista haurà de designar almenys un coordinador tècnic o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'un costat, i l'entitat contractant, d'un altre costat, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a dits treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- c) Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència de l'abansdit personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb l'entitat contractant, a l'efecte de no alterar el bon funcionament del servei.
- e) Informar a l'entitat contractant sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

6. A l'extinció d'aquest contracte, no podran consolidar en cap cas les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com personal del CSUC.

7. Quan per a la prestació del servei, el personal del proveïdor hagi d'accedir les instal·lacions del CSUC o una altra entitat, caldrà que s'adapti a les normatives, horaris, i protocols d'aquestes.

Trenta-unena. Propietat intel·lectual

El contractista garanteix que disposa dels drets, llicències i autoritzacions necessaris per executar el contracte.

El contractista conservarà els drets sobre els productes, eines, components i metodologies preexistents que identifiqui expressament a l'oferta.

El CSUC i les entitats participants disposaran d'una llicència d'ús suficient sobre els elements preexistents incorporats als serveis durant el temps i amb l'abast necessaris per executar, verificar i rebre les prestacions.

El règim dels desenvolupaments, configuracions, scripts, automatitzacions, plantilles, manuals i documentació elaborats específicament per al contracte serà el de cessió de drets o llicència

El contractista identificarà qualsevol component de tercer i les seves condicions de llicència.

L'ús de programari de codi obert haurà de respectar les llicències aplicables i no podrà imposar obligacions incompatibles amb l'ús previst pel CSUC.

El contractista mantindrà indemne el CSUC davant reclamacions de tercers derivades d'una infracció imputable al contractista, sens perjudici del règim legal de responsabilitat.

Trenta-dosena. Obligacions específiques derivades del compliment del contracte

L'adjudicatària, pel que fa a l'ús comercial de la imatge corporativa de les institucions participants, vindrà obligada a sol·licitar autorització d'ús, i no pot incorporar a la seva informació comercial logotip o signe que identifiqui directament les institucions, excepte autorització expressa i per a un ús concret i determinat emesa per l'Òrgan competent de les institucions.

IV. Disposicions relatives a l'execució del contracte

Trenta-tresena. Principis generals d'execució, governança i direcció del contracte

33.1 Objecte de la direcció del contracte

L'execució del contracte s'ajustarà al present Plec, al Plec de Prescripcions Tècniques, a l'oferta adjudicada, als documents contractuals que se'n derivin i a les instruccions dictades pels Òrgans competents dins de l'àmbit de les seves atribucions.

La prestació dels serveis objecte del contracte haurà de garantir de forma continuada la disponibilitat, integritat, confidencialitat, traçabilitat, interoperabilitat, escalabilitat, resiliència, recuperabilitat i qualitat dels serveis prestats a les entitats participants.

L'empresa contractista assumirà íntegrament el risc i ventura de l'execució del contracte, sens perjudici de les facultats de direcció, supervisió i control que corresponen al CSUC.

33.2 Principis rectors de l'execució

L'execució del contracte es regirà pels principis següents:

- a) continuïtat dels serveis;
- b) orientació al nivell de servei compromès;
- c) cooperació institucional;
- d) neutralitat tecnològica;
- e) millora contínua;
- f) seguretat de la informació;
- g) protecció de dades personals;
- h) eficiència en la utilització dels recursos públics;
- i) sostenibilitat ambiental;
- j) transparència en la prestació del servei;
- k) responsabilitat proactiva;
- l) prevenció dels riscos operatius.

Aquests principis informaran la interpretació i execució del contracte.

33.3 Naturalesa de les obligacions del Plec de Prescripcions Tècniques

Les obligacions tècniques descrites al Plec de Prescripcions Tècniques constitueixen obligacions contractuals exigibles quan regulin:

- a) els serveis integrants del Catàleg de Serveis;
- b) els Acords de Nivell de Servei (ANS);
- c) els indicadors de qualitat (KPI);
- d) les obligacions de disponibilitat;
- e) els objectius RTO i RPO;
- f) les obligacions relatives a seguretat de la informació;
- g) els processos de continuïtat del negoci;
- h) les proves de contingència;
- i) les obligacions de reversibilitat;
- j) el Portal de Qualitat;
- k) els informes de seguiment;
- l) qualsevol altra obligació que el present Plec qualifiqui expressament com a essencial.

Quan existeixi contradicció entre aquest Plec i el Plec de Prescripcions Tècniques prevaldrà el primer en les qüestions jurídiques i administratives i el segon en les especificacions estrictament tècniques, sempre que no alterin el règim jurídic del contracte.

33.4 Responsable del contracte

L'Òrgan de contractació designarà una persona responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que actuarà sota la dependència de l'Òrgan de contractació i exercirà les funcions de direcció funcional, seguiment i supervisió de l'execució contractual.

Correspondrà especialment al responsable del contracte:

- a) supervisar l'execució global del contracte;
- b) coordinar les relacions entre el CSUC, les entitats participants i el contractista;
- c) verificar el compliment dels ANS, KPI i resta d'indicadors previstos al PPT;
- d) validar els informes periòdics de servei;
- e) aprovar els plans de treball previstos contractualment;
- f) ordenar la realització de comprovacions tècniques;
- g) impulsar les proves de contingència i de recuperació;
- h) verificar el compliment de les obligacions de seguretat;
- i) proposar la imposició de deduccions, penalitats o altres mesures contractuals;
- j) proposar modificacions contractuals quan concorrin els requisits legals;
- k) impulsar, supervisar i coordinar el procés de reversibilitat.

33.5 Responsables de les entitats participants

Cada entitat participant podrà designar un responsable funcional dels serveis que li siguin prestats.

Aquest responsable actuarà coordinadament amb el responsable del contracte designat pel CSUC.

Les funcions d'aquests responsables no alteraran les competències atribuïdes legalment a l'Òrgan de contractació.

33.6 Responsable designat pel contractista

Abans de l'inici de l'execució, el contractista designarà una persona responsable del contracte amb dedicació suficient, coneixement tècnic adequat i capacitat efectiva per adoptar decisions operatives.

Aquesta persona actuarà com a interlocutor únic davant del CSUC.

La seva substitució requerirà comunicació prèvia al responsable del contracte i no podrà afectar la correcta prestació dels serveis.

33.7 Facultat d'impartir instruccions

El responsable del contracte podrà dictar les instruccions necessàries per garantir la correcta execució del contracte, sempre que:

- a) no alterin l'objecte contractual;
- b) no modifiquin les prestacions contractades;
- c) no alterin les condicions essencials de l'adjudicació;
- d) no impliquin modificacions contractuals encobertes.

El contractista haurà de donar compliment immediat a aquestes instruccions, sense perjudici del seu dret a formular les observacions que consideri oportunes.

33.8 Obligació de cooperació

El contractista haurà de cooperar activament amb el CSUC i amb les entitats participants durant tota la vigència del contracte.

En particular, estarà obligat a:

- a) facilitar tota la informació requerida;
- b) assistir a les reunions de seguiment;
- c) participar en les proves de servei;
- d) comunicar preventivament qualsevol risc que pugui afectar els serveis;
- e) proposar mesures correctores;
- f) col·laborar en les auditories;
- g) facilitar les tasques de supervisió.

L'incompliment injustificat d'aquest deure podrà ser objecte de les conseqüències contractuals previstes en aquest Plec.

33.9 Principi de millora contínua

El contractista mantindrà durant tota la vigència del contracte una política activa de millora contínua dels serveis.

Quan identifiqui actuacions susceptibles d'incrementar la disponibilitat, la seguretat, l'eficiència energètica, la qualitat o la sostenibilitat dels serveis, haurà de comunicar-les al responsable del contracte mitjançant els informes de seguiment.

La presentació d'aquestes propostes no generarà dret a modificació econòmica del contracte, llevat que aquesta sigui acordada conforme als articles 203 i següents de la LCSP.

Trenta-quatrena. Execució dels serveis i model de governança operativa

34.1 Model de governança

L'execució del contracte s'articularà mitjançant un model de governança orientat a garantir la qualitat, la continuïtat, la seguretat, la traçabilitat i la millora contínua dels serveis.

Aquest model tindrà per finalitat assegurar una gestió coordinada entre el CSUC, les entitats participants i el contractista, facilitar el seguiment de l'execució contractual i adoptar les mesures correctores necessàries davant qualsevol desviació respecte dels objectius del contracte.

El model de governança s'ajustarà a les previsions del Plec de Prescripcions Tècniques i a les instruccions del responsable del contracte.

34.2 Òrgans de seguiment

Sens perjudici de les competències pròpies de l'Òrgan de contractació i del responsable del contracte, el seguiment de l'execució es durà a terme mitjançant els Òrgans de governança previstos al Plec de Prescripcions Tècniques.

Amb caràcter general, el model comprendrà:

- a) un Comitè Estratègic;
- b) un Comitè de Seguiment del Contracte;
- c) un Comitè Operatiu;
- d) els grups tècnics o de treball que, si escau, es constitueixin per a la gestió de serveis específics o incidències singulars.

La composició, les funcions i la periodicitat de les reunions seran les establertes al Plec de Prescripcions Tècniques, sens perjudici de les adaptacions que pugui acordar motivadament el responsable del contracte per necessitats del servei.

34.3 Funcions dels Òrgans de governança

Correspondrà als Òrgans de seguiment, dins l'àmbit de les seves funcions:

- a) analitzar l'evolució dels serveis;
- b) efectuar el seguiment dels indicadors de qualitat;
- c) revisar els Acords de Nivell de Servei;
- d) analitzar incidències recurrents;
- e) impulsar plans de millora;
- f) supervisar els riscos operatius;
- g) revisar els plans de continuïtat;
- h) efectuar el seguiment de les actuacions de seguretat;
- i) revisar els informes periòdics;
- j) formular recomanacions al responsable del contracte.

Els acords adoptats en aquests Òrgans tindran naturalesa de proposta i no modificaran per si mateixos el contingut del contracte ni les competències de l'Òrgan de contractació.

34.4 Pla d'implantació

Abans de l'inici efectiu dels serveis, el contractista presentarà al responsable del contracte un Pla d'Implantació, d'acord amb el contingut mínim previst al Plec de Prescripcions Tècniques.

Aquest Pla haurà d'incloure, com a mínim:

- a) la planificació temporal de la implantació;
- b) els recursos humans assignats;
- c) els recursos materials i tecnològics;
- d) els riscos identificats;
- e) les mesures preventives;
- f) el calendari de migracions, si escau;
- g) les proves prèvies a la posada en servei;
- h) els mecanismes de coordinació amb les entitats participants.

La seva aprovació pel responsable del contracte no eximeix el contractista de la responsabilitat pel correcte compliment del contracte.

34.5 Plans operatius

Durant tota la vigència del contracte, el contractista mantindrà actualitzats els plans operatius necessaris per garantir la correcta prestació dels serveis, incloent-hi, si escau:

- a) Pla de capacitat;
- b) Pla de disponibilitat;
- c) Pla de manteniment;
- d) Pla de monitoratge;
- e) Pla de comunicació;
- f) Pla de gestió del canvi;
- g) Pla de riscos;
- h) qualsevol altre previst al Plec de Prescripcions Tècniques.

Els plans hauran de revisar-se sempre que es produeixin modificacions rellevants dels serveis o, almenys, amb la periodicitat establerta al Plec de Prescripcions Tècniques.

34.6 Informació de seguiment

El contractista elaborarà els informes de seguiment previstos al Plec de Prescripcions Tècniques, amb la periodicitat i el contingut que aquest estableixi.

Els informes hauran de permetre verificar, com a mínim:

- a) l'estat dels serveis;
- b) el grau de compliment dels ANS;
- c) els indicadors de qualitat;
- d) les incidències registrades;
- e) els temps de resposta i resolució;
- f) les actuacions correctores;
- g) els riscos detectats;
- h) les actuacions preventives;
- i) les actuacions de millora contínua;
- j) qualsevol altra informació requerida pel responsable del contracte.

Quan els informes evidencin desviacions rellevants respecte dels objectius contractuals, el responsable del contracte podrà requerir la presentació d'un Pla d'Acció Corrector.

La producció, presentació, revisió, esmena, aprovació, actualització, conservació i lliurament dels documents, registres, evidències i lliurables derivats de l'execució del contracte es regirà pel que estableix l'Annex V d'aquest Plec.

La mera presentació d'un document o lliurable, la seva incorporació al repositori contractual o la seva utilització provisional no comporten l'aprovació, la conformitat ni l'acceptació de la prestació corresponent.

34.7 Pla d'Acció Corrector

Quan es detectin incompliments dels nivells de servei, incidències recurrents, desviacions significatives dels indicadors de qualitat o qualsevol altra circumstància que comprometi la correcta execució del contracte, el responsable del contracte podrà requerir al contractista la presentació d'un Pla d'Acció Corrector.

Aquest Pla haurà de contenir, com a mínim:

- a) la identificació de les causes;
- b) les actuacions correctores proposades;
- c) els responsables de la seva execució;
- d) el calendari d'implantació;
- e) els indicadors de verificació.

L'aprovació del Pla no exclourà l'aplicació de les deduccions o penalitats que, si escau, corresponguin.

34.8 Gestió d'incidències i problemes

El contractista haurà de disposar durant tota la vigència del contracte d'un sistema formalitzat de registre, classificació, priorització, seguiment, escalat i resolució d'incidències i problemes.

Aquest sistema haurà de permetre la traçabilitat íntegra de totes les actuacions efectuades i facilitar al CSUC l'accés a la informació necessària per al seguiment del contracte.

La classificació de les incidències, els temps màxims de resposta i resolució, els procediments d'escalat i els mecanismes de verificació seran els previstos al Plec de Prescripcions Tècniques.

34.9 Comunicació d'incidències greus

El contractista comunicarà immediatament al responsable del contracte qualsevol incidència que pugui afectar de manera significativa:

- a) la continuïtat dels serveis;
- b) la seguretat de la informació;
- c) la disponibilitat dels sistemes;

- d) la integritat de les dades;
- e) el compliment dels ANS;
- f) qualsevol altra circumstància susceptible de generar un risc rellevant per al CSUC o per a les entitats participants.

La comunicació inclourà, almenys:

1. la descripció de la incidència;
2. l'abast;
3. els serveis afectats;
4. les mesures adoptades;
5. el temps estimat de resolució;
6. les actuacions preventives previstes.

34.10 Registre documental

El contractista conservarà durant tota la vigència del contracte i, com a mínim, durant el termini legalment exigible després de la seva finalització, la documentació acreditativa de totes les actuacions realitzades en execució del contracte.

El CSUC podrà requerir en qualsevol moment l'accés a aquesta documentació als efectes de verificació, auditoria o control de l'execució.

Trenta-cinquena. Acords de nivell de servei (ANS), qualitat del servei, indicadors i control de l'execució

35.1 Caràcter contractual dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei (ANS), els indicadors clau de rendiment (KPI), els objectius de disponibilitat, capacitat, rendiment, recuperació, continuïtat i la resta d'indicadors definits al Plec de Prescripcions Tècniques constitueixen obligacions contractuals exigibles per al contractista.

El seu compliment serà exigible durant tota la vigència del contracte, incloses les eventuais pròrrogues i el període de transició o reversibilitat quan així es prevegi.

Els ANS tenen per finalitat garantir la correcta prestació dels serveis i constitueixen un element essencial del règim d'execució del contracte.

35.2 Obligació permanent de compliment

El contractista haurà d'organitzar els recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per garantir el compliment permanent dels nivells de servei.

L'existència d'incidències tècniques, errors de programari, deficiències dels fabricants, manca de recursos propis o incidències imputables als subcontractistes no exonerarà el contractista de les obligacions assumides, llevat dels supòsits de força major o d'altres causes legalment justificades.

35.3 Àmbit dels nivells de servei

Els ANS comprendran, entre d'altres, els indicadors relatius a:

- a) disponibilitat dels serveis;
- b) disponibilitat de la infraestructura;
- c) temps de resposta;
- d) temps de resolució;
- e) temps d'escalat;
- f) compliment dels objectius RTO;
- g) compliment dels objectius RPO;
- h) rendiment dels sistemes;
- i) qualitat del servei;
- j) compliment dels manteniments programats;
- k) compliment dels terminis de provisió;
- l) compliment dels terminis d'execució;
- m) compliment dels serveis de suport;
- n) compliment dels plans de continuïtat;
- o) qualsevol altre indicador previst al Plec de Prescripcions Tècniques.

35.4 Sistema de mesura

El compliment dels nivells de servei es determinarà mitjançant els sistemes de monitoratge, eines de gestió, registres, informes i mecanismes automàtics previstos al Plec de Prescripcions Tècniques.

Quan existeixi discrepància sobre les dades obtingudes, prevaldran les verificacions efectuades pel responsable del contracte, sens perjudici del dret del contractista a formular les observacions que consideri oportunes.

Quan la verificació requereixi comprovacions addicionals, el responsable del contracte podrà ordenar auditories tècniques o requerir la informació complementària que sigui necessària.

35.5 Portal de Qualitat

El contractista mantindrà durant tota la vigència del contracte el Portal de Qualitat previst al Plec de Prescripcions Tècniques. Aquest Portal haurà de permetre, com a mínim:

- a) consultar els nivells de servei;
- b) visualitzar els KPI;
- c) consultar les incidències obertes;
- d) consultar els temps de resolució;
- e) consultar els informes periòdics;
- f) consultar les actuacions correctores;
- g) consultar l'estat dels plans de millora;
- h) consultar les actuacions de manteniment;
- i) qualsevol altra funcionalitat prevista al Plec de Prescripcions Tècniques.

El CSUC podrà requerir l'ampliació de la informació disponible quan sigui necessària per al correcte seguiment del contracte.

35.6 Informes de qualitat

El contractista elaborarà els informes de qualitat previstos al Plec de Prescripcions Tècniques. Els informes hauran d'incorporar, almenys:

- a) grau de compliment dels ANS;
- b) compliment dels KPI;
- c) disponibilitat efectiva dels serveis;
- d) incidències classificades per criticitat;
- e) temps de resposta;
- f) temps de resolució;
- g) incidències recurrents;
- h) actuacions correctores;
- i) actuacions preventives;
- j) evolució històrica dels indicadors;
- k) comparativa respecte dels períodes anteriors;
- l) qualsevol altra informació requerida pel responsable del contracte.

35.7 Plans de millora

Quan durant dos períodes consecutius o tres alterns dins d'un període de dotze mesos no s'assoleixin els objectius establerts per als ANS o KPI, el responsable del contracte podrà requerir la presentació d'un Pla de Millora.

Aquest Pla haurà d'identificar:

- a) les causes de la desviació;
- b) les mesures correctores;
- c) el calendari d'implantació;
- d) els responsables;
- e) els nous indicadors de seguiment.

La seva aprovació no impedirà l'aplicació de les deduccions econòmiques, penalitats o altres mesures contractuals que corresponguin.

35.8 Auditories

El CSUC podrà efectuar, directament o mitjançant tercers, auditories tècniques, operatives o organitzatives destinades a verificar el compliment dels nivells de servei.

El contractista facilitarà l'accés a les instal·lacions, sistemes, registres i documentació necessaris per a la seva realització, sempre amb respecte a les obligacions de confidencialitat i seguretat aplicables.

Quan l'auditoria posi de manifest incompliments imputables al contractista, aquest haurà d'adoptar les mesures correctores que li siguin requerides dins del termini fixat pel responsable del contracte.

35.9 Deduccions derivades de l'incompliment dels ANS

L'incompliment dels nivells de servei donarà lloc a les deduccions sobre la facturació previstes en aquest Plec i en el Plec de Prescripcions Tècniques. Aquestes deduccions tenen per finalitat ajustar la contraprestació econòmica a la qualitat efectivament rebuda i no tenen naturalesa sancionadora, de manera que són compatibles amb:

- a) la imposició de penalitats contractuals en els supòsits previstos a la LCSP i en aquest Plec;
- b) l'exigència de responsabilitat pels danys i perjudicis efectivament causats;
- c) l'adopció de mesures correctores;
- d) la resolució del contracte quan concorrin les causes legalment establertes.

35.10 Incompliments reiterats

Es considerarà que existeix reiteració quan un mateix indicador essencial presenti incompliments successius en els termes que estableixi el Plec de Prescripcions Tècniques o quan, atenent la seva freqüència, intensitat o impacte, es posi de manifest una deficiència estructural en la prestació del servei.

La reiteració podrà ser considerada pel responsable del contracte als efectes de proposar:

- a) l'aplicació de penalitats;
- b) la qualificació de l'incompliment com a greu o molt greu;
- c) la qualificació de l'obligació com a incomplerta als efectes de l'article 211.1.f) de la LCSP, quan es tracti d'una obligació essencial expressament qualificada com a tal en aquest Plec.

35.11 Obligacions essencials

Tenen la consideració d'obligacions essencials als efectes de l'article 211.1.f) de la LCSP, sempre que així es declari expressament al Quadre de Característiques o en aquest Plec:

- a) el compliment dels nivells mínims de disponibilitat dels serveis crítics;
- b) el compliment dels objectius RTO i RPO dels serveis crítics;
- c) el manteniment operatiu del Portal de Qualitat;
- d) la veracitat i integritat de la informació de seguiment;
- e) la cooperació amb les actuacions de supervisió i auditoria;
- f) la presentació dels plans correctors quan siguin requerits;
- g) qualsevol altra obligació qualificada expressament com a essencial.

Trenta-sisena. Seguretat de la informació, continuïtat del servei, ciberseguretat i reversibilitat

36.1 Principis generals

El contractista haurà de garantir durant tota la vigència del contracte la seguretat, disponibilitat, integritat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i resiliència dels serveis objecte del contracte, d'acord amb la normativa aplicable, el present Plec, el Plec de Prescripcions Tècniques i l'oferta adjudicada.

Les mesures organitzatives i tècniques adoptades hauran de ser adequades als riscos inherents als serveis prestats i mantenir-se permanentment actualitzades durant tota l'execució del contracte.

36.2 Compliment normatiu

El contractista haurà de complir, durant tota la vigència del contracte, la normativa aplicable en matèria de seguretat de la informació, ciberseguretat, protecció de dades personals i continuïtat dels serveis.

En particular, haurà de mantenir el compliment dels requisits exigits pel Plec de Prescripcions Tècniques en relació amb l'Esquema Nacional de Seguretat, el Reglament (UE) 2016/679, la Llei orgànica 3/2018 i la resta de normativa sectorial aplicable.

Quan el Plec de Prescripcions Tècniques exigeixi certificacions, acreditacions o esquemes de conformitat, el contractista haurà de mantenir-los vigents durant tota la durada del contracte.

La pèrdua, suspensió o caducitat d'aquestes certificacions haurà de comunicar-se immediatament al responsable del contracte.

36.3 Sistema de gestió de la seguretat

El contractista disposarà d'un sistema de gestió de la seguretat adequat a les característiques dels serveis contractats, que inclogui, com a mínim:

- a) identificació i gestió dels riscos;
- b) gestió de vulnerabilitats;
- c) control d'accessos;
- d) gestió d'identitats i privilegis;
- e) registre d'activitats;
- f) monitoratge continu;
- g) gestió de còpies de seguretat;
- h) procediments de recuperació;
- i) gestió de configuracions;
- j) gestió de canvis;
- k) revisió periòdica de les mesures implantades.

36.4 Gestió dels incidents de seguretat

El contractista haurà de disposar d'un procediment formalitzat per a la detecció, registre, classificació, contenció, investigació, resolució i tancament dels incidents de seguretat.

Quan un incident pugui afectar la disponibilitat dels serveis, la confidencialitat, la integritat de la informació, les dades personals o la continuïtat dels serveis prestats, el contractista haurà de comunicar-lo immediatament al responsable del contracte mitjançant els canals establerts.

La comunicació inclourà, almenys:

- a) descripció de l'incident;
- b) sistemes afectats;
- c) serveis afectats;
- d) impacte estimat;
- e) mesures adoptades;
- f) actuacions previstes;
- g) estimació del termini de recuperació.

La notificació no eximeix el contractista del compliment de les obligacions legals que li corresponguin davant les autoritats competents.

36.5 Gestió de vulnerabilitats

El contractista mantindrà procediments permanents de detecció, anàlisi i correcció de vulnerabilitats.

Quan es detectin vulnerabilitats que afectin els serveis objecte del contracte, haurà d'adoptar les mesures correctores dins els terminis previstos al Plec de Prescripcions Tècniques, atenent la criticitat del risc.

Quan la vulnerabilitat pugui comprometre la continuïtat del servei o la seguretat de la informació, el responsable del contracte podrà requerir actuacions immediates.

36.6 Continuïtat del servei

El contractista haurà de garantir la continuïtat dels serveis durant tota la vigència del contracte.

A aquest efecte mantindrà actualitzats els plans de continuïtat, contingència i recuperació previstos al Plec de Prescripcions Tècniques.

Aquests plans hauran d'identificar, com a mínim:

- a) els serveis crítics;
- b) els riscos operatius;
- c) els escenaris de contingència;
- d) els procediments d'activació;
- e) els responsables;
- f) els mecanismes de comunicació;
- g) els recursos necessaris;
- h) els procediments de recuperació.

36.7 Proves de continuïtat i recuperació

El contractista executarà les proves periòdiques de continuïtat del negoci, recuperació davant desastres (DRP), restauració de còpies de seguretat i qualsevol altra prevista al Plec de Prescripcions Tècniques.

Les proves s'hauran d'executar amb la periodicitat establerta al PPT o, si escau, quan ho requereixi motivadament el responsable del contracte.

De cada prova s'elaborarà un informe que inclourà, com a mínim:

- a) objectiu;
- b) serveis afectats;
- c) incidències detectades;
- d) resultats obtinguts;
- e) compliment dels objectius RTO i RPO;
- f) mesures correctores.

Quan una prova no assoleixi els objectius previstos, el contractista haurà de presentar un Pla d'Acció Corrector en el termini que estableixi el responsable del contracte.

36.8 Auditories

El CSUC podrà efectuar auditories tècniques, organitzatives o de seguretat, directament o mitjançant tercers, per verificar el compliment de les obligacions contractuals.

El contractista facilitarà l'accés a les instal·lacions, documentació, registres, sistemes i evidències necessàries, sempre que aquesta actuació no comprometi la seguretat d'altres clients ni informació aliena al contracte.

Quan l'auditoria identifiqui deficiències imputables al contractista, aquest haurà d'executar les mesures correctores requerides dins del termini fixat.

36.9 Reversibilitat dels serveis

La reversibilitat constitueix una obligació contractual essencial.

Durant la fase de finalització del contracte, el contractista haurà de prestar tota la col·laboració necessària perquè la transició cap al nou prestador o cap al CSUC es realitzi sense interrupció indeguda dels serveis.

La reversibilitat comprendrà, com a mínim:

- a) transferència ordenada del coneixement;
- b) lliurament de la documentació actualitzada;

- c) exportació de les dades en formats oberts o interoperables, quan sigui tècnicament possible;
- d) lliurament dels inventaris;
- e) lliurament dels registres operatius;
- f) suport tècnic durant la transició;
- g) col·laboració amb el nou adjudicatari;
- h) retirada ordenada dels recursos del contractista.

36.10 Pla de reversibilitat

Quan així ho estableixi el Plec de Prescripcions Tècniques o ho requereixi el responsable del contracte, el contractista elaborarà un Pla de Reversibilitat.

Aquest Pla haurà d'identificar:

- a) les activitats de transició;
- b) el calendari;
- c) els responsables;
- d) els riscos;
- e) les mesures preventives;
- f) les dependències tècniques;
- g) els lliurables.

L'aprovació del Pla correspondrà al responsable del contracte.

36.11 Finalització dels serveis

La finalització del contracte no eximeix el contractista del compliment de les obligacions necessàries per garantir la continuïtat dels serveis fins a la seva efectiva recepció pel CSUC o pel nou prestador.

El contractista mantindrà els nivells de servei exigits durant tota la fase de transició.

36.12 Destrucció o retorn de la informació

Una vegada finalitzat el contracte, el contractista haurà de retornar o destruir, segons indiqui el CSUC, tota la informació, documentació, còpies de seguretat i suports que continguin informació obtinguda en execució del contracte, llevat d'aquella que hagi de conservar per imperatiu legal.

La destrucció haurà d'acreditar-se documentalment mitjançant certificat emès pel contractista.

36.13 Obligacions essencials

Tenen la consideració d'obligacions essencials, als efectes de l'article 211.1.f) de la LCSP:

- a) el manteniment dels requisits de seguretat exigits pel contracte;
- b) l'execució de les proves de continuïtat i recuperació;
- c) el compliment dels objectius mínims de recuperació quan siguin exigibles;
- d) la comunicació immediata dels incidents crítics de seguretat;
- e) la col·laboració en les auditories;
- f) el compliment de les obligacions de reversibilitat;
- g) el retorn o destrucció de la informació en els termes previstos contractualment.

Trenta-setena. Cessió del contracte, subcontractació, modificació, successió empresarial i manteniment de l'aptitud per contractar

37.1 Principis generals

Durant tota la vigència del contracte, el contractista haurà de mantenir les condicions de capacitat, aptitud, solvència, habilitació professional i absència de prohibicions de contractar que van determinar la seva admissió al procediment i la seva adjudicació.

Igualment, haurà de garantir en tot moment la continuïtat de les prestacions objecte del contracte, sense perjudici dels supòsits de cessió, subcontractació, modificació o successió empresarial previstos en aquesta clàusula i en la normativa aplicable.

37.2 Manteniment de l'aptitud per contractar

El contractista haurà de comunicar al responsable del contracte, tan aviat com en tingui coneixement, qualsevol circumstància que pugui afectar:

- a) la seva capacitat d'obrar;
- b) la seva solvència econòmica, financera o tècnica;
- c) les autoritzacions, llicències o habilitacions exigides;
- d) les certificacions obligatòries exigides pel contracte;
- e) l'existència de prohibicions de contractar;
- f) qualsevol altra circumstància que pugui afectar la correcta execució del contracte.

El responsable del contracte podrà requerir en qualsevol moment l'acreditació documental del manteniment d'aquests requisits.

37.3 Variacions societàries

El contractista haurà de comunicar al CSUC qualsevol modificació que afecti la seva estructura jurídica, incloent-hi, entre d'altres:

- a) canvis de denominació;
- b) canvi de domicili social;
- c) transformació;
- d) fusió;
- e) escissió;
- f) aportació de branca d'activitat;
- g) adquisició o pèrdua del control societari;
- h) qualsevol altra operació de reestructuració empresarial.

La comunicació haurà d'anar acompanyada de la documentació acreditativa corresponent.

37.4 Successió empresarial

En els supòsits de fusió, escissió, aportació d'actius, transmissió universal o qualsevol altra operació de successió empresarial, serà aplicable el règim previst a l'article 98 de la LCSP.

La successora quedarà subrogada en la posició jurídica del contractista sempre que compleixi els requisits legalment exigibles i pugui continuar executant el contracte d'acord amb les condicions inicialment adjudicades.

El CSUC podrà requerir la documentació que consideri necessària per verificar el compliment d'aquests requisits.

37.5 Cessió del contracte

No s'admet la cessió ordinària del contracte a l'empara de l'article 214 de la LCSP, atès que les qualitats tècniques, organitzatives i de seguretat del contractista han estat determinants de l'adjudicació. Aquesta prohibició no afecta els supòsits de successió del contractista previstos a l'article 98 de la LCSP.

37.6 Subcontractació

El contractista podrà subcontractar parcialment l'execució del contracte en els termes previstos a l'article 215 de la LCSP i d'acord amb les limitacions establertes al Quadre de Característiques.

La subcontractació no alterarà en cap cas la responsabilitat exclusiva del contractista davant del CSUC.

El contractista continuarà essent l'únic responsable de:

- a) la correcta execució dels serveis;
- b) el compliment dels nivells de servei;
- c) les obligacions de seguretat;
- d) la protecció de dades;
- e) les obligacions laborals, socials i fiscals dels subcontractistes;
- f) qualsevol altra obligació derivada del contracte.

37.7 Comunicació dels subcontractes

Quan sigui exigible d'acord amb la LCSP o amb aquest Plec, el contractista comunicarà prèviament al responsable del contracte la identitat dels subcontractistes, l'abast de la subcontractació i qualsevol modificació posterior.

El responsable del contracte podrà requerir la documentació acreditativa del compliment dels requisits legals dels subcontractistes.

37.8 Facultats de control

El CSUC podrà verificar en qualsevol moment que els subcontractistes compleixen les obligacions que els siguin exigibles en relació amb:

- a) seguretat de la informació;
- b) protecció de dades;
- c) confidencialitat;
- d) solvència tècnica requerida;
- e) absència de prohibicions de contractar quan sigui legalment exigible;
- f) compliment de les obligacions laborals i de Seguretat Social en els termes previstos per la normativa aplicable.

Quan s'apreciïn incompliments greus que afectin l'execució del contracte, el responsable del contracte podrà requerir motivadament la substitució del subcontractista, sense perjudici de les responsabilitats que corresponguin al contractista principal.

37.9 Modificació del contracte

El contracte únicament podrà modificar-se pels motius i en els supòsits previstos en els articles 203 a 207 de la LCSP, d'acord amb les condicions establertes al Quadre de Característiques.

Cap instrucció del responsable del contracte, acord dels Òrgans de seguiment, Pla de Millora, Pla d'Acció Corrector o actuació de coordinació podrà entendre's com una modificació contractual si no s'ha tramitat i aprovat conforme al procediment legalment establert.

37.10 Innovació tecnològica i evolució dels serveis

L'evolució tecnològica ordinària necessària per mantenir els serveis actualitzats, corregir vulnerabilitats, aplicar pegats de seguretat, substituir components obsolets o garantir el compliment dels nivells de servei no tindrà la consideració de modificació contractual, sempre que:

- a) no alteri l'objecte del contracte;
- b) no modifiqui les funcionalitats essencials contractades;
- c) no comporti un increment del preu;
- d) no alteri les condicions essencials de la licitació.

Aquestes actuacions formen part del deure de manteniment tecnològic propi del contractista.

37.11 Prohibició de modificacions encobertes

No podran introduir-se modificacions mitjançant:

- a) actes dels comitès de seguiment;
- b) informes tècnics;
- c) instruccions operatives;
- d) plans de millora;
- e) plans correctors;
- f) actes de recepció;
- g) qualsevol altre document diferent de la modificació contractual formalment aprovada.

Qualsevol alteració de les prestacions contractuals requerirà la tramitació del corresponent expedient de modificació quan sigui legalment exigible.

37.12 Obligació de col·laboració

El contractista facilitarà al CSUC tota la informació necessària per verificar el compliment d'aquesta clàusula i comunicarà immediatament qualsevol circumstància que pugui afectar la correcta execució del contracte.

L'incompliment d'aquest deure d'informació podrà ser tingut en compte als efectes de la imposició de les mesures previstes en aquest Plec.

Trenta-vuitena. Compliment del contracte, deduccions, penalitats i obligacions essencials

38.1 Principis generals

El contractista està obligat a executar el contracte dins dels terminis establerts, amb plena subjecció al present Plec, al Plec de Prescripcions Tècniques, a l'oferta adjudicada i a les instruccions dictades pels Òrgans competents en l'exercici de les seves funcions.

L'incompliment de les obligacions contractuals podrà donar lloc, segons la seva naturalesa, gravetat i transcendència, a l'aplicació de deduccions econòmiques, penalitats contractuals, indemnitzacions pels danys i perjudicis efectivament causats o, si escau, a la resolució del contracte, de conformitat amb aquest Plec i amb la LCSP.

Les diferents mesures previstes en aquesta clàusula tenen naturalesa jurídica diferenciada i podran aplicar-se conjuntament quan responguin a finalitats diferents, sempre que no comportin una doble sanció pel mateix fet.

38.2 Compliment dels terminis

El contractista haurà de complir el termini total d'execució i els terminis parcials establerts en els documents contractuals.

Quan apreciï qualsevol circumstància que pugui comprometre el compliment dels terminis, haurà de comunicar-ho immediatament al responsable del contracte, identificant les causes, els riscos associats i les mesures correctores proposades.

La manca d'aquesta comunicació podrà ser valorada com a circumstància agreujant als efectes de la imposició de les mesures previstes en aquesta clàusula.

38.3 Deduccions econòmiques per incompliment dels ANS

L'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) donarà lloc a les deduccions econòmiques previstes al Plec de Prescripcions Tècniques. Aquestes deduccions:

- a) tenen naturalesa compensatòria;
- b) tenen per objecte ajustar la contraprestació a la qualitat efectivament rebuda;
- c) no constitueixen penalitats contractuals;
- d) s'aplicaran sobre la facturació corresponent al període afectat.

La determinació dels indicadors, les fórmules de càlcul, els llistats d'aplicació i els límits de les deduccions serà la prevista al Plec de Prescripcions Tècniques.

38.4 Penalitats contractuals

Independentment de les deduccions econòmiques previstes a l'apartat anterior, l'Òrgan de contractació podrà imposar penalitats quan el contractista incorri en incompliments imputables de les seves obligacions contractuals, de conformitat amb els articles 192 a 195 de la LCSP.

Les penalitats tindran caràcter coercitiu i s'imposaran atenent els principis de legalitat, proporcionalitat, contradicció, individualització i motivació.

La seva imposició no impedirà l'exigència dels danys i perjudicis efectivament acreditats quan aquests no quedin compensats amb les deduccions o penalitats imposades.

38.5 Graduació dels incompliments

Als efectes exclusius de determinar la procedència i intensitat de les penalitats, els incompliments es podran qualificar com a lleus, greus o molt greus, atenent, entre d'altres, els criteris següents:

- a) la naturalesa de l'obligació incomplerta;
- b) la criticitat dels serveis afectats;
- c) el nombre d'entitats participants afectades;
- d) la durada de l'incompliment;
- e) el grau d'afectació als usuaris;
- f) la reiteració;
- g) el perjudici ocasionat;
- h) la conducta observada pel contractista per corregir l'incompliment.

La tipificació concreta dels incompliments i la graduació de les penalitats serà la prevista a l'Annex de Governança, Qualitat del Servei i Règim de Compliment.

38.6 Procediment

La imposició de penalitats requerirà la instrucció d'un procediment contradictori, que inclourà, com a mínim:

- a) informe del responsable del contracte;
- b) comunicació dels fets imputats;
- c) tràmit d'audiència al contractista;
- d) proposta de resolució;
- e) resolució motivada de l'Òrgan de contractació.

38.7 Compatibilitat de mesures

Les deduccions econòmiques derivades dels ANS són compatibles amb:

- a) la imposició de penalitats contractuals;
- b) l'exigència de responsabilitat pels danys i perjudicis efectivament acreditats;
- c) l'adopció de mesures correctores;
- d) la resolució del contracte quan concorrin les causes legalment establertes.

En cap cas no es podrà produir una doble compensació econòmica pel mateix fet i respecte del mateix perjudici.

38.8 Plans correctors

Quan els incompliments posin de manifest deficiències estructurals en la prestació dels serveis, el responsable del contracte podrà requerir la presentació d'un Pla d'Acció Corrector, sense perjudici de les deduccions o penalitats que corresponguin.

L'aprovació del Pla no suspendrà ni extingirà les responsabilitats derivades dels incompliments ja produïts.

38.9 Obligacions contractuals essencials

Tenen la consideració d'obligacions contractuals essencials les identificades expressament a l'Annex IV i, si escau, al Quadre de Característiques, sempre que la seva qualificació sigui clara, precisa i proporcionada.

L'incompliment d'una obligació essencial podrà donar lloc a la resolució del contracte quan presenti la gravetat necessària i afecti substancialment la finalitat contractual, sens perjudici de la possibilitat d'aplicar penalitats, exigir la correcció, reclamar els danys i perjudicis o adoptar altres mesures legalment procedents.

La qualificació d'una obligació com a essencial no comporta la resolució automàtica davant qualsevol desviació menor o merament formal. La decisió haurà de considerar la gravetat, la reiteració, la culpabilitat, el risc o perjudici causat, la possibilitat de correcció i la conducta del contractista.

Quan la naturalesa de l'incompliment ho permeti, el responsable del contracte podrà requerir prèviament la seva correcció o la presentació d'un Pla d'Acció Correctora, sense perjudici de les mesures immediates necessàries per protegir la continuïtat, la seguretat o les dades.

38.10 Resolució per incompliment

L'incompliment d'una obligació essencial podrà donar lloc a la resolució del contracte, d'acord amb els articles 211 i següents de la LCSP, quan, atenent les circumstàncies concurrents, no sigui suficient l'aplicació d'altres mesures contractuals.

L'aplicació prèvia de deduccions econòmiques o de penalitats no impedirà la resolució del contracte quan la gravetat o la reiteració dels incompliments així ho justifiquin.

Trenta-novena. Recepció de les prestacions, liquidació del contracte i obligacions postcontractuals

39.1 Finalització de les prestacions

Finalitzades les prestacions objecte del contracte, el contractista ho comunicarà formalment al responsable del contracte, aportant la documentació acreditativa del seu correcte compliment.

La recepció o conformitat de les prestacions requerirà, a més de la comprovació de la seva correcta execució material, el lliurament dels documents, registres, evidències i altres lliurables exigibles pel contracte, en les condicions establertes al PCAP, al Plec de Prescripcions Tècniques i a l'Annex V.

La manca, insuficiència o desactualització de la documentació necessària per operar, mantenir, verificar, auditar, recuperar o transferir els serveis podrà impedir la conformitat o la recepció de la prestació, encara que aquesta es trobi materialment executada.

Quan es tracti de serveis de prestació continuada, aquesta comunicació s'efectuarà en finalitzar el termini de vigència del contracte o de la seva pròrroga, sens perjudici de les actuacions de reversibilitat que corresponguin.

39.2 Comprovació de la correcta execució

El responsable del contracte verificarà que les prestacions s'han executat d'acord amb el contracte, comprovant, entre d'altres:

- a) el compliment dels ANS;
- b) el compliment de les obligacions de seguretat;
- c) el compliment de les obligacions de reversibilitat;
- d) el lliurament de la documentació contractual;
- e) el compliment dels plans i informes previstos al Plec.

Quan es detectin deficiències, el responsable del contracte podrà requerir la seva esmena abans de formular la proposta de recepció.

L'acta o document de recepció identificarà, quan sigui procedent:

- a) els lliurables rebuts;
- b) els lliurables aprovats;
- c) les proves efectuades i els seus resultats;

- d) les deficiències detectades;
- e) els lliurables pendents;
- f) les condicions o terminis de correcció;
- g) les reserves formulades pel CSUC.

39.3 Acta de recepció

Verificada la correcta execució de les prestacions, s'aixecarà la corresponent acta de recepció o document equivalent, d'acord amb la naturalesa del contracte.

L'acta podrà incorporar, si escau, observacions o reserves relatives a defectes no essencials, fixant el termini per a la seva esmena.

Quan els defectes impedeixin considerar correctament executat el contracte, no es formalitzarà la recepció fins que hagin estat corregits.

Quan la naturalesa de les deficiències no impedeixi la utilització del servei, el CSUC podrà atorgar una conformitat condicionada, establint les observacions, reserves o actuacions correctores que el contractista haurà d'executar dins del termini fixat.

La conformitat condicionada:

- a) no extingeix les obligacions contractuals pendents;
- b) no equival a la plena acceptació de la prestació;
- c) no impedeix exigir la correcció de les deficiències;
- d) no exclou l'aplicació de deduccions, penalitats o altres mesures contractuals quan siguin procedents;
- e) podrà quedar sense efecte si el contractista incompleix les condicions o els terminis establerts.

39.4 Liquidació del contracte

Un cop formalitzada la recepció i practicades, si escau, les deduccions, penalitats o regularitzacions econòmiques que corresponguin, es procedirà a la liquidació del contracte d'acord amb la LCSP i amb les condicions establertes en aquest Plec.

39.5 Garantia definitiva

La devolució o cancel·lació de la garantia definitiva s'ajustarà al que estableixen la LCSP i el Quadre de Característiques.

Quan durant el període de garantia es detectin defectes imputables al contractista, aquest haurà de corregir-los dins del termini que li sigui requerit, sense cost addicional per al CSUC.

39.6 Obligacions postcontractuals

La finalització del contracte no extingeix les obligacions que, per la seva naturalesa o per previsió expressa del contracte, hagin de continuar produint efectes després de la seva extinció.

En particular, es mantindran vigents, durant el termini que legalment o contractualment correspongui:

- a) les obligacions de confidencialitat;
- b) les obligacions de protecció de dades personals;
- c) les obligacions relatives a la devolució o destrucció de la informació;
- d) les obligacions derivades de la propietat intel·lectual i industrial;
- e) les responsabilitats derivades dels incompliments produïts durant l'execució del contracte.

39.7 Documentació final del contracte

Abans de la liquidació definitiva, el contractista haurà de lliurar tota la documentació prevista en el Plec de Prescripcions Tècniques i aquella que sigui necessària per acreditar la correcta finalització dels serveis, incloent-hi, si escau:

- a) la documentació tècnica actualitzada;
- b) els inventaris finals;
- c) els registres d'operació i manteniment;
- d) els certificats de destrucció o retorn de la informació;
- e) els informes finals de qualitat i compliment dels ANS;
- f) qualsevol altra documentació prevista contractualment.

La recepció, la conformitat i la liquidació es tramitaran de conformitat amb els articles 210 i concordants de la LCSP, sense perjudici de les especialitats derivades de la naturalesa continuada dels serveis i de la distribució de funcions entre el CSUC i les entitats participants.

La recepció o conformitat no impedirà exigir posteriorment les responsabilitats derivades de vicis, defectes, incompliments o omissions manifestats durant el termini de garantia ni les obligacions postcontractuals de confidencialitat, seguretat, protecció de dades i reversibilitat.

V. Suspensió i resolució del contracte

Quarantena. Causes de suspensió

1. La suspensió total o parcial de l'execució només podrà acordar-se pels motius i amb els efectes previstos a l'article 208 de la LCSP o quan una norma amb rang suficient ho imposi. L'acord identificarà la causa, l'abast, la data d'inici, les prestacions afectades i, si escau, les mesures necessàries per preservar la continuïtat, la seguretat i la integritat dels serveis.
2. De la suspensió s'aixecarà l'acta corresponent. Quan sigui imputable a l'Administració, s'aplicarà el règim d'indemnització estrictament establert a la LCSP. Quan derivi d'un incompliment del contractista, s'adoptaran les mesures contractuals procedents amb audiència prèvia i resolució motivada.

Quaranta-unena. Causes de resolució

1. Són causes de resolució del contracte les que es preveuen en l'article 211 de l'LCSP, amb l'aplicació i els efectes assenyalats respectivament en els articles 212 i 213 de l'LCSP.
2. Es consideraran també com a causes específiques de resolució del contracte les següents:
 - La pèrdua sobrevinguda dels requisits per contractar amb el CSUC.
 - L'incompliment de les limitacions establertes en matèria de subcontractació.
 - L'obstrucció greu a les facultats de supervisió i inspecció.
 - L'incompliment culpable, greu i substancial d'una obligació expressament qualificada com a essencial al Quadre de Característiques o a l'Annex IV, sempre que, per la seva entitat, afecti la finalitat del contracte i la resolució sigui proporcionada.
 - L'incompliment culpable de les condicions especials d'execució quan hagin estat expressament qualificades com a obligacions essencials o quan la LCSP atribueixi a l'incompliment efectes resolutoris.
 - Haver estat sancionat, amb caràcter ferm, per infracció greu en matèria de disciplina de mercat; en matèria professional o en matèria d'integració laboral i d'igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones amb discapacitat, o per infraccions molt greus en matèria social incloses les infraccions en matèria de prevenció de riscos laborals o per infracció molt greu en matèria mediambiental, d'acord amb la normativa aplicable.
 - La manca d'adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals o materials, així com la manca d'infraestructura, suficients per a la seva execució.
 - La falsedat o inexactitud essencial i culpable en les declaracions o documents aportats que hagi estat determinant per a l'admissió, la valoració o l'adjudicació, sense perjudici de les prohibicions de contractar i altres responsabilitats legalment procedents.
 - Les expressament previstes en aquest PCAP i en el PPT.

3. La resolució del contracte s'acordarà per l'Òrgan de contractació, d'ofici o a instància del contractista.
 4. En la resolució per incompliment culpable del contractista, li serà confiscada la garantia i, a més, haurà d'indemnitzar el CSUC i/o a les institucions beneficiàries de la contractació pels danys i perjudicis ocasionats en el que excedeixi l'import de la garantia confiscada.
- La determinació dels danys i perjudicis que hagi d'indemnitzar el contractista es durà a terme per l'Òrgan de contractació i es motivarà, atenent, entre altres factors, als costos que s'hagin ocasionat.
5. En tots els casos es seguirà el procediment establert a la legislació vigent.

VI. Jurisdicció competent i règim de recursos

Quaranta-dosena. Règim jurídic del contracte i jurisdicció competent

1. El contracte té caràcter administratiu i es qualifica com a contracte de serveis. La preparació, l'adjudicació, els efectes, el compliment, la modificació i l'extinció es regeixen per la LCSP, les disposicions reglamentàries vigents que la desenvolupen, aquest PCAP, el PPT i la resta de documents contractuals. Supletòriament, s'apliquen les normes de dret administratiu i, en defecte d'aquestes, les normes de dret privat.
2. Així mateix, el contracte es regirà per les condicions exposades en aquest PCAP, i en el PPT, que formen part íntegra del contracte, per la qual cosa hauran de ser signats, en prova de conformitat per l'adjudicatari, en el mateix acte de formalització del contracte.
3. El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes, dels documents annexos que formen part i també de les instruccions o altres normes que resultin d'aplicació en l'execució del pactat no eximirà el contractista de l'obligació del seu compliment.
4. La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la preparació i l'adjudicació d'aquesta licitació i els efectes, compliment i extinció del contracte que s'acabi adjudicant.

Quaranta-tresena. Qüestions litigioses i recursos

1. Les qüestions que sorgeixen sobre la interpretació, els dubtes que ofereixi el compliment, la modificació i la resolució del contracte, es resolen per part de la Directora General com a Òrgan de contractació del CSUC, els acords del qual posen fi a la via administrativa.
2. Els incidents sobre les interpretacions o dubtes de contracte no suposaran la interrupció de la prestació del servei, llevat que raons o interessos públics ho justifiquin.

3. Podran ser objecte del recurs especial en matèria de contractació potestatiu les següents actuacions:

- a) L'anunci de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que hagin de regir la contractació.
- b) Els actes de tràmit adoptats en el procediment d'adjudicació, sempre que aquests decideixin directa o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims. En tot cas, es considerarà que concorren les circumstàncies anteriors en els actes de la Mesa o de l'Òrgan de contractació pels quals s'acordi l'admissió o inadmissió de candidats o licitadors, o l'admissió o exclusió d'ofertes, incloses les ofertes que siguin excloses per resultar anormalment baixes.
- c) Els acords d'adjudicació.
- d) Les modificacions per entendre que la modificació va haver de ser objecte d'una nova adjudicació.

El recurs especial en matèria de contractació s'haurà d'interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, en el termini general de quinze dies hàbils, computat en la forma establerta a l'article 50 de la LCSP, sens perjudici dels terminis especials que puguin resultar aplicables.

L'escrit d'interposició podrà presentar-se en els llocs establerts en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Així mateix, podrà presentar-se en el registre de l'Òrgan de contractació o en el de l'Òrgan competent per a la resolució del recurs.

Els escrits presentats en registres diferents dels dos citats específicament en el paràgraf anterior, hauran de comunicar-se al Tribunal de manera immediata i de la forma més ràpida possible.

L'escrit d'interposició es podrà presentar en els registres i pels mitjans previstos a l'article 51.3 de la LCSP, preferentment mitjançant la seu electrònica del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic. No és exigible l'anunci previ del recurs.

Un cop interposat el recurs especial en matèria de contractació, si l'acte recorregut és l'adjudicació, quedarà en suspens la tramitació de l'expedient de contractació.

4. Les persones legitimades podran sol·licitar les mesures cautelars previstes a l'article 49 de la LCSP abans o simultàniament a la interposició del recurs. La suspensió automàtica derivada de la impugnació de l'adjudicació es regirà per l'article 53 de la LCSP.

5. Alternativament, els actes que posin fi a la via administrativa podran ser impugnats davant la jurisdicció contenciosa administrativa en els terminis i en la forma previstos a la Llei 29/1998, de 13 de juliol, sens perjudici de la incompatibilitat de simultaniejar aquest recurs amb el recurs especial contra el mateix acte.

Annex I Glossari de definicions tic i contractuals

Capítol I Objecte i naturalesa

El present Annex forma part integrant del Plec de Clàusules Administratives Particulars i té per objecte establir el significat dels termes utilitzats en els documents contractuals, amb la finalitat de garantir una interpretació uniforme durant la licitació, l'execució, el seguiment i la finalització del contracte.

Les definicions contingudes en aquest Annex prevaldran sobre qualsevol interpretació tècnica o comercial diferent, llevat que una disposició legal imperativa estableixi expressament el contrari.

Quan un mateix terme estigui definit en una norma legal aplicable, en aquest Plec i en el Plec de Prescripcions Tècniques, prevaldrà la interpretació que resulti compatible amb el conjunt dels documents contractuals i amb la finalitat del contracte.

Capítol II Definicions generals

Acceptació

Acte mitjançant el qual el CSUC verifica que una prestació, lliurable, fase, servei o projecte compleix els requisits establerts contractualment, sense perjudici de la recepció formal del contracte quan aquesta sigui procedent.

L'acceptació podrà ser provisional o definitiva, segons el que estableixi el Plec de Prescripcions Tècniques.

Acta

Document formal emès pel CSUC o subscrit conjuntament amb el contractista que deixa constància d'un fet rellevant en l'execució del contracte, incloent-hi, entre d'altres, reunions, verificacions, proves, recepcions, incidències o lliuraments.

Contracte

Conjunt integrat pel Quadre de Característiques, aquest Plec, el Plec de Prescripcions Tècniques, l'oferta adjudicada, els annexos contractuals i qualsevol altre document que, d'acord amb la LCSP, formi part de la relació contractual.

Contractista

L'empresa adjudicatària responsable de l'execució del contracte, incloent-hi, quan correspongui, les empreses integrants d'una UTE.

Documentació contractual

Conjunt de documents que regulen el contracte i que són vinculants per a les parts.

Entitats participants

Les entitats que, d'acord amb els documents contractuals, siguin destinatàries dels serveis objecte del contracte.

Prestació

Qualsevol activitat, servei, lliurable, actuació o obligació que el contractista assumeix en virtut del contracte.

Responsable del contracte

Persona designada per l'Òrgan de contractació d'acord amb l'article 62 de la LCSP, encarregada de supervisar, coordinar i controlar l'execució del contracte.

Capítol III Serveis i operació

Servei

Conjunt organitzat de prestacions que el contractista proporciona al CSUC o a les entitats participants.

Servei crític

Servei identificat com a crític al Plec de Prescripcions Tècniques o al Quadre de Característiques, la indisponibilitat o degradació significativa del qual pot comprometre la continuïtat dels serveis prestats pel CSUC o per les entitats participants.

Els serveis crítics resten sotmesos als requisits reforçats de disponibilitat, continuïtat, seguretat i reversibilitat previstos contractualment.

Component crític

Infraestructura, equipament, sistema, plataforma, aplicació o element tecnològic indispensable per garantir el correcte funcionament d'un servei crític.

Catàleg de serveis

Relació estructurada dels serveis inclosos dins l'objecte del contracte, amb indicació del seu abast, característiques i nivells de servei.

Disponibilitat

Percentatge de temps durant el qual un servei es manté operatiu i accessible en les condicions contractualment establertes.

La disponibilitat es calcularà segons les regles previstes al Plec de Prescripcions Tècniques.

Finestra de manteniment

Període programat durant el qual poden efectuar-se actuacions de manteniment sense que aquestes computin, si així ho preveu el contracte, com a indisponibilitat del servei.

Incidència

Qualsevol interrupció, degradació o funcionament anòmal d'un servei respecte del seu comportament normal.

Problema

Causa coneguda o potencial d'una o diverses incidències que requereix una actuació estructural per evitar-ne la reiteració.

Petició de servei

Sol·licitud formulada pels usuaris per obtenir una actuació prevista dins del catàleg de serveis i que no deriva necessàriament d'una incidència.

Canvi

Modificació controlada d'un element tecnològic, configuració, infraestructura o servei que es realitza d'acord amb el procediment de gestió del canvi establert contractualment.

Canvi d'emergència

Canvi que s'ha d'implementar de forma immediata per evitar o reduir un risc greu per a la continuïtat, disponibilitat o seguretat dels serveis.

La seva execució haurà de documentar-se i validar-se posteriorment.

Escalat

Procediment mitjançant el qual una incidència, problema o decisió és traslladada a un nivell superior de responsabilitat tècnica o de governança per garantir-ne la resolució.

Capítol IV Qualitat del servei

Acord de Nivell de Servei (ANS)

Conjunt de compromisos contractuals relatius a la qualitat dels serveis, expressats mitjançant indicadors objectius, mesurables i verificables.

KPI

Indicador Clau de Rendiment utilitzat per mesurar el grau de compliment dels objectius del contracte.

Evidència

Document, registre, traça, informe, log, captura, monitoratge o qualsevol altre element objectiu que permet acreditar el compliment o incompliment d'una obligació contractual.

Portal de Qualitat

Plataforma o conjunt d'eines utilitzades per consultar, verificar i auditar els indicadors contractuals.

Deducció econòmica

Minoració de la contraprestació econòmica derivada del compliment insuficient dels nivells de servei.

Les deduccions tenen naturalesa compensatòria i no constitueixen penalitats contractuals.

Penalitat

Mesura coercitiva imposada per l'Òrgan de contractació en els supòsits previstos a la LCSP i en aquest Plec, independent de les deduccions derivades dels ANS.

Pla Corrector

Document elaborat pel contractista que identifica les causes dels incompliments detectats, les actuacions correctores, els responsables, el calendari d'execució i els mecanismes de verificació.

Pla de Millora

Document que recull actuacions destinades a incrementar la qualitat, eficiència, disponibilitat o seguretat dels serveis més enllà dels mínims contractualment exigibles.

Capítol V Continuitat i seguretat

Continuïtat del servei

Capacitat del contractista per mantenir o recuperar la prestació dels serveis dins dels nivells contractualment establerts després d'una interrupció.

Ciberincident

Qualsevol esdeveniment que comprometi o pugui comprometre la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat o traçabilitat de la informació o dels sistemes.

Còpia de seguretat

Còpia de la informació destinada a permetre la recuperació de les dades en cas de pèrdua, corrupció o indisponibilitat.

DRP (Disaster Recovery Plan)

Pla que estableix les actuacions necessàries per recuperar els serveis després d'un incident greu.

RTO (Recovery Time Objective)

Temps màxim admissible per restablir un servei després d'una interrupció.

RPO (Recovery Point Objective)

Pèrdua màxima admissible de dades, expressada en unitats de temps.

Reversibilitat

Conjunt d'actuacions destinades a garantir que, en finalitzar el contracte, el CSUC pugui continuar prestant els serveis sense interrupcions indegudes, mitjançant la devolució ordenada de la informació, la documentació, els coneixements i els actius necessaris.

Capítol VI Documentació de gestió

Pla d'Implantació

Document que estableix la planificació, organització, recursos, riscos, cronograma i procediment per iniciar correctament l'execució del contracte.

Pla de Capacitat

Document destinat a garantir que els recursos disponibles permeten atendre l'evolució prevista de la demanda.

Pla de Continuitat

Document que estableix les mesures organitzatives i tècniques destinades a assegurar la continuïtat dels serveis.

Pla de Reversibilitat

Document que regula el procés ordenat de finalització dels serveis i de transferència dels actius necessaris al CSUC o al nou contractista.

Pla de Seguretat

Document que recull les mesures organitzatives, tècniques i operatives adoptades per garantir la seguretat dels serveis durant tota la vigència del contracte.

Disposició final

Les definicions contingudes en aquest Annex s'han d'interpretar de manera sistemàtica amb la resta dels documents contractuals, atenent la finalitat del contracte, els principis de bona administració, eficàcia, proporcionalitat, continuïtat del servei públic i bona fe contractual.

Annex II Governança, seguiment i règim de compliment del contracte

Capítol I Disposicions generals

1. Objecte

Aquest annex regula el model de governança, coordinació, seguiment, control i verificació del contracte, així com els instruments necessaris per comprovar el compliment de les obligacions contractuals i gestionar les desviacions que es produeixin durant la seva execució.

En particular, aquest annex estableix:

- a) els Òrgans i nivells de governança del contracte;
- b) les funcions i responsabilitats de les parts;
- c) els circuits de comunicació, decisió i escalat;
- d) les reunions i els mecanismes de seguiment;
- e) els documents i evidències exigibles;
- f) el sistema de mesura dels ANS i dels KPI;
- g) el règim d'auditoria i verificació;
- h) la gestió dels riscos, les incidències i les desviacions;
- i) la identificació i el tractament dels incompliments;
- j) els mecanismes de deducció, penalitat, correcció i millora.

Aquest annex forma part integrant del PCAP i té caràcter contractual.

2. Principis del model de governança

La governança del contracte es regirà pels principis següents:

- a) responsabilitat, mitjançant la identificació clara dels responsables de cada actuació;
- b) traçabilitat, de manera que les decisions, instruccions, incidències i compromisos quedin documentats;
- c) transparència, mitjançant l'accés del CSUC a la informació necessària per controlar l'execució;
- d) cooperació, amb una actuació lleial i coordinada entre les parts;
- e) anticipació, a través de la detecció preventiva dels riscos i les desviacions;
- f) proporcionalitat, adequant els mecanismes de seguiment a la criticitat dels serveis;

- g) continuïtat, garantint que els canvis de persones, equips o organitzacions no afectin la gestió del contracte;
- h) orientació a resultats, prioritzant el compliment efectiu de les prestacions i els nivells de servei;
- i) millora contínua, mitjançant l'anàlisi dels resultats i la implantació d'actuacions de millora.

3. Abast de la governança

El model de governança s'aplicarà a totes les fases del contracte:

- a) preparació i inici;
- b) implantació i transició;
- c) entrada en producció;
- d) prestació ordinària;
- e) execució dels canvis;
- f) gestió de crisis i contingències;
- g) reversibilitat;
- h) recepció i tancament.

També serà aplicable a totes les empreses subcontractistes i als tercers que intervinguin materialment en l'execució, sens perjudici que la responsabilitat davant del CSUC correspondrà íntegrament al contractista.

Capítol II Estructura de governança

4. Nivells de governança

La governança del contracte s'articularà, com a mínim, en els nivells següents:

- a) nivell estratègic;
- b) nivell de seguiment i control;
- c) nivell operatiu;
- d) nivell tècnic o especialitzat.

Els documents contractuals podran adaptar la denominació, la composició o la periodicitat dels Òrgans, sempre que es mantinguin les funcions essencials atribuïdes a cada nivell.

5. Nivell estratègic

El nivell estratègic correspondrà al Comitè Estratègic del Contracte o a l'Òrgan equivalent que determini el CSUC.

Tindrà com a funcions principals:

- a) supervisar l'evolució general del contracte;
- b) analitzar el grau d'assoliment dels objectius estratègics;
- c) examinar els riscos de màxima rellevància;
- d) resoldre les qüestions elevades pel Comitè de Seguiment;
- e) valorar les propostes de millora d'abast estratègic;
- f) revisar l'evolució tecnològica dels serveis;
- g) analitzar les necessitats de coordinació amb altres serveis o contractes;
- h) adoptar les orientacions generals necessàries per al bon funcionament del contracte;
- i) conèixer els incompliments greus o molt greus i les mesures adoptades;
- j) supervisar la planificació de la reversibilitat.

El Comitè Estratègic no podrà acordar per si mateix modificacions contractuals, reconeixements econòmics ni alteracions de l'objecte del contracte. Quan una decisió pugui tenir aquesta naturalesa, haurà d'eleva-se a l'Òrgan competent.

6. Comitè de Seguiment

El Comitè de Seguiment serà l'Òrgan ordinari de supervisió de l'execució.

Les seves funcions inclouran:

- a) revisar el grau de compliment de les prestacions;
- b) analitzar els ANS i els KPI;
- c) examinar els informes periòdics;
- d) supervisar els plans de gestió;
- e) controlar els riscos, les incidències i els problemes;
- f) revisar els plans correctors;
- g) fer el seguiment de les actuacions de millora;
- h) controlar el compliment del calendari i de les fites;
- i) analitzar els canvis operatius o tecnològics;
- j) comprovar l'estat de la seguretat, la continuïtat i la capacitat;

- k) elevar al nivell estratègic les qüestions que excedeixin el seu àmbit;
- l) proposar al responsable del contracte les actuacions de control que consideri necessàries.

La participació del contractista en aquest Comitè no limita les potestats atribuïdes al responsable del contracte ni a l'Òrgan de contractació.

7. Comitè Operatiu

El Comitè Operatiu tindrà per objecte gestionar l'execució quotidiana dels serveis.

Les seves funcions seran:

- a) revisar les incidències i peticions obertes;
- b) controlar els terminis de resolució;
- c) coordinar les actuacions tècniques;
- d) revisar les operacions de manteniment;
- e) tractar els canvis programats;
- f) analitzar les alarmes i desviacions operatives;
- g) coordinar les actuacions entre equips;
- h) comprovar l'execució dels acords adoptats;
- i) elevar les qüestions que no puguin resoldre's en l'àmbit operatiu;
- j) actualitzar el registre d'accions i compromisos.

8. Grups tècnics o especialitzats

Quan la naturalesa dels serveis ho requereixi, es podran constituir grups específics, entre altres, en matèria de:

- a) seguretat de la informació;
- c) arquitectura i infraestructures;
- d) capacitat i rendiment;
- e) qualitat del servei;
- f) protecció de dades;
- g) transició i reversibilitat;
- h) sostenibilitat;
- i) coordinació amb les entitats participants.

Aquests grups tindran caràcter tècnic i preparatori i no podran adoptar decisions reservades al responsable del contracte o a l'Òrgan de contractació.

9. Responsable del contracte

Corresponen al responsable del contracte les funcions previstes al PCAP i, en particular:

- a) supervisar l'execució;
- b) dictar les instruccions necessàries dins del seu àmbit competencial;
- c) validar o rebutjar els plans i lliurables;
- d) verificar els ANS i els KPI;
- e) requerir informació i evidències;
- f) promoure auditories i inspeccions;
- g) formular requeriments de correcció;
- h) informar sobre els incompliments;
- i) proposar l'aplicació de deduccions o penalitats;
- j) comprovar la correcta execució de la reversibilitat;
- k) proposar la recepció o conformitat de les prestacions.

La designació de comitès o grups de treball no substitueix ni redueix les funcions del responsable del contracte.

10. Representant del contractista

El contractista designarà un representant amb capacitat suficient per:

- a) actuar com a interlocutor principal;
- b) coordinar els equips adscrits;
- c) garantir el compliment de les instruccions;
- d) assumir i distribuir les accions acordades;
- e) aportar informació i evidències;
- f) coordinar els subcontractistes;
- g) gestionar els riscos i les incidències;
- h) participar en els Òrgans de governança;
- i) adoptar decisions operatives dins del seu àmbit de responsabilitat.

La substitució del representant haurà de comunicar-se amb antelació suficient i no podrà provocar una pèrdua de continuïtat o coneixement.

Capítol III Funcions i responsabilitats

11. Matriu RACI general

Als efectes d'aquest annex:

R — Responsible: executa materialment l'actuació.

A — Accountable: assumeix la responsabilitat final i valida el resultat.

C — Consulted: participa o és consultat abans de la decisió.

I — Informed: rep informació sobre l'actuació o la decisió.

Activitat	Contractista	Responsable del contracte	Comitè de Seguiment	Òrgan de contractació
Elaboració del Pla d'Implantació	R	A	C	I
Execució de la implantació	R	A	I	I
Prestació ordinària dels serveis	R	A	I	I
Mesura dels ANS i KPI	R	A	C	I
Validació dels resultats dels ANS	C	A/R	C	I
Gestió d'incidències	R	A	I	I
Gestió de problemes	R	A	C	I
Gestió de canvis ordinaris	R	A	C	I
Modificació contractual	C	R	C	A
Elaboració del Pla de Seguretat	R	A	C	I
Gestió d'incidents de seguretat	R	A	I/C	I
Pla de Continuitat i Recuperació	R	A	C	I
Proves de continuïtat	R	A	C	I
Pla de Capacitat	R	A	C	I
Pla de Reversibilitat	R	A	C	I
Execució de la reversibilitat	R	A	C	I

Activitat	Contractista	Responsable del contracte	Comitè de Seguiment	Òrgan de contractació
Elaboració de plans correctors	R	A	C	I
Seguiment dels plans correctors	R	A	C	I
Propostes de millora	R	A	C	I
Requeriment d'informació	C	A/R	I	I
Auditoria contractual	C/R	A	I	I
Informe d'incompliment	C	A/R	I	I
Aplicació de deduccions	I/C	R	I	A, quan correspongui
Imposició de penalitats	I/C	R	I	A
Recepció o conformitat	C	R	C	A, quan correspongui
Liquidació del contracte	C	R	I	A

La matriu té caràcter general i podrà ser completada o adaptada al Quadre de Característiques o als plans aprovats, sense alterar les competències legalment atribuïdes.

12. Responsabilitat sobre subcontractistes i tercers

El contractista serà responsable de:

- coordinar les empreses subcontractistes;
- assegurar que coneixen i compleixen les obligacions aplicables;
- consolidar la informació relativa als serveis subcontractats;
- garantir l'accés del CSUC a les evidències necessàries;
- gestionar els riscos derivats de la cadena de subministrament;
- assegurar la continuïtat davant incidències d'un tercer;
- evitar que els contractes amb tercers impedeixin la reversibilitat.

Les relacions internes entre el contractista i els seus subcontractistes no podran oposar-se al CSUC.

Capítol IV Reunions, comunicacions i presa de decisions

13. Periodicitat ordinària

Amb caràcter general, s'estableix la periodicitat següent:

Òrgan o reunió	Periodicitat orientativa
Comitè Estratègic	Semestral
Comitè de Seguiment	Mensual
Comitè Operatiu	Quinzenal
Grups tècnics	Quan sigui necessari
Seguiment de crisis o incidents crítics	Amb la freqüència exigida per la situació

El Responsable-coordinador del contracte d'acord amb el grup de compra i el contractista podran establir una periodicitat diferent.

El responsable del contracte podrà convocar reunions extraordinàries quan ho requereixin la criticitat dels serveis, l'existència d'incompliments o qualsevol altra circumstància rellevant.

14. Convocatòria i ordre del dia

La convocatòria haurà d'identificar:

- data i hora;
- participants;
- ordre del dia;
- documentació de suport;
- decisions o validacions requerides;
- actuacions pendents de reunions anteriors.

El contractista haurà de facilitar la documentació amb l'antelació establerta i, en absència de previsió específica, amb un mínim de tres dies hàbils, llevat de les reunions urgents.

15. Actes

De cada reunió s'aixecarà una acta o registre equivalent, que inclourà:

- data;
- assistents;
- assumptes tractats;

- d) informació presentada;
- e) decisions adoptades;
- f) desacords manifestats;
- g) accions assignades;
- h) responsables;
- i) terminis;
- j) estat dels compromisos anteriors.

L'acta serà elaborada per la persona o part que determini el responsable del contracte.

La manca d'observacions dins del termini establert permetrà considerar-la conforme als efectes de seguiment, però no podrà comportar l'acceptació de modificacions contractuals ni la renúncia a drets.

16. Registre d'accions i compromisos

El contractista mantindrà un registre únic i actualitzat de:

- a) accions acordades;
- b) responsable de cada acció;
- c) data prevista de finalització;
- d) estat;
- e) evidències aportades;
- f) causes dels retards;
- g) data de tancament;
- h) validació del CSUC.

Una acció no es considerarà tancada fins que el responsable del contracte n'hagi verificat el compliment quan aquesta verificació sigui necessària.

17. Comunicacions contractuals

Les comunicacions que produeixin efectes contractuals hauran d'efectuar-se pels canals formalment establerts.

Les comunicacions operatives realitzades per correu electrònic, eines de tiqueting, reunions o plataformes col·laboratives no substituiran les notificacions formals quan aquestes siguin legalment necessàries.

Capítol V Seguiment del servei

18. Sistema de seguiment

El seguiment s'articularà mitjançant:

- a) ANS;
- b) KPI;
- c) informes periòdics;
- d) quadres de comandament;
- e) registres d'incidències, problemes i canvis;
- f) evidències tècniques;
- g) auditories i inspeccions;
- h) plans de gestió;
- i) actes dels Òrgans de governança;
- j) registres de riscos, accions i decisions.

19. Informes periòdics

El contractista presentarà els informes previstos al PPT i, com a mínim, quan resulti aplicable:

- a) informe executiu del servei;
- b) informe de compliment dels ANS;
- c) informe dels KPI;
- d) informe d'incidències i problemes;
- e) informe de canvis;
- f) informe de capacitat i rendiment;
- g) informe de disponibilitat;
- h) informe de seguretat;
- i) informe de continuïtat;
- j) informe de riscos;
- k) informe de plans correctors;
- l) informe de millora contínua;
- m) informe econòmic o de consum;
- n) informe sobre subcontractació i tercers crítics.

Els informes hauran de ser suficients, verificables i coherents amb les dades originals dels sistemes de mesura.

20. Contingut mínim de l'informe mensual

L'informe mensual de servei inclourà, com a mínim:

- a) resum executiu;
- b) situació general dels serveis;
- c) ANS i KPI del període;
- d) comparació amb períodes anteriors;
- e) desviacions i tendències;
- f) incidències rellevants;
- g) problemes oberts;
- h) canvis executats i previstos;
- i) capacitat i disponibilitat;
- j) incidents de seguretat;
- k) estat dels riscos;
- l) plans correctors;
- m) accions de millora;
- n) compromisos pendents;
- o) decisions requerides al CSUC;
- p) previsió del període següent.

21. Quadre de comandament

El contractista haurà de proporcionar un quadre de comandament que permeti consultar, com a mínim:

- a) l'estat dels serveis;
- b) els ANS i els KPI;
- c) les incidències per criticitat;
- d) els temps de resposta i resolució;
- e) la disponibilitat;
- f) la capacitat i el rendiment;
- g) els riscos oberts;
- h) les accions pendents;

- i) els plans correctors;
- j) les tendències i alertes.

La informació haurà d'estar actualitzada amb la periodicitat exigida i haurà de permetre l'accés a les dades i evidències de suport.

Capítol VI ANS, KPI i evidències

22. Matriu de seguiment dels ANS

La matriu definitiva haurà de completar-se amb els indicadors del Plec de Prescripcions Tècniques.

Matriu d'indicadors, fonts i conseqüències				
Àmbit	Indicador	Font principal	Periodicitat	Conseqüència ordinària
Disponibilitat	Percentatge de disponibilitat	Monitoratge	Mensual	Deducció
Incidències	Temps de resposta	Eina de tiqueting	Mensual	Deducció
Incidències	Temps de resolució	Eina de tiqueting	Mensual	Deducció
Rendiment	Temps de resposta del servei	Monitoratge	Mensual	Deducció o Pla corrector
Capacitat	Ús i llindars	Monitoratge	Mensual	Pla corrector
Continuïtat	Compliment de l'RTO	Prova o incident real	Per prova o incident	Penalitat o altres mesures
Protecció de dades	Compliment de l'RPO	Registres de recuperació	Per prova o incident	Penalitat o altres mesures
Informació	Lliurament d'informes	Registre documental	Mensual	Requeriment o penalitat
Seguretat	Comunicació d'incidents	Registre d'incidents	Per incident	Penalitat
Reversibilitat	Compliment de fites	Actes i lliurables	Segons el Pla	Penalitat o resolució

Nota: la conseqüència indicada és l'ordinària i s'haurà d'aplicar d'acord amb el contracte i les circumstàncies concretes.

La conseqüència concreta dependrà de la naturalesa de l'incompliment i del règim establert al PCAP.

23. Regles de mesura

La mesura dels ANS i KPI haurà de complir els requisits següents:

- a) utilitzar dades objectives;
- b) garantir la traçabilitat des del resultat agregat fins a la dada original;
- c) mantenir els registres durant el termini contractualment establert;
- d) aplicar les fórmules i exclusions previstes al PPT;
- e) identificar les dades mancants o corregides;
- f) impedir manipulacions no autoritzades;
- g) permetre el contrast pel CSUC;
- h) documentar qualsevol canvi en els sistemes de mesura.

La càrrega de demostrar les causes d'exclusió d'un període o incidència del càlcul correspondrà al contractista.

24. Jerarquia de les fonts de dades

Quan existeixin discrepàncies, s'aplicarà l'ordre següent, llevat que el PPT estableixi una regla específica:

- a) sistemes de monitoratge o registres controlats pel CSUC;
- b) eines compartides o prèviament validades;
- c) registres automàtics del contractista;
- d) registres manuals degudament justificats;
- e) altres evidències objectives admeses pel responsable del contracte.

La mera informació declarativa del contractista no serà suficient quan sigui possible aportar evidències tècniques objectives.

25. Matriu d'evidències

Obligació o activitat	Evidència mínima orientativa
Disponibilitat	Registres de monitoratge i càlcul mensual
Incidències	Tiquets, marques temporals i comunicacions
Temps de resolució	Historial complet del tiquet
Capacitat	Mètriques d'ús, tendències i alertes
Rendiment	Registres de proves i monitoratge
Còpies de seguretat	Registres d'execució i comprovació
Restauració	Informe de prova i resultats
RTO i RPO	Acta i informe de la prova o incident
Seguretat	Registres, alertes, informes i evidències forenses
Actualitzacions	Inventari, versions i registre de desplegament
Canvis	Sol·licitud, aprovació, proves i tancament
Formació	Materials, convocatòries i assistència
Transferència de coneixement	Sessions, documentació i validació
Reversibilitat	Lliurables, actes i certificats
Destrucció de dades	Certificat de destrucció
Pla corrector	Accions, evidències i comprovació d'eficàcia
Millora	Resultats i comparativa abans/després

26. Discrepàncies en els indicadors

Quan el contractista discrepi del resultat d'un indicador:

- haurà de manifestar-ho dins del termini establert;
- identificarà concretament les dades controvertides;
- aportarà les evidències que fonamentin la discrepància;
- proposarà, si escau, el càlcul alternatiu;
- mantindrà íntegres els registres originals.

El responsable del contracte resoldrà la discrepància als efectes del seguiment, sens perjudici de les competències de l'Òrgan de contractació.

La discrepància no suspendrà les mesures necessàries per corregir la deficiència del servei.

Capítol VII Gestió de riscos

27. Registre de riscos

El contractista mantindrà un registre actualitzat dels riscos que puguin afectar:

- a) els terminis;
- b) els ANS;
- c) la capacitat;
- d) la disponibilitat;
- e) la seguretat;
- f) la continuïtat;
- g) les dades;
- h) la cadena de subministrament;
- i) la reversibilitat;
- j) el compliment normatiu;
- k) els costos a càrrec del contractista;
- l) les dependències amb altres serveis.

28. Contingut del registre

Per a cada risc s'identificarà:

- a) descripció;
- b) causa;
- c) conseqüència;
- d) probabilitat;
- e) impacte;
- f) nivell de risc;
- g) serveis afectats;
- h) responsable;
- i) mesures preventives;
- j) mesures de contingència;
- k) indicadors d'alerta;
- l) data de revisió;
- m) risc residual;
- n) estat.

29. Matriu orientativa de riscos

Risc	Control principal	Evidència	Escalat
Retard en la implantació	Pla d'Implantació	Cronograma i fites	Comitè de Seguiment
Insuficiència de capacitat	Pla de Capacitat	Tendències i alertes	Comitè Operatiu
Indisponibilitat crítica	Pla de Disponibilitat	Monitoratge	Immediat
Pèrdua de dades	Còpies i RPO	Proves de recuperació	Immediat
Ciberincident	Pla de Seguretat	Registre i informe	Immediat
Dependència d'un tercer	Gestió de proveïdors	Contractes i controls	Seguiment/Estratègic
Obsolescència	Pla de Millora	Full de ruta	Comitè de Seguiment
Pèrdua de coneixement	Documentació i formació	Repositori i sessions	Comitè de Seguiment
Bloqueig tecnològic	Pla de Reversibilitat	Formats i proves	Comitè Estratègic
Incompliment normatiu	Control de compliment	Informes i auditories	Responsable del contracte

30. Comunicació dels riscos

El contractista comunicarà immediatament els riscos crítics o aquells que puguin comprometre:

- la continuïtat del servei;
- la seguretat de la informació;
- els terminis essencials;
- la integritat o disponibilitat de les dades;
- la reversibilitat;
- el compliment normatiu.

La manca de comunicació d'un risc conegut podrà ser valorada com un incompliment independent del fet que el risc arribi a materialitzar-se.

Capítol VIII Escalat i gestió de situacions crítiques

31. Nivells d'escalat

Nivell	Supòsit orientatiu	Destinatari
Operatiu	Incidència ordinària o desviació menor	Equips operatius
Tàctic	Incidència reiterada, problema o risc rellevant	Comitè de Seguiment
Estratègic	Afectació general, risc crític o decisió de gran impacte	Comitè Estratègic
Contractual	Incompliment, penalitat, modificació o resolució	Responsable i Òrgan de contractació

32. Escalat d'incidències

Criticitat	Comunicació inicial	Actualització	Escalat mínim
Crítica	Immediata	Continuada o segons el PPT	Responsable del contracte
Alta	Dins del termini del PPT	Periòdica fins a resolució	Responsable o Comitè Operatiu
Mitjana	Via eina de gestió	Segons evolució	Nivell operatiu
Baixa	Registre ordinari	Informe periòdic	Nivell operatiu

Els terminis concrets seran els establerts al PPT.

33. Comitè de crisi

Davant d'una incidència crítica, el responsable del contracte podrà activar un Comitè de Crisi.

El contractista haurà de:

- assignar immediatament els recursos necessaris;
- designar un responsable únic de la resposta;
- mantenir un registre cronològic;
- informar sobre l'impacte i les actuacions;
- presentar alternatives de recuperació;
- preservar les evidències;
- coordinar-se amb tercers;
- mantenir les comunicacions fins al restabliment;
- elaborar l'informe posterior.

34. Informe posterior a l'incident

Després d'un incident greu o crític, el contractista presentarà un informe que inclogui:

- a) resum executiu;
- b) cronologia;
- c) serveis afectats;
- d) impacte;
- e) causa immediata;
- f) causa arrel;
- g) mesures de contenció;
- h) actuacions de recuperació;
- i) compliment dels ANS, RTO i RPO;
- j) comunicacions efectuades;
- k) deficiències detectades;
- l) accions correctores i preventives;
- m) responsables i terminis.

Capítol IX Auditoria, inspecció i verificació

35. Facultats del CSUC

El CSUC podrà efectuar o encarregar:

- a) auditories documentals;
- b) auditories tècniques;
- c) auditories de seguretat;
- d) auditories de continuïtat;
- e) revisions dels ANS i KPI;
- f) inspeccions dels serveis;
- g) proves de restauració o recuperació;
- h) comprovacions de capacitat;
- i) revisions de la subcontractació;
- j) comprovacions de la reversibilitat;
- k) verificacions del compliment dels plans.

36. Cooperació del contractista

El contractista haurà de:

- a) facilitar l'accés a la informació necessària;
- b) aportar registres i evidències;
- c) permetre les entrevistes amb el personal adscrit;
- d) facilitar l'accés als entorns, amb respecte a les mesures de seguretat;
- e) coordinar els subcontractistes;
- f) preservar els registres;
- g) respondre els requeriments;
- h) corregir les deficiències detectades.

Aquestes actuacions es realitzaran de manera proporcionada i evitant interferències innecessàries en el servei.

37. Matriu d'auditories

Àmbit	Periodicitat orientativa	Evidència principal
ANS i KPI	Anual o quan hi hagi discrepàncies	Dades originals i càlculs
Seguretat	Segons normativa i PPT	Informes i plans correctors
Continuïtat	Després de proves o incidents	Resultats de DRP
Capacitat	Anual o davant riscos	Tendències i previsions
Subcontractació	Quan sigui necessari	Relació de tercers i controls
Reversibilitat	Periòdica i abans de la sortida	Inventari i proves
Govern documental	Anual	Repositori i versions
Compliment dels plans	Periòdica	Plans, accions i evidències

La periodicitat concreta es determinarà en funció de la criticitat, els riscos i els resultats de controls anteriors.

38. Resultats de les auditories

Les conclusions es classificaran, quan resulti convenient, com:

- a) observacions;
- b) oportunitats de millora;
- c) no-conformitats menors;
- d) no-conformitats majors;
- e) deficiències crítiques.

El contractista haurà de presentar un Pla d'Acció Correctora quan així ho requereixi el responsable del contracte.

La superació d'una auditoria no exonera el contractista d'incompliments no detectats ni limita la seva responsabilitat.

Capítol X Règim de compliment

39. Classificació funcional de les desviacions

Les deficiències detectades durant el seguiment podran donar lloc a:

- a) una observació;
- b) un requeriment de correcció;
- c) un Pla d'Acció Correctora;
- d) una deducció econòmica;
- e) una penalitat contractual;
- f) l'exigència de danys i perjudicis;
- g) la resolució del contracte, quan sigui legalment procedent.

L'elecció de la mesura dependrà de la naturalesa, gravetat, reiteració i efectes de l'incompliment.

40. Matriu general de conseqüències

Tipus de situació	Mesura ordinària
Desviació puntual sense afectació rellevant	Observació o requeriment
Incompliment d'un ANS	Dedució
Reiteració d'incompliments d'ANS	Dedució i Pla Corrector
Incompliment d'una obligació contractual diferent d'un ANS	Requeriment o penalitat
Incompliment greu de seguretat	Penalitat i mesures correctores
Incompliment de l'RTO o l'RPO	Penalitat, danys o altres mesures
Ocultació d'informació rellevant	Penalitat
Obstrucció d'una auditoria	Penalitat
Incompliment de la reversibilitat	Penalitat o resolució
Incompliment d'una obligació essencial	Penalitat o resolució
Dany efectiu no compensat	Indemnització

Aquesta matriu té caràcter orientatiu i s'aplicarà conjuntament amb el PCAP i la LCSP.

41. Deduccions econòmiques

Les deduccions derivades dels ANS:

- ajusten la contraprestació a la qualitat efectivament prestada;
- no tenen naturalesa sancionadora;
- es calcularan d'acord amb les fórmules del PPT;
- s'aplicaran al període afectat;
- no exclouen l'obligació de corregir la deficiència;
- no impedeixen l'aplicació d'altres mesures quan existeixi un incompliment diferenciat.

No s'aplicaran dues deduccions sobre el mateix indicador, període i perjudici quan això comporti una doble compensació.

42. Incompliments susceptibles de penalitat

Podran donar lloc a penalitat, entre altres:

- a) la manca injustificada de presentació dels plans obligatoris;
- b) l'incompliment dels requeriments del responsable del contracte;
- c) la manca d'execució dels plans correctors;
- d) la reiteració d'incompliments dels ANS;
- e) la presentació d'informació falsa, inexacta o incompleta;
- f) l'ocultació d'incidents, riscos o desviacions;
- g) l'obstrucció de les auditories;
- h) l'incompliment de les obligacions de seguretat;
- i) la manca d'execució de les proves obligatòries;
- j) l'incompliment de les obligacions de continuïtat;
- k) l'incompliment de les obligacions de reversibilitat;
- l) la substitució no autoritzada de recursos quan la seva adscripció sigui exigible;
- m) l'incompliment de les obligacions documentals essencials;
- n) la manca de cooperació amb el CSUC o amb les entitats participants.

43. Criteris de graduació

Per determinar la mesura aplicable es valorarà:

- a) la naturalesa de l'obligació;
- b) la culpabilitat o negligència;
- c) la criticitat del servei;
- d) la durada;
- e) el nombre d'entitats o usuaris afectats;
- f) el risc generat;
- g) el perjudici efectiu;
- h) la reiteració;
- i) l'ocultació o manca de comunicació;
- j) la conducta del contractista;
- k) la rapidesa i eficàcia de la correcció;
- l) el grau de cooperació;
- m) l'existència d'antecedents.

44. Reiteració

Es considerarà reiteració, sens perjudici del que estableixi el Quadre de Característiques:

- a) la repetició del mateix incompliment dins d'un període determinat;
- b) la persistència d'una desviació no corregida;
- c) l'incompliment successiu de diversos indicadors vinculats a una mateixa causa;
- d) la manca d'eficàcia dels plans correctors;
- e) la reproducció d'una incidència respecte de la qual ja s'havien acordat mesures preventives.

La reiteració podrà justificar una qualificació o conseqüència contractual més greu.

45. Compatibilitat de mesures

Mesura	Compatible amb
Deducció	Pla Corrector, penalitat, danys i resolució
Penalitat	Pla Corrector, deducció, danys i resolució
Indemnització	Deducció i penalitat, sense doble compensació
Pla Corrector	Qualsevol altra mesura contractual
Resolució	Penalitats i indemnització, quan sigui procedent

La compatibilitat requerirà que cada mesura respongui a una finalitat diferenciada i que no es produeixi una doble sanció o compensació pel mateix concepte.

Capítol XI Govern documental

46. Registre documental del contracte

El contractista haurà de mantenir un repositori únic, ordenat i accessible que inclogui:

- a) els plans vigents;
- b) els informes;
- c) les actes;
- d) els registres de decisions;
- e) els ANS i KPI;
- f) les evidències;
- g) els riscos;

- h) les incidències i problemes;
- i) els canvis;
- j) els plans correctors;
- k) les auditories;
- l) la documentació de reversibilitat;
- m) qualsevol altre document rellevant.

47. Matriu documental

Document	Elaboració	Validació o aprovació	Periodicitat
Pla d'Implantació	Contractista	Responsable del contracte	Inici i actualitzacions
Pla de Seguretat	Contractista	Responsable del contracte	Anual i davant canvis
Pla de Continuïtat	Contractista	Responsable del contracte	Anual
Pla de Capacitat	Contractista	Responsable del contracte	Semestral o segons PPT
Pla de Disponibilitat	Contractista	Responsable del contracte	Semestral o segons PPT
Pla de Reversibilitat	Contractista	Responsable del contracte	Anual i fase final
Informe mensual	Contractista	Responsable del contracte	Mensual
Informe d'incident crític	Contractista	Responsable del contracte	Per incident
Pla Corrector	Contractista	Responsable del contracte	Quan sigui requerit
Pla de Millora	Contractista	Comitè de Seguiment o responsable	Periòdic
Acta de seguiment	Segons s'acordi	Participants o responsable	Per reunió
Informe d'auditoria	Auditor o CSUC	Responsable del contracte	Segons planificació
Informe final	Contractista	Responsable del contracte	Final del contracte

48. Conservació i accés

La documentació haurà de:

- a) conservar-se durant el termini legal i contractual aplicable;
- b) estar disponible per al CSUC;
- c) mantenir l'historial de versions;
- d) preservar la integritat i autenticitat;
- e) respectar les regles de confidencialitat i seguretat;
- f) poder ser exportada en formats oberts o habituals;
- g) lliurar-se en finalitzar el contracte.

Capítol XII Disposicions finals

49. Absència de modificació contractual tàcita

Els acords dels comitès, les actes, els plans, els informes, les instruccions operatives o les pràctiques d'execució no podran modificar per si mateixos:

- a) l'objecte;
- b) el preu;
- c) el termini;
- d) les prestacions essencials;
- e) la distribució dels riscos;
- f) les condicions de la licitació o de l'adjudicació.

Qualsevol modificació haurà de tramitar-se d'acord amb la LCSP i amb el PCAP.

50. Prevalença documental

En cas de contradicció, s'aplicarà l'ordre de prevalença establert al PCAP.

Els plans, actes i documents de seguiment tindran caràcter instrumental i no podran contradir els documents contractuals.

51. Responsabilitat final

La participació del CSUC en la governança, la revisió dels informes, l'aprovació dels plans o la verificació dels serveis no exonera el contractista de:

- a) executar correctament les prestacions;
- b) complir els ANS;
- c) garantir la seguretat i continuïtat;
- d) aportar recursos suficients;
- e) corregir les deficiències;
- f) respondre pels danys i incompliments imputables.

52. Integració amb la resta dels documents contractuals

Aquest annex s'aplicarà conjuntament amb:

- a) les clàusules 33 a 39 del PCAP;
- b) el Quadre de Característiques;
- c) el Plec de Prescripcions Tècniques;
- d) l'Annex III, relatiu als plans de gestió;
- e) les obligacions assumides a l'oferta adjudicada.

Les remissions a indicadors, terminis, fórmules o valors concrets s'entendran efectuades al PPT o al Quadre de Característiques.

Annex III Plans de gestió del contracte

Capítol I. Règim general

1. Objecte

Aquest annex regula els plans de gestió que el contractista haurà d'elaborar, presentar, mantenir actualitzats i executar durant la vigència del contracte.

Els plans tenen per finalitat concretar els procediments, els recursos, les responsabilitats, els terminis, els controls i les evidències necessaris per garantir:

- a) la implantació ordenada dels serveis;
- b) la seva prestació continuada i segura;
- c) el compliment dels acords de nivell de servei i dels indicadors contractuals;
- d) l'adequació permanent de la capacitat i la disponibilitat;
- e) la correcció dels incompliments i les deficiències detectades;
- f) la millora contínua dels serveis;
- g) la reversibilitat i la transferència ordenada dels serveis en finalitzar el contracte.

Les determinacions d'aquest annex tenen caràcter contractual i són obligatòries per al contractista.

2. Plans de gestió obligatoris

El contractista haurà d'elaborar, com a mínim, els plans següents:

- a) Pla d'Implantació;
- b) Pla de Seguretat;
- c) Pla de Continuitat i Recuperació davant Desastres;
- d) Pla de Capacitat;
- e) Pla de Disponibilitat;
- f) Pla de Reversibilitat;
- g) plans d'acció correctora que siguin requerits durant l'execució;
- h) Pla de Millora Contínua.

El Plec de Prescripcions Tècniques o el Quadre de Característiques podran exigir plans addicionals quan ho requereixin les característiques de les prestacions.

Els diferents plans podran integrar-se en un únic sistema documental, sempre que:

- a) es mantingui clarament diferenciada la informació corresponent a cadascun;
- b) se'n pugui verificar individualment el contingut mínim;
- c) la integració no en dificulti el seguiment, l'actualització o l'auditoria;
- d) hagi estat acceptada expressament pel responsable del contracte.

3. Naturalesa contractual dels plans

Els plans aprovats formen part dels instruments d'execució del contracte i vinculen el contractista en els termes que estableixin.

La seva aprovació:

- a) no modifica l'objecte ni les condicions essencials del contracte;
- b) no pot justificar prestacions addicionals ni increments de preu no previstos contractualment;
- c) no exonera el contractista de complir íntegrament el PCAP, el Plec de Prescripcions Tècniques, la seva oferta i la normativa aplicable;
- d) no comporta l'assumpció pel CSUC de responsabilitats que corresponen al contractista;
- e) no limita les facultats de direcció, supervisió, inspecció i control del responsable del contracte.

En cas de contradicció entre un Pla i qualsevol document contractual de rang superior, prevaldrà el document contractual corresponent i el contractista haurà d'adaptar immediatament el Pla afectat.

4. Presentació dels plans

Els plans s'hauran de presentar dins dels terminis establerts al Plec de Prescripcions Tècniques, al Quadre de Característiques o, si no s'hi fixa un termini específic, dins del termini indicat pel responsable del contracte.

Quan el contracte prevegi una fase inicial d'implantació, el contractista haurà de presentar, amb caràcter general:

- a) el Pla d'Implantació, abans de l'inici de les actuacions d'implantació;
- b) el Pla de Seguretat, abans que el contractista accedeixi als sistemes, les infraestructures o la informació del CSUC o de les entitats participants;
- c) el Pla de Continuitat i Recuperació, abans de l'entrada en producció dels serveis;
- d) els plans de Capacitat i Disponibilitat, abans de l'inici de la prestació ordinària;
- e) una primera versió del Pla de Reversibilitat, abans de l'entrada en producció o dins del termini màxim que estableixi el Plec de Prescripcions Tècniques;
- f) el Pla de Millora Contínua, dins del període inicial d'execució determinat contractualment.

La presentació formal d'un document incomplet, genèric, incoherent o que no respongui a les característiques reals del servei no es considerarà compliment de l'obligació de presentar el pla.

5. Requisits comuns de contingut

Tots els plans hauran d'incloure, com a mínim i quan resulti aplicable:

- a) objecte i finalitat;
- b) abast material, funcional, organitzatiu i temporal;
- c) serveis, sistemes, infraestructures i entitats afectades;
- d) normativa, estàndards i documents contractuals de referència;
- e) organització i governança;
- f) identificació dels responsables;
- g) distribució de funcions i responsabilitats;
- h) activitats i procediments aplicables;
- i) recursos humans, tècnics i materials necessaris;
- j) dependències internes i externes;
- k) cronograma, fites i terminis;
- l) riscos i mesures de tractament;
- m) mecanismes de control, monitoratge i verificació;
- n) indicadors de seguiment;
- o) evidències que acreditaran el compliment;
- p) mecanismes d'escalat;
- q) procediment d'actualització i control de versions;
- r) relació amb la resta dels plans de gestió del contracte.

Els plans hauran de ser específics per al contracte i adequats als serveis efectivament prestats. No s'admetrà la mera reproducció de models corporatius del contractista quan no hagin estat adaptats a l'objecte, l'abast, els riscos i les obligacions del contracte.

6. Revisió i aprovació

El responsable del contracte revisarà els plans i podrà:

- a) aprovar-los;
- b) aprovar-los condicionadament a la incorporació de modificacions concretes;
- c) formular observacions;

- d) requerir-ne l'esmena;
- e) rebutjar-los motivadament quan no compleixin les exigències contractuals.

El contractista haurà d'incorporar les observacions formulades dins del termini indicat pel responsable del contracte.

Quan no s'hagi establert un termini específic, el contractista haurà de presentar la versió corregida en un termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció del requeriment, llevat que la naturalesa o urgència de les modificacions exigeixi un termini inferior.

L'aprovació condicionada només tindrà eficàcia quan el responsable del contracte consideri que les deficiències detectades no impedeixen iniciar les actuacions afectades i fixi expressament:

- a) les modificacions que cal incorporar;
- b) el termini per fer-ho;
- c) les actuacions que poden iniciar-se provisionalment;
- d) les mesures de control addicionals que siguin necessàries.

7. Efectes de la manca d'aprovació

El contractista no podrà iniciar les prestacions corresponents a una fase, activitat o servei que requereixi un Pla previ mentre aquest no hagi estat aprovat, llevat d'autorització expressa i motivada del responsable del contracte.

Aquesta autorització:

- a) tindrà caràcter excepcional;
- b) no implicarà l'aprovació tàcita del pla;
- c) no eximirà el contractista de presentar-ne una versió conforme;
- d) podrà establir mesures provisionals de control i mitigació dels riscos.

La manca de presentació, l'incompliment reiterat dels requeriments d'esmena o l'execució de prestacions sense el Pla preceptiu podran donar lloc a les conseqüències previstes a la clàusula 38 del PCAP.

8. Actualització dels plans

El contractista haurà de mantenir els plans permanentment actualitzats i ajustats a la situació real dels serveis.

Els plans s'hauran de revisar:

- a) amb la periodicitat establerta al Plec de Prescripcions Tècniques;
- b) almenys una vegada l'any, quan no s'hagi previst una periodicitat diferent;

- c) després d'una modificació rellevant del servei, de l'arquitectura o de les infraestructures;
- d) quan es produeixi un incident greu o crític;
- e) després de les proves de continuïtat o recuperació;
- f) quan es detectin desviacions significatives en els indicadors;
- g) quan ho requereixi el responsable del contracte;
- h) quan es produeixin canvis normatius, organitzatius o tecnològics que afectin el seu contingut;
- i) abans d'iniciar la fase de reversibilitat.

Les actualitzacions substancials requeriran l'aprovació del responsable del contracte. Les actualitzacions merament formals o documentals hauran de ser comunicades i incorporades al repositori contractual.

9. Control documental i traçabilitat

Cada Pla haurà d'identificar:

- a) el títol del document;
- b) el contracte al qual correspon;
- c) el número de versió;
- d) la data d'elaboració i actualització;
- e) la persona o unitat responsable de la seva elaboració;
- f) la persona o Òrgan que l'ha revisat;
- g) la data i, si escau, les condicions de l'aprovació;
- h) l'historial de modificacions;
- i) els documents substituïts;
- j) el nivell de classificació o confidencialitat que correspongui.

El contractista haurà de garantir la integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat dels plans i de les evidències associades.

La versió vigent haurà d'estar disponible per al CSUC al repositori documental o a l'eina de gestió que determini el responsable del contracte.

Capítol II Pla d'implantació

10. Finalitat

El Pla d'Implantació té per objecte garantir la posada en marxa ordenada, segura i controlada dels serveis, minimitzant els riscos d'afectació als serveis existents i assegurant el compliment de les fites contractuals.

El Pla haurà d'abastar totes les actuacions necessàries des de la formalització del contracte fins a l'acceptació de la implantació i l'inici de la prestació ordinària.

11. Contingut mínim

El Pla d'Implantació haurà d'incloure, com a mínim:

11.1 Abast

- a) serveis, sistemes, infraestructures i entitats afectades;
- b) prestacions incloses i excloses;
- c) dependències amb altres contractes, proveïdors o serveis;
- d) hipòtesis i condicionants de la implantació.

11.2 Organització

- a) estructura de governança de la implantació;
- b) responsables del contractista;
- c) interlocutors amb el CSUC i les entitats participants;
- d) matriu de responsabilitats;
- e) procediment de presa de decisions i d'escalat.

11.3 Planificació

- a) cronograma detallat;
- b) fases i subfases;
- c) fites contractuals;
- d) camí crític;
- e) dependències;
- f) recursos assignats;
- g) criteris d'entrada i sortida de cada fase.

11.4 Disseny i preparació

- a) arquitectura de la solució;
- b) dimensionament inicial;

- c) configuracions;
- d) entorns necessaris;
- e) integracions;
- f) inventari inicial;
- g) requisits de connectivitat, seguretat i monitoratge.

11.5 Migració i transició

- a) estratègia de migració;
- b) dades, serveis i sistemes afectats;
- c) mecanismes de còpia, validació i recuperació;
- d) tractament de les incompatibilitats;
- e) convivència temporal entre entorns;
- f) Pla de retorn o reversió en cas de fallada;
- g) coordinació amb l'anterior prestador, si escau.

11.6 Proves i validació

- a) Pla de proves;
- b) proves funcionals, tècniques, de rendiment, seguretat, continuïtat i recuperació;
- c) dades i entorns de prova;
- d) criteris d'acceptació;
- e) registre i tractament de defectes;
- f) evidències dels resultats;
- g) procediment per repetir les proves no superades.

11.7 Gestió del canvi

- a) actuacions de comunicació;
- b) formació;
- c) transferència de coneixement;
- d) documentació per a usuaris i equips tècnics;
- e) gestió dels impactes organitzatius;
- f) suport reforçat durant l'entrada en servei.

11.8 Gestió de riscos

- a) identificació dels riscos;
- b) probabilitat i impacte;
- c) mesures preventives;
- d) plans de contingència;

- e) responsables;
- f) indicadors d'alerta.

11.9 Entrada en producció

- a) requisits previs;
- b) autoritzacions necessàries;
- c) procediment de posada en producció;
- d) suport inicial;
- e) monitoratge reforçat;
- f) criteris d'estabilització;
- g) procediment d'acceptació de la implantació.

12. Acceptació de la implantació

La implantació no es considerarà finalitzada per la mera entrada en funcionament dels serveis.

L'acceptació requerirà:

- a) el compliment de les fites establertes;
- b) la superació de les proves d'acceptació;
- c) el lliurament de la documentació exigida;
- d) la resolució dels defectes que impedeixin la prestació ordinària;
- e) la verificació del monitoratge i dels mecanismes de mesura dels ANS;
- f) l'aprovació dels plans necessaris per a la fase ordinària;
- g) la conformitat expressa del responsable del contracte.

La conformitat amb la implantació no exclou la responsabilitat del contractista pels defectes que es manifestin posteriorment.

Capítol III Pla de seguretat

13. Finalitat

El Pla de Seguretat ha d'establir el conjunt de mesures organitzatives, tècniques i operatives necessàries per protegir els sistemes, els serveis i la informació afectats pel contracte.

El Pla haurà de ser coherent amb la normativa aplicable, els requisits del Plec de Prescripcions Tècniques, les polítiques de seguretat del CSUC i, si escau, les de les entitats participants.

14. Contingut mínim

El Pla de Seguretat haurà d'incloure:

- a) abast dels sistemes i serveis protegits;
- b) estructura de responsabilitats en matèria de seguretat;
- c) identificació i classificació dels actius;
- d) anàlisi i tractament dels riscos;
- e) mesures de control d'accés i gestió d'identitats;
- f) segregació de funcions;
- g) gestió de privilegis;
- h) protecció de les comunicacions;
- i) protecció de la informació emmagatzemada;
- j) registre d'activitats i traçabilitat;
- k) monitoratge i detecció d'amenaces;
- l) gestió de vulnerabilitats;
- m) actualització i aplicació de pedaços de seguretat;
- n) configuració segura dels sistemes;
- o) protecció davant programari maliciós;
- p) gestió de tercers i subcontractistes;
- q) seguretat física, quan sigui aplicable;
- r) gestió dels incidents de seguretat;
- s) comunicació i escalat dels incidents;
- t) preservació d'evidències;
- u) còpies de seguretat i recuperació;
- v) auditories i proves de seguretat;
- w) formació i conscienciació del personal;
- x) indicadors de seguretat;
- y) procediment d'actualització del Pla.

15. Incidents de seguretat

El Pla haurà de definir el procediment de detecció, classificació, contenció, erradicació, recuperació i tancament dels incidents de seguretat.

S'hi haurà d'establir:

- a) el sistema de classificació de la criticitat;
- b) els terminis de comunicació;
- c) els destinataris de les comunicacions;
- d) el contingut mínim dels avisos;
- e) els mecanismes de coordinació;
- f) les evidències que s'han de preservar;
- g) el procediment d'anàlisi de causa arrel;
- h) les mesures preventives posteriors.

Capítol IV Pla de continuïtat i recuperació davant desastres

16. Finalitat

El Pla de Continuïtat i Recuperació ha de garantir que els serveis puguin mantenir-se o restablir-se dins dels terminis i amb els nivells de dades establerts contractualment davant incidències greus, crisis o desastres.

17. Contingut mínim

El Pla haurà d'incloure:

- a) serveis i processos crítics;
- b) anàlisi d'impacte sobre el negoci o el servei;
- c) escenaris d'interrupció;
- d) dependències internes i externes;
- e) RTO i RPO aplicables;
- f) estratègies de continuïtat;
- g) infraestructures i recursos alternatius;
- h) sistemes de còpia i replicació;
- i) procediments de declaració de contingència;
- j) procediments d'activació;
- k) estructura de comandament durant la crisi;
- l) comunicacions internes i externes;
- m) procediments de recuperació;
- n) prioritats de restabliment;

- o) validació de la integritat i funcionalitat dels serveis recuperats;
- p) procediment de retorn a la situació ordinària;
- q) coordinació amb el Pla de Seguretat;
- r) inventari de contactes, recursos i proveïdors crítics;
- s) calendari de proves;
- t) criteris d'èxit i evidències.

18. Proves de continuïtat i recuperació

El contractista haurà d'executar proves periòdiques del Pla, amb l'abast i la periodicitat establerts al Plec de Prescripcions Tècniques.

Les proves hauran de:

- a) respondre a escenaris realistes;
- b) verificar els RTO i RPO;
- c) comprovar les dependències;
- d) validar els procediments de comunicació i escalat;
- e) generar evidències suficients;
- f) identificar deficiències;
- g) donar lloc, quan correspongui, a un Pla d'Acció Correctora.

Cada prova haurà de concloure amb un informe que inclogui els resultats, les desviacions, les causes, les accions necessàries i el calendari de correcció.

Capítol V Pla de capacitat

19. Finalitat

El Pla de Capacitat ha de garantir que els recursos disponibles siguin suficients per atendre la demanda actual i prevista, mantenint els nivells de rendiment i qualitat exigits.

20. Contingut mínim

El Pla haurà d'incloure:

- a) inventari dels recursos i capacitats disponibles;
- b) dades històriques d'ús;

- c) demanda actual;
- d) previsió d'evolució;
- e) patrons estacionals o extraordinaris;
- f) llindars d'alerta;
- g) marges de seguretat;
- h) colls d'ampolla i dependències;
- i) procediments d'escalat o ampliació;
- j) terminis necessaris per incrementar la capacitat;
- k) mesures d'optimització;
- l) indicadors de capacitat i rendiment;
- m) mecanismes de seguiment;
- n) riscos i mesures preventives.

El contractista haurà de comunicar qualsevol risc d'insuficiència de capacitat amb l'antelació necessària per evitar afectacions al servei.

Capítol VI Pla de disponibilitat

21. Finalitat

El Pla de Disponibilitat ha d'establir les mesures destinades a garantir els nivells de disponibilitat contractualment exigits.

22. Contingut mínim

El Pla haurà d'incloure:

- a) serveis i components subjectes a requisits de disponibilitat;
- b) objectius de disponibilitat;
- c) arquitectura i mecanismes de redundància;
- d) eliminació o mitigació dels punts únics de fallada;
- e) sistemes de monitoratge;
- f) mètodes de mesura i càlcul;
- g) fonts de dades;
- h) finestres de manteniment;
- i) manteniments preventius;

- j) procediments de resposta davant degradacions;
- k) anàlisi de tendències;
- l) gestió de les indisponibilitats planificades i no planificades;
- m) accions per reduir el temps de recuperació;
- n) coordinació amb els plans de Capacitat, Seguretat i Continuitat.

Capítol VII Pla de reversibilitat

23. Finalitat

El Pla de Reversibilitat ha de garantir la finalització ordenada del contracte i la transferència dels serveis al CSUC, a les entitats participants o a un nou contractista, sense interrupcions indegudes, dependències injustificades ni pèrdua d'informació o coneixement.

La reversibilitat haurà de preveure's des de l'inici del contracte i no únicament en la fase final.

24. Contingut mínim

El Pla de Reversibilitat haurà d'incloure:

24.1 Abast

- a) serveis afectats;
- b) sistemes, infraestructures, plataformes i dades;
- c) contractes, llicències i serveis de tercers;
- d) actius materials i immaterials;
- e) documentació i coneixement transferible.

24.2 Inventari

- a) inventari actualitzat dels actius;
- b) configuracions;
- c) integracions;
- d) dependències;
- e) llicències;
- f) credencials i certificats, en els termes legalment procedents;
- g) comptes tècnics;
- h) repositoris;

- i) documentació operativa;
- j) incidències i problemes oberts.

24.3 Dades i informació

- a) categories de dades;
- b) ubicació;
- c) titularitat;
- d) formats de lliurament;
- e) mecanismes d'extracció;
- f) verificació de la integritat;
- g) xifratge i transferència segura;
- h) terminis de conservació;
- i) devolució o destrucció;
- j) certificació de les actuacions realitzades.

24.4 Transferència del servei

- a) fases de la reversibilitat;
- b) cronograma;
- c) responsabilitats;
- d) dependències;
- e) períodes de coexistència;
- f) suport al nou prestador;
- g) transferència de coneixement;
- h) sessions formatives;
- i) proves de migració o traspàs;
- j) criteris d'acceptació.

24.5 Continuitat

- a) riscos de la transició;
- b) mesures preventives;
- c) procediments de contingència;
- d) mecanismes de retorn;
- e) monitoratge reforçat;
- f) gestió d'incidències durant el traspàs.

24.6 Tancament

- a) comprovació dels lliuraments;
- b) validació de la informació;
- c) revocació dels accessos;
- d) devolució dels actius;
- e) destrucció certificada de còpies residuals;
- f) tancament de comptes i connexions;
- g) informe final de reversibilitat;
- h) acta de conformitat.

25. Actualització i activació

El Pla de Reversibilitat s'haurà d'actualitzar:

- a) periòdicament durant l'execució;
- b) quan es produeixin canvis rellevants en els serveis;
- c) quan s'incorporin o retirin actius;
- d) quan canviïn les dependències tecnològiques;
- e) quan ho requereixi el responsable del contracte;
- f) abans d'iniciar la fase de reversibilitat.

El responsable del contracte podrà requerir l'activació total o parcial del Pla:

- a) per finalització ordinària del contracte;
- b) per resolució anticipada;
- c) per substitució d'un servei o component;
- d) per migració a una nova solució;
- e) per qualsevol altra circumstància contractual que exigeixi transferir el servei.

26. Obligació de cooperació

El contractista haurà de cooperar de manera activa, lleial i diligent amb el CSUC, les entitats participants i el nou prestador.

Aquesta obligació inclou:

- a) facilitar la informació necessària;
- b) no obstaculitzar la transferència;
- c) mantenir els serveis durant la transició;
- d) assignar personal amb coneixement suficient;
- e) assistir a les reunions de coordinació;
- f) resoldre les incidències atribuïbles a la seva actuació;
- g) complir el calendari aprovat.

El contractista no podrà retenir informació, documentació, configuracions o dades al·legant discrepàncies econòmiques o contractuals, sens perjudici de les accions que legalment li corresponguin.

Capítol VIII Pla d'acció correctora

27. Supòsits d'exigència

El responsable del contracte podrà requerir un Pla d'Acció Correctora quan:

- a) es produeixi un incompliment contractual;
- b) es detecti una desviació rellevant dels ANS o KPI;
- c) es repeteixin incidències de naturalesa similar;
- d) es produeixi un incident greu o crític;
- e) una auditoria, inspecció o prova detecti deficiències;
- f) no se superi una prova de continuïtat o recuperació;
- g) es detectin riscos que exigeixin actuacions immediates;
- h) el contractista incompleixi un Pla prèviament aprovat.

28. Contingut mínim

El Pla d'Acció Correctora haurà d'incloure:

- a) descripció dels fets;
- b) serveis i entitats afectats;
- c) impacte produït o potencial;
- d) mesures immediates de contenció;
- e) anàlisi de la causa arrel;

- f) factors contribuents;
- g) actuacions correctores;
- h) actuacions preventives;
- i) responsables de cada actuació;
- j) recursos assignats;
- k) calendari;
- l) prioritats;
- m) indicadors de seguiment;
- n) evidències de compliment;
- o) criteris de tancament;
- p) riscos residuals.

Quan la causa arrel no pugui determinar-se dins del termini inicial, el contractista haurà de presentar una versió provisional amb les mesures de contenció i un calendari d'investigació.

29. Terminis

El responsable del contracte determinarà el termini de presentació atenent la gravetat i urgència de la situació.

En els incompliments crítics, el contractista haurà de presentar immediatament les mesures de contenció i, posteriorment, el Pla complet dins del termini que s'estableixi.

La presentació d'un Pla d'Acció Correctora no suspendrà:

- a) l'obligació de restablir el servei;
- b) l'aplicació de deduccions;
- c) la tramitació de penalitats;
- d) l'exigència de danys i perjudicis;
- e) l'exercici de les altres facultats contractuals del CSUC.

30. Seguiment i tancament

El contractista haurà d'informar sobre el grau d'execució del Pla amb la periodicitat requerida.

Una actuació no es considerarà completada fins que:

- a) s'hagi executat;
- b) se n'hagi aportat l'evidència;

- c) se n'hagi comprovat l'eficàcia;
- d) el responsable del contracte n'hagi acceptat el tancament.

La mera execució formal d'una actuació que no elimini o redueixi adequadament la causa de l'incompliment no permetrà donar-la per finalitzada.

Capítol IX Pla de millora contínua

31. Finalitat

El Pla de Millora Contínua té per objecte identificar i executar actuacions que incrementin l'eficiència, la qualitat, la disponibilitat, la seguretat, la sostenibilitat o la capacitat d'adaptació dels serveis.

El Pla de Millora no podrà utilitzar-se per reduir els nivells de qualitat exigits ni per traslladar al CSUC costos que corresponen al contractista en virtut del contracte.

32. Contingut mínim

El Pla haurà d'incloure:

- a) diagnosi de la situació dels serveis;
- b) anàlisi dels ANS i KPI;
- c) tendències i desviacions;
- d) incidències i problemes recurrents;
- e) resultats d'auditories i proves;
- f) oportunitats de millora;
- g) actuacions proposades;
- h) priorització;
- i) beneficis esperats;
- j) impacte sobre el servei;
- k) riscos;
- l) recursos necessaris;
- m) costos, quan n'hi hagi;
- n) calendari;
- o) responsables;
- p) indicadors de resultat;
- q) mecanismes de verificació.

33. Classificació de les actuacions de millora

Les propostes es classificaran, com a mínim, en:

- a) accions incloses en les obligacions ordinàries del contractista;
- b) actuacions derivades de la correcció d'incompliments;
- c) evolucions tecnològiques ordinàries necessàries per mantenir la qualitat i la seguretat;
- d) propostes susceptibles de constituir una modificació contractual, quan concorrin els requisits legalment establerts.

La presentació o aprovació del Pla de Millora no comportarà per si mateixa una modificació del contracte ni el reconeixement de cap dret econòmic addicional.

34. Seguiment

El Pla de Millora es revisarà en el Comitè de Seguiment amb la periodicitat establerta.

Per a cada actuació s'haurà d'indicar:

- a) l'estat d'execució;
- b) les fites assolides;
- c) les desviacions;
- d) els resultats obtinguts;
- e) les evidències;
- f) les decisions necessàries.

Capítol X Control i conseqüències contractuals

35. Facultats de verificació

El CSUC podrà verificar el compliment dels plans mitjançant:

- a) revisió documental;
- b) reunions de seguiment;
- c) inspeccions;
- d) auditories;
- e) proves tècniques;
- f) accés als registres i evidències;
- g) contrast amb els sistemes de monitoratge;

- h) requeriments d'informació;
- i) verificacions amb les entitats participants.

El contractista haurà de facilitar les actuacions de control i aportar informació completa, veraç, actualitzada i traçable.

36. Incompliments relacionats amb els plans

Podran constituir incompliment contractual, entre altres conductes:

- a) no presentar un Pla obligatori dins del termini establert;
- b) presentar un Pla genèric, insuficient o no adaptat al contracte;
- c) no corregir les deficiències requerides;
- d) iniciar una actuació sense disposar del Pla preceptiu aprovat;
- e) no actualitzar un pla quan sigui necessari;
- f) executar les prestacions de manera contrària al Pla aprovat;
- g) facilitar informació incorrecta o incompleta;
- h) no aportar les evidències requerides;
- i) no executar les actuacions correctores;
- j) no cooperar en les actuacions de control;
- k) alterar o suprimir registres rellevants;
- l) no mantenir la coherència entre els diferents plans.

Les conseqüències d'aquests incompliments seran les establertes al PCAP, sens perjudici de l'obligació de corregir immediatament la situació.

37. Absència d'aprovació tàcita

El silenci, la manca d'observacions immediates o la participació del CSUC en reunions de seguiment no comportaran l'aprovació tàcita d'un pla, d'una actualització o d'una desviació.

L'aprovació haurà de constar expressament pels mitjans establerts per a la gestió del contracte.

38. Responsabilitat del contractista

El contractista és responsable:

- a) de l'adequació dels plans a les obligacions contractuals;
- b) de la suficiència dels recursos previstos;

- c) de la veracitat de la informació;
- d) de l'execució efectiva de les actuacions;
- e) de la coordinació entre plans;
- f) de mantenir-los actualitzats;
- g) de corregir les deficiències detectades.

L'aprovació dels plans pel responsable del contracte no trasllada al CSUC la responsabilitat sobre el disseny, la suficiència o l'eficàcia de les mesures proposades pel contractista.

39. Matriu inicial de plans

Pla	Moment inicial presentació	Periodicitat mínima de revisió	Aprovació
Pla Implantació	Abans inici implantació	Quan canviï planificació o abast	Resp. contracte
Pla de Seguretat	Abans accés a sistemes/dades	Anual i amb canvis/incidents	Resp. contracte
Pla Continuïtat i Rec	Abans entrada en producció	Anual i després prova o incident greu	Resp. contracte
Pla de Capacitat	Abans prestació ordinària	Semestral o segons el PPT	Resp. contracte
Pla de Disponibilitat	Abans prestació ordinària	Semestral o segons el PPT	Resp. contracte
Pla de Reversibilitat	Abans entrada en producció o dins termini fixat	Anual i abans de la fase de sortida	Resp. contracte
Pla Acció Correctora	Quan sigui requerit	Fins tancament de totes les actuacions	Resp. contracte
Pla Millora Contínua	Dins període inicial fixat	Periòdica, en el Comitè de Seguiment	Resp. contracte / Comitè Seg.

Els terminis i periodicitats concrets establerts al Quadre de Característiques o al Plec de Prescripcions Tècniques prevaldran sobre els indicats amb caràcter general en aquesta matriu.

40. Disposició final

Els plans regulats en aquest annex s'han d'interpretar i aplicar de manera coordinada amb les clàusules del PCAP relatives a l'execució, la governança, els nivells de servei, la seguretat, la continuïtat, la reversibilitat, el règim d'incompliments i la recepció de les prestacions.

La documentació generada en aplicació dels plans formarà part de l'expedient d'execució del contracte i haurà de conservar-se durant els terminis legalment o contractualment aplicables.

Annex IV Obligacions contractuals essencials

Capítol I Règim general

1. Objecte

Aquest annex identifica les obligacions contractuals que, per la seva vinculació directa amb la continuïtat, la seguretat i la reversibilitat dels serveis, tenen la consideració d'obligacions essencials als efectes previstos a la legislació de contractes del sector públic i en aquest Plec.

La qualificació d'una obligació com a essencial no implica que qualsevol desviació menor, puntual o merament formal en el seu compliment comporti automàticament la resolució del contracte.

Perquè l'incompliment d'una obligació essencial pugui fonamentar la resolució, haurà de presentar una gravetat suficient, afectar substancialment la finalitat del contracte o evidenciar una conducta incompatible amb la continuïtat de la relació contractual, tenint en compte els principis de proporcionalitat, culpabilitat, bona fe i preservació de la continuïtat del servei.

2. Criteris de qualificació

S'han seleccionat com a essencials exclusivament les obligacions que compleixen un o diversos dels criteris següents:

- a) són indispensables per garantir la continuïtat dels serveis crítics;
- b) protegeixen la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat o traçabilitat de la informació;
- c) permeten la recuperació dels serveis i de les dades davant incidents greus;
- d) eviten la dependència tecnològica injustificada respecte del contractista;
- e) garanteixen la restitució i transferència dels serveis, les dades i el coneixement en finalitzar el contracte;
- f) afecten requisits determinants per a l'adjudicació o per al manteniment de l'aptitud del contractista;
- g) han estat expressament identificades com a essencials de manera clara, precisa i proporcionada.

La resta d'obligacions contractuals continuen sent plenament exigibles, encara que no tinguin la qualificació d'essencials.

Capítol II Continuitat del servei

3. Manteniment dels serveis crítics

Té caràcter essencial l'obligació del contractista de prestar i mantenir els serveis identificats com a crítics, garantint-ne la continuïtat, disponibilitat i recuperació en els termes establerts al PCAP, al Plec de Prescripcions Tècniques i als plans aprovats.

Podran constituir un incompliment essencial, quan concorrin la gravetat i imputabilitat necessàries:

- a) la interrupció injustificada d'un servei crític;
- b) l'abandonament total o parcial de la prestació;
- c) la manca d'assignació dels recursos indispensables per restablir un servei crític;
- d) la negativa injustificada a activar els mecanismes de contingència;
- e) la persistència d'una indisponibilitat greu sense adoptar les mesures exigibles;
- f) l'incompliment reiterat dels nivells mínims de disponibilitat quan compromet la finalitat del contracte;
- g) qualsevol actuació o omissió que generi un risc greu i imminent de discontinuïtat.

No tindran automàticament aquesta consideració les incidències puntuals que siguin corregides diligentment i no comprometin substancialment la continuïtat del servei.

4. Continuitat i recuperació davant desastres

Té caràcter essencial l'obligació de disposar, mantenir actualitzat i poder executar un sistema efectiu de continuïtat i recuperació davant desastres.

Aquesta obligació inclou:

- a) elaborar i mantenir el Pla de Continuitat i Recuperació;
- b) disposar dels recursos tècnics, humans i organitzatius necessaris;
- c) efectuar les còpies, rèpliques i altres mesures de protecció exigides;
- d) complir els objectius de recuperació establerts;
- e) executar les proves obligatòries;
- f) corregir les deficiències detectades;
- g) activar el Pla quan sigui requerit o quan ho exigeixi la situació.

Podran tenir caràcter essencial:

- a) la inexistència material d'un sistema de continuïtat exigible;
- b) la impossibilitat de recuperar un servei crític per manca de mesures imputable al contractista;
- c) l'incompliment greu o reiterat dels objectius de recuperació;
- d) la negativa injustificada a executar una prova o activar el Pla;
- e) la falsificació o ocultació dels resultats de les proves;
- f) la manca de correcció de deficiències crítiques prèviament detectades.

5. Còpies de seguretat i recuperació de dades

Té caràcter essencial l'obligació de protegir les dades mitjançant els mecanismes de còpia, replicació, conservació i recuperació previstos contractualment.

En particular, el contractista haurà de:

- a) executar les còpies amb la periodicitat exigida;
- b) verificar-ne la correcta finalització;
- c) protegir-les contra l'accés, alteració, destrucció o pèrdua;
- d) assegurar-ne la disponibilitat durant els terminis establerts;
- e) efectuar proves de restauració;
- f) comunicar les fallades rellevants;
- g) restablir les dades dins dels objectius contractuals.

Podran constituir incompliment essencial la pèrdua irreversible o la impossibilitat de recuperació de dades quan sigui conseqüència d'una omisió greu o d'un incompliment imputable al contractista.

Capítol II Seguretat de la informació

6. Protecció dels sistemes i de la informació

Té caràcter essencial l'obligació de protegir els sistemes, les infraestructures, els serveis i la informació afectats pel contracte mitjançant les mesures organitzatives, tècniques i operatives exigides per la normativa i pels documents contractuals.

Aquesta obligació comprèn:

- a) mantenir un sistema de gestió de la seguretat adequat;
- b) aplicar les mesures de seguretat exigibles;
- c) gestionar els accessos i els privilegis;
- d) protegir les comunicacions i les dades;
- e) monitorar els sistemes i detectar amenaces;
- f) gestionar vulnerabilitats i actualitzacions;
- g) preservar els registres i la traçabilitat;
- h) controlar els riscos derivats de subcontractistes i proveïdors;
- i) corregir les deficiències de seguretat.

Podran constituir incompliment essencial:

- a) la desactivació deliberada o negligent de controls crítics;
- b) el manteniment conscient d'una vulnerabilitat crítica sense adoptar mesures proporcionades;
- c) l'accés no autoritzat greu imputable al contractista;
- d) l'exposició o divulgació indeguda d'informació protegida;
- e) la manipulació o eliminació indeguda de registres;
- f) la negativa a aplicar mesures urgents requerides davant un risc crític;
- g) la reiteració d'incompliments greus de seguretat.

7. Gestió i comunicació dels incidents de seguretat

Té caràcter essencial l'obligació de detectar, gestionar, contenir, comunicar i documentar els incidents de seguretat d'acord amb els terminis i procediments contractuals.

El contractista haurà de:

- a) comunicar els incidents greus o crítics sense demora indeguda;
- b) proporcionar informació veraç, completa i actualitzada;
- c) adoptar mesures immediates de contenció;
- d) preservar les evidències;
- e) cooperar amb el CSUC i les autoritats o equips competents;
- f) elaborar l'anàlisi de causa arrel;
- g) implantar les actuacions correctores i preventives.

Podran tenir caràcter essencial:

- a) l'ocultació deliberada d'un incident greu;

- b) el retard injustificat en la comunicació quan incrementi el risc o el perjudici;
- c) l'aportació intencionada d'informació falsa;
- d) la destrucció o alteració d'evidències;
- e) la manca de cooperació davant un incident crític;
- f) la negativa injustificada a executar mesures de contenció.

7. Confidencialitat i ús de la informació

Té caràcter essencial l'obligació de mantenir la confidencialitat de la informació a la qual el contractista accedeixi amb motiu del contracte i d'utilitzar-la exclusivament per executar les prestacions contractades.

Aquesta obligació serà exigible:

- a) al contractista;
- b) al personal adscrit;
- c) als subcontractistes;
- d) als proveïdors o tercers que intervinguin en la prestació;
- e) durant l'execució i després de la finalització del contracte.

Podran constituir incompliment essencial:

- a) la revelació no autoritzada d'informació confidencial;
- b) l'ús de les dades per a finalitats alienes al contracte;
- c) la cessió o posada a disposició de tercers sense autorització;
- d) l'explotació comercial no autoritzada de la informació;
- e) la manca greu de control sobre les persones o tercers amb accés a la informació.

8. Protecció de dades personals

Quan l'execució impliqui tractament de dades personals, tindran caràcter essencial les obligacions que el PCAP, el contracte d'encàrrec de tractament o la normativa aplicable identifiquin expressament com a determinants per garantir la licitud i la seguretat del tractament.

En particular, podran tenir aquesta consideració:

- a) tractar les dades únicament segons les instruccions documentades;
- b) no destinar-les a finalitats pròpies;
- c) no comunicar-les a tercers sense base jurídica o autorització;
- d) aplicar les mesures de seguretat exigibles;

- e) garantir la confidencialitat del personal;
- f) comunicar les violacions de seguretat;
- g) assistir el responsable del tractament;
- h) retornar o suprimir les dades en finalitzar la prestació.

La mera irregularitat formal o documental no tindrà automàticament caràcter resolutori si no afecta substancialment la licitud, la seguretat o els drets de les persones.

Capítol III Reversibilitat i absència de dependència

9. Reversibilitat dels serveis

Té caràcter essencial l'obligació de garantir la reversibilitat efectiva dels serveis durant tota la vigència del contracte i, especialment, en la seva fase final.

Aquesta obligació inclou:

- a) elaborar i mantenir actualitzat el Pla de Reversibilitat;
- b) conservar els inventaris i la documentació;
- c) utilitzar formats que permetin l'extracció i la transferència de les dades;
- d) facilitar la transferència del coneixement;
- e) cooperar amb el CSUC i amb el nou prestador;
- f) mantenir els serveis durant la transició;
- g) lliurar les dades, configuracions, documentació i elements exigibles;
- h) revocar els accessos i retornar els actius;
- i) eliminar o conservar les còpies residuals segons les instruccions rebudes;
- j) acreditar les actuacions efectuades.

10. Conductes especialment contràries a la reversibilitat

Podran constituir incompliment essencial:

- a) negar-se injustificadament a lliurar les dades o la documentació;
- b) retenir informació al·legant discrepàncies econòmiques o contractuals;
- c) lliurar dades en formats inutilitzables o no interoperables, quan sigui imputable al contractista;
- d) impedir o obstaculitzar deliberadament la transició;
- e) no assignar personal amb coneixement suficient;
- f) desactivar serveis o suprimir informació abans de la conformitat del CSUC;

- g) no mantenir els serveis durant el període de transició;
- h) no revocar els accessos després de la finalització;
- i) conservar o utilitzar dades sense autorització;
- j) generar deliberadament una dependència tècnica o contractual no prevista.

11. Titularitat i disponibilitat de les dades

Té caràcter essencial l'obligació de reconèixer i respectar la titularitat o els drets del CSUC i de les entitats participants sobre les dades, la informació i la documentació que els corresponguin.

El contractista no podrà:

- a) exercir cap dret de retenció sobre les dades;
- b) condicionar-ne el lliurament al pagament de quantitats controvertides;
- c) utilitzar-les com a garantia;
- d) limitar-ne l'accés fora dels supòsits previstos contractualment;
- e) destruir-les sense autorització;
- f) incorporar-hi mecanismes que n'impedeixin l'extracció o reutilització legítima.

12. Documentació i transferència del coneixement

Té caràcter essencial l'obligació de mantenir una documentació suficient, actualitzada i utilitzable que permeti operar, mantenir, auditar i transferir els serveis.

La documentació essencial comprendrà, quan sigui aplicable:

- a) arquitectura;
- b) configuracions;
- c) inventaris;
- d) procediments operatius;
- e) integracions i dependències;
- f) models de dades;
- g) registres de canvis;
- h) instruccions de recuperació;
- i) informació sobre llicències i tercers;
- j) incidències i problemes oberts;
- k) manuals i coneixement necessari per a la continuïtat.

Podrà constituir incompliment essencial la manca generalitzada o deliberada de documentació quan impedeixi substancialment l'operació, la recuperació, l'auditoria o la transferència dels serveis.

Capítol IV Manteniment de l'aptitud i dels mitjans determinants

13. Manteniment de l'aptitud per contractar

Té caràcter essencial l'obligació de mantenir durant l'execució:

- a) la capacitat d'obrar;
- b) l'absència de prohibicions de contractar;
- c) les habilitacions exigides;
- d) les condicions determinants de la seva aptitud;
- e) els requisits que, d'acord amb els documents contractuals, hagin de mantenir-se durant la vigència del contracte.

El contractista haurà de comunicar immediatament qualsevol circumstància que pugui afectar aquestes condicions.

14. Mitjans personals o materials determinants

Tindran la consideració de mitjans personals determinants els professionals identificats nominativament en l'oferta quan la seva experiència, qualificació, especialització o participació efectiva hagi estat objecte de puntuació i aquesta puntuació hagi contribuït a l'adjudicació del contracte.

La substitució d'aquests professionals s'ajustarà al règim establert al Quadre de Característiques i requerirà que el professional substituït mantingui, com a mínim, el nivell qualitatiu que va justificar la puntuació atorgada.

Quan el PCAP o el Quadre de Característiques identifiquin determinats mitjans personals o materials com a compromisos d'adscripció essencials, el contractista haurà de:

- a) mantenir-los durant el període exigít;
- b) no substituir-los sense complir el procediment establert;
- c) proposar mitjans substitutius equivalents o superiors;
- d) evitar qualsevol interrupció o degradació del servei derivada de la substitució;
- e) garantir la transferència de coneixement.

No tota substitució o absència puntual tindrà caràcter essencial. Aquesta consideració quedarà reservada als supòsits en què:

- a) afecti un mitjà expressament qualificat com a determinant;
- b) no s'aporti una substitució adequada;
- c) es comprometi greument l'execució;
- d) hi hagi reiteració o desatenció dels requeriments de correcció.

15. Subcontractació i tercers crítics

Tindrà caràcter essencial el compliment de les limitacions o condicions de subcontractació que el PCAP identifiqui expressament com a tals per protegir:

- a) la seguretat;
- b) la confidencialitat;
- c) la continuïtat;
- d) la localització o control de les dades;
- e) la reversibilitat;
- f) l'execució directa de prestacions crítiques.

Podran constituir incompliment essencial:

- a) la subcontractació prohibida d'una prestació crítica;
- b) la intervenció d'un tercer no autoritzat quan l'autorització sigui preceptiva;
- c) l'ocultació d'un subcontractista rellevant;
- d) la subcontractació que impedeixi o dificulti la reversibilitat;
- e) la manca de control sobre un tercer que generi un risc greu per al servei.

Capítol V Matriu d'obligacions essencials

16. Matriu general

Àmbit	Obligació essencial	Ref. contractual	Evidència principal	Conseqüències
Continuïtat	Mantenir serveis crítics	PCAP, PPT i Pla de Continuïtat	Monitoratge, incidències i informes	Penalitat, danys o resolució
Recuperació	Disposar i executar un sistema de recuperació	PCAP, PPT i Annex III	Proves, RTO, RPO i informes	Penalitat, danys o resolució
Dades	Garantir còpies i recuperació	PCAP, PPT i Pla de Continuïtat	Registres de còpia i restauració	Penalitat, danys o resolució
Seguretat	Protegir sistemes i informació	PCAP, PPT i Pla de Seguretat	Registres, auditories i informes	Penalitat, danys o resolució
Incidents	Comunicar i gestionar incidents crítics	PCAP, PPT i Annex II	Avisos, cronologia i informe	Penalitat o resolució
Confidencialitat	No divulgar ni utilitzar indegudament informació confidencial	PCAP i compromisos de confidencialitat	Registres, investigació i evidències	Penalitat, danys o resolució
Dades personals	Tractar les dades segons les instruccions	PCAP i encàrrec de tractament	Registres i auditories	Penalitat, danys o resolució
Reversibilitat	Transferir serveis, dades i coneixement	PCAP, PPT i Pla de Reversibilitat	Lliurables, proves i actes	Penalitat o resolució
Titularitat	No retenir ni explotar dades	PCAP i PPT	Lliuraments i certificats	Penalitat, danys o resolució
Documentació	Mantenir la documentació indispensable	PPT i Annex III	Repositori i control de versions	Requeriment, penalitat o resolució
Aptitud	Mantenir la capacitat i l'absència de prohibicions	PCAP	Certificats i declaracions	Resolució, si és procedent
Mitjans	Mantenir els mitjans	QC, PCAP i oferta	Adscripció i informes	Penalitat o resolució
Subcontractació	Respectar les condicions essencials	PCAP i oferta	Comunicacions i contractes	Penalitat o resolució

Capítol VI Verificació i conseqüències

17. Verificació

El compliment de les obligacions essencials podrà verificar-se mitjançant:

- sistemes de monitoratge;
- registres d'activitat;
- informes periòdics;

- d) proves tècniques;
- e) auditories;
- f) inspeccions;
- g) actes de seguiment;
- h) plans i documentació;
- i) evidències aportades pel contractista;
- j) informació proporcionada per les entitats participants o per tercers.

El contractista haurà de conservar i facilitar les evidències necessàries per comprovar-ne el compliment.

18. Gradació de l'incompliment

Per determinar si l'incompliment d'una obligació essencial justifica la imposició d'una penalitat, l'exigència de danys o la resolució, es valoraran:

- a) la gravetat objectiva;
- b) la culpabilitat o negligència;
- c) la durada;
- d) la reiteració;
- e) el caràcter crític del servei;
- f) el nombre d'entitats o usuaris afectats;
- g) el risc o dany produït;
- h) la possibilitat de correcció;
- i) la diligència mostrada pel contractista;
- j) l'ocultació dels fets;
- k) l'eficàcia de les mesures adoptades;
- l) els antecedents d'incompliment;
- m) l'impacte sobre la finalitat del contracte.

19. Requeriment previ de correcció

Quan la naturalesa de l'incompliment ho permeti, abans de proposar la resolució es podrà requerir el contractista perquè:

- a) corregeixi la situació;
- b) adopti mesures cautelars;
- c) presenti un Pla d'Acció Correctora;

- d) acreditar els recursos assignats;
- e) compleixi les fites de correcció establertes.

No serà necessari concedir un termini de correcció quan:

- a) el dany sigui irreversible;
- b) existeixi un risc greu i imminent;
- c) s'hagi produït una pèrdua definitiva de confiança basada en fets objectius;
- d) hi hagi ocultació, frau o falsificació;
- e) el contractista hagi rebutjat expressament complir;
- f) la correcció ja hagi estat requerida sense resultat;
- g) la naturalesa de l'obligació faci impossible el compliment tardà.

20. Relació amb les penalitats

L'incompliment d'una obligació essencial no comportarà necessàriament la resolució.

L'Òrgan de contractació podrà, de manera motivada i proporcionada:

- a) formular un requeriment de correcció;
- b) exigir un Pla d'Acció Correctora;
- c) imposar les penalitats previstes;
- d) reclamar els danys i perjudicis;
- e) acordar la resolució quan l'incompliment tingui la gravetat necessària.

La resolució no podrà substituir-se per una penalitat quan una norma imperativa exigeixi necessàriament la resolució.

21. Compatibilitat amb altres mesures

La qualificació d'una obligació com a essencial és compatible amb:

- a) les deduccions derivades dels ANS;
- b) les penalitats contractuals;
- c) els requeriments de correcció;
- d) les mesures cautelars o de contingència;
- e) l'exigència de danys i perjudicis;
- f) la resolució contractual.

No es podrà produir una doble sanció o compensació pel mateix fet, subjecte, fonament i perjudici.

22. Procediment

La declaració d'incompliment d'una obligació essencial i l'adopció de les mesures corresponents requeriran la tramitació del procediment previst legalment i al PCAP. En tot cas:

- a) els fets hauran d'estar acreditats;
- b) s'identificarà l'obligació incomplerta;
- c) es valorarà la seva gravetat;
- d) es donarà audiència al contractista;
- e) s'analitzaran les al·legacions i evidències presentades;
- f) la decisió haurà de ser motivada;
- g) la mesura adoptada haurà de ser proporcionada.

23. Interpretació restrictiva

La relació d'obligacions essencials s'interpretarà de manera restrictiva.

No es podrà atribuir caràcter essencial a una obligació únicament perquè sigui rellevant, convenient o necessària per a la bona gestió ordinària del contracte.

Les obligacions no recollides expressament en aquest annex o en el Quadre de Característiques no tindran la consideració d'essencials als efectes resolutoris, sens perjudici que el seu incompliment pugui comportar penalitats, deduccions, indemnitzacions o altres conseqüències contractuals.

24. Disposició final

Aquest annex s'aplicarà conjuntament amb:

- a) la clàusula relativa a les obligacions essencials i la resolució del contracte;
- b) el règim de compliment, deduccions i penalitats;
- c) les previsions de seguretat, continuïtat i reversibilitat;
- d) l'Annex II, sobre governança i seguiment;
- e) l'Annex III, sobre plans de gestió;
- f) el Plec de Prescripcions Tècniques;
- g) el Quadre de Característiques.

En cas de contradicció, prevaldran la normativa imperativa i l'ordre de prevalença documental establert al PCAP.

Annex V Règim de gestió documental, registres, evidències i lliurables del contracte

Capítol I. Disposicions generals

1. Objecte

Aquest annex regula la producció, presentació, revisió, esmena, aprovació, actualització, custòdia, conservació, accés, lliurament i transferència dels documents, registres, evidències i lliurables generats durant l'execució del contracte.

La seva finalitat és garantir:

1. la traçabilitat completa de l'execució contractual;
2. la verificació objectiva del compliment de les obligacions;
3. la disponibilitat de la informació necessària per operar, mantenir, supervisar, auditar, recuperar i transferir els serveis;
4. la continuïtat del coneixement durant tota la vigència del contracte;
5. la reversibilitat dels serveis;
6. la preservació de les evidències necessàries per determinar responsabilitats i aplicar, si escau, deduccions, penyalitats o altres conseqüències contractuals.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest annex és aplicable a tots els documents i evidències produïts o gestionats pel contractista en relació amb:

1. la implantació i transició inicial;
2. la prestació ordinària dels serveis;
3. la governança i el seguiment;
4. la gestió d'incidències, problemes i canvis;
5. els nivells de servei i els indicadors de rendiment;
6. la seguretat de la informació;
7. la continuïtat i la recuperació;
8. la capacitat i la disponibilitat;
9. la subcontractació;
10. les auditories i verificacions;

- 11.la facturació i els consums;
- 12.la reversibilitat i el tancament del contracte.

3. Caràcter contractual

Les obligacions documentals previstes en aquest annex tenen caràcter contractual.

La documentació, els registres i les evidències no constitueixen una finalitat autònoma, sinó instruments necessaris per acreditar la correcta execució material del contracte.

La manca, insuficiència, desactualització, inexactitud o indisponibilitat de la documentació exigible podrà impedir la conformitat o la recepció de la prestació quan afecti la seva operació, verificació, auditoria, recuperació, manteniment o reversibilitat.

4. Principis generals

La gestió documental es regirà pels principis següents:

1. integritat, de manera que la informació sigui completa i no hagi estat alterada indegudament;
2. autenticitat, permetent identificar-ne l'autor, l'origen i la data;
3. traçabilitat, conservant l'historial de modificacions i aprovacions;
4. actualització, garantint que estigui vigent i reflecteixi la situació real dels serveis;
5. disponibilitat, permetent-ne l'accés dins dels terminis contractuals;
6. confidencialitat, limitant l'accés a les persones autoritzades;
7. interoperabilitat, utilitzant formats que permetin la consulta, exportació i reutilització;
8. proporcionalitat, adequant el detall documental a la naturalesa i criticitat de cada prestació;
9. segregació, evitant que una entitat participant accedeixi a informació confidencial o dades d'una altra entitat sense autorització;
10. continuïtat, evitant que els canvis de personal, eines o subcontractistes provoquin pèrdua de coneixement.

Capítol II. Classificació de la documentació

5. Categories documentals

La documentació del contracte es classificarà, com a mínim, en les categories següents:

1. documentació de governança;
2. plans de gestió;

3. documentació tècnica;
4. documentació operativa;
5. registres i evidències d'execució;
6. informes periòdics;
7. documentació de seguretat;
8. documentació de continuïtat i recuperació;
9. documentació econòmica i de facturació;
10. documentació de subcontractació;
11. documentació d'auditoria;
12. documentació de reversibilitat i tancament.

6. Documentació de governança

Comprendrà, com a mínim:

1. actes de les reunions;
2. ordres del dia;
3. convocatòries;
4. acords i decisions;
5. registre d'accions;
6. responsables i terminis;
7. registre d'escalats;
8. registre de riscos;
9. registre de compromisos;
10. informes elevats als diferents nivells de governança.

7. Plans de gestió

S'inclouran tots els plans regulats a l'Annex III, especialment:

1. Pla d'Implantació;
2. Pla de Seguretat;
3. Pla de Continuïtat i Recuperació;
4. Pla de Capacitat;
5. Pla de Disponibilitat;
6. Pla de Reversibilitat;

7. plans d'acció correctora;
8. plans de millora contínua.

Cada Pla haurà de conservar:

1. la versió vigent;
2. les versions anteriors;
3. l'història de canvis;
4. les observacions formulades;
5. les aprovacions o aprovacions condicionades;
6. les evidències de la seva execució.

8. Documentació tècnica

La documentació tècnica comprendrà, quan resulti aplicable:

1. arquitectura física i lògica;
2. esquemes de xarxa;
3. inventari de sistemes, equips i components;
4. inventari de programari i versions;
5. configuracions;
6. integracions;
7. dependències internes i externes;
8. topologies;
9. llicències;
10. certificats digitals;
11. comptes tècnics;
12. interfícies i API;
13. scripts i automatitzacions;
14. manuals d'administració;
15. manuals d'operació;
16. procediments de desplegament;
17. procediments de recuperació;
18. fitxes tècniques;
19. documentació de les solucions de tercers.

La documentació haurà de permetre que personal tècnic qualificat pugui comprendre, operar, mantenir, auditar i transferir els serveis.

9. Documentació operativa

Comprendrà, entre d'altres:

1. procediments d'operació;
2. procediments d'escalat;
3. guies de resolució;
4. catàleg de serveis;
5. matrius de responsabilitats;
6. calendari de manteniments;
7. registres de canvis;
8. registres d'incidències i problemes;
9. base de coneixement;
10. procediments de còpia i restauració;
11. procediments de monitoratge;
12. procediments d'alta, modificació i baixa d'usuaris;
13. procediments de gestió de vulnerabilitats;
14. procediments d'actuació davant incidents de seguretat.

10. Registres i evidències

El contractista haurà de conservar les dades originals i les evidències necessàries per acreditar:

1. la disponibilitat dels serveis;
2. els temps de resposta, restauració i resolució;
3. els consums;
4. la capacitat;
5. el rendiment;
6. l'execució de còpies;
7. les restauracions;
8. els canvis;
9. els accessos;
10. les actualitzacions;

- 11.les vulnerabilitats i la seva correcció;
- 12.els incidents de seguretat;
- 13.les proves de continuïtat;
- 14.els RTO i RPO;
- 15.les actuacions de reversibilitat;
- 16.qualsevol altre element susceptible de verificació contractual.

La mera declaració del contractista no serà suficient quan sigui possible aportar registres o evidències tècniques objectives.

Capítol III. Repositori documental

11. Repositori únic

El contractista haurà de mantenir un repositori documental únic, estructurat i accessible per al CSUC durant tota la vigència del contracte.

El repositori haurà de permetre:

1. classificació per entitat, servei, categoria i període;
2. control de versions;
3. identificació de l'autor;
4. data de creació i modificació;
5. estat del document;
6. registre d'aprovacions;
7. cerca i filtratge;
8. exportació de documents;
9. registre d'accessos;
- 10.còpia de seguretat;
- 11.recuperació davant incidències;
- 12.segregació dels accessos per entitat.

12. Titularitat i accés

La informació generada en execució del contracte serà accessible al CSUC i, quan correspongui, a les entitats participants.

El contractista no podrà:

1. impedir-ne l'accés;
2. retenir-la per raons econòmiques o comercials;
3. condicionar-ne l'exportació al pagament d'imports no previstos;
4. utilitzar formats propietaris que impedeixin la seva reutilització;
5. eliminar-la sense autorització;
6. limitar-ne la transferència al futur contractista quan sigui necessària per garantir la continuïtat.

L'accés de cada entitat quedarà limitat a la seva pròpia informació, llevat que la naturalesa de la documentació comuna o una autorització expressa justifiquin un accés més ampli.

13. Formats

Els documents es presentaran en formats electrònics oberts o àmpliament interoperables.

Com a mínim:

1. els documents finals, en PDF o PDF/A;
2. els documents que hagin de ser modificats o reutilitzats, també en format editable;
3. les dades estructurades, en formats CSV, XLSX, JSON, XML o equivalent interoperable;
4. els esquemes, en formats que permetin la seva visualització i edició;
5. els registres, en formats exportables i processables automàticament.

La presentació d'un document únicament en format PDF no serà suficient quan, per la seva naturalesa, sigui necessari disposar del fitxer editable o de les dades estructurades.

Capítol IV. Presentació, revisió i aprovació

14. Presentació dels documents

Els documents i lliurables s'hauran de presentar dins dels terminis establerts al PCAP, al PPT, al Quadre de Característiques, als plans aprovats o als requeriments del responsable del contracte.

Quan no s'hagi establert un termini específic, el responsable del contracte en fixarà un d'adequat a la naturalesa i urgència del document.

Cada presentació haurà d'indicar:

1. títol;
2. codi identificatiu;
3. versió;

4. data;
5. autor o responsable;
6. entitat o serveis afectats;
7. estat del document;
8. historial de canvis;
9. documents substituïts;
10. persones destinatàries.

15. Estats documentals

Els documents podran trobar-se en algun dels estats següents:

1. esborrany;
2. presentat per a revisió;
3. en revisió;
4. pendent d'esmena;
5. aprovat condicionadament;
6. aprovat;
7. substituït;
8. arxivat.

Només els documents aprovats tindran la consideració de versió contractual vigent quan la seva aprovació sigui exigible.

16. Revisió

El responsable del contracte, o el personal tècnic que aquest designi, podrà:

1. aprovar el document;
2. aprovar-lo condicionadament;
3. formular observacions;
4. requerir aclariments;
5. requerir-ne l'esmena;
6. rebutjar-lo motivadament quan no s'ajusti al contracte.

La revisió podrà verificar:

1. completa;
2. coherència;
3. exactitud;
4. correspondència amb la realitat del servei;
5. compliment dels requisits contractuals;
6. suficiència de les evidències;
7. absència de contradiccions;
8. possibilitat d'operació, manteniment i transferència.

17. Esmena

El contractista haurà d'esmenar els documents dins del termini establert en el requeriment.

Quan no s'indiqui un termini específic, l'esmena s'haurà de presentar en un màxim de deu dies hàbils.

En casos urgents, incidents crítics, riscos de seguretat o afectació de la continuïtat, el responsable del contracte podrà fixar un termini inferior.

La versió esmenada haurà d'incorporar:

1. les observacions formulades;
2. una relació dels canvis efectuats;
3. la justificació de les observacions no incorporades;
4. la nova numeració de versió.

18. Aprovació condicionada

L'aprovació condicionada permetrà l'ús provisional del document quan:

1. les mancances no siguin substancials;
2. no comprometin la seguretat, la continuïtat o la correcta execució;
3. s'hagi fixat un termini concret d'esmena.

L'aprovació condicionada no equivaldrà a la conformitat definitiva.

19. Silenci

La manca de resposta del CSUC o de les entitats participants no implicarà:

1. aprovació tàcita;
2. conformitat;
3. acceptació de la prestació;
4. renúncia a formular observacions;
5. validació de dades o càlculs.

20. Efectes de l'aprovació

L'aprovació d'un document no exonera el contractista de:

1. la responsabilitat sobre la seva exactitud;
2. l'obligació d'actualitzar-lo;
3. els errors no detectats;
4. les contradiccions amb la realitat del servei;
5. els incompliments contractuals;
6. els danys derivats de la seva incorrecció.

L'aprovació tampoc podrà interpretar-se com una modificació del contracte.

Capítol V. Control de versions i actualització

21. Control de versions

Tots els documents subjectes a actualització hauran de disposar d'un sistema de control de versions que identifiqui:

1. número de versió;
2. data;
3. autor;
4. resum dels canvis;
5. motiu de la modificació;
6. aprovador;
7. data d'aprovació;
8. versió substituïda.

No es podrà eliminar l'historial de versions.

22. Actualització

El contractista haurà d'actualitzar la documentació:

1. després de qualsevol canvi rellevant;
2. quan es modifiquin configuracions;
3. quan s'incorporin o retirin actius;
4. quan canviïn les dependències;
5. després d'incidents greus;
6. després de proves de continuïtat;
7. quan es detectin errors;
8. quan ho requereixi el responsable del contracte;
9. abans de la recepció o reversibilitat.

La documentació haurà de reflectir en tot moment la configuració i l'estat real dels serveis.

23. Termini d'actualització

L'actualització es farà sense demora injustificada.

Llevat que el PPT estableixi un termini diferent:

1. els canvis crítics o de seguretat s'hauran de documentar dins de les vint-i-quatre hores següents;
2. els canvis ordinaris, dins dels cinc dies hàbils següents;
3. els inventaris i esquemes consolidats, dins dels deu dies hàbils següents.

Capítol VI. Informes, actes i evidències

24. Informes periòdics

Els informes periòdics hauran de contenir, quan sigui aplicable:

1. període de referència;
2. entitats i serveis afectats;
3. resum executiu;
4. valors dels ANS i KPI;
5. incidències;

6. problemes;
7. canvis;
8. consums;
9. capacitat;
10. seguretat;
11. continuïtat;
12. desviacions;
13. causes;
14. mesures correctores;
15. riscos;
16. responsables;
17. terminis;
18. evidències de suport.

25. Actes

Les actes de les reunions hauran d'identificar:

1. data i hora;
2. assistents;
3. ordre del dia;
4. assumptes tractats;
5. decisions;
6. responsables;
7. terminis;
8. incidències o discrepàncies;
9. documents examinats;
10. accions pendents.

Les actes no requeriran necessàriament la signatura de totes les persones assistents.

Es consideraran aprovades quan, transcorregut el termini establert per formular observacions, no se n'hagin presentat, sempre que aquesta regla hagi estat comunicada prèviament.

Les discrepàncies formulades s'incorporaran a l'acta.

26. Evidències objectives

Les evidències hauran de:

1. procedir de fonts identificables;
2. conservar les marques temporals;
3. permetre verificar-ne la integritat;
4. estar vinculades al servei o incidència corresponent;
5. conservar-se en el seu format original quan sigui necessari;
6. permetre la seva exportació;
7. preservar la cadena de custòdia quan puguin tenir valor forense o probatori.

No serà suficient aportar captures de pantalla quan es puguin facilitar dades originals, registres exportats o informes generats pel sistema.

27. Correcció d'errors

Quan es detecti un error documental o de mesurament:

1. es conservarà la versió original;
2. s'identificarà l'error;
3. se n'analitzarà la causa;
4. s'emetrà una versió corregida;
5. es documentarà la modificació;
6. es comunicarà a les persones destinatàries;
7. es regularitzaran, si escau, els efectes econòmics.

Capítol VII. Seguretat i confidencialitat documental

28. Classificació de la informació

Els documents es classificaran, com a mínim, com:

1. públics;
2. d'ús intern;
3. confidencials;
4. restringits o especialment protegits.

La classificació determinarà:

1. els perfils d'accés;
2. els canals de transmissió;
3. les mesures de protecció;
4. els terminis de conservació;
5. el procediment de destrucció.

29. Control d'accés

L'accés al repositori es basarà en:

1. identificació individual;
2. autenticació adequada;
3. mínim privilegi;
4. segregació per entitat;
5. revisió periòdica dels permisos;
6. revocació immediata quan cessi la necessitat;
7. registre dels accessos i modificacions.

30. Protecció de les evidències

Les evidències relatives a:

1. incidents de seguretat;
2. accessos;
3. vulnerabilitats;
4. dades personals;
5. configuracions sensibles;
6. credencials;
7. claus criptogràfiques;
8. arquitectura de seguretat,

es conservaran amb mesures reforçades i només seran accessibles per les persones autoritzades.

Les credencials, claus i secrets no s'incorporaran en text pla als documents o repositoris ordinaris.

Capítol VIII. Conservació, exportació i reversibilitat

31. Conservació

El contractista conservarà els documents, registres i evidències durant:

1. tota la vigència del contracte;
2. el termini de garantia;
3. els terminis legals aplicables;
4. el temps necessari per atendre auditories, reclamacions, recursos o responsabilitats;
5. els terminis específics establerts al PPT o a la normativa.

La finalització del contracte no autoritza l'eliminació immediata de la documentació.

32. Lliurament periòdic

El CSUC podrà requerir en qualsevol moment:

1. exportacions completes o parcials;
2. còpies de seguretat del repositori;
3. documentació actualitzada;
4. registres originals;
5. evidències de compliment;
6. l'historial de versions.

El lliurament no comportarà cap cost addicional quan es refereixi a documentació o evidències que el contractista estigui obligat a conservar.

33. Lliurament final

Abans de la recepció i liquidació, el contractista haurà de lliurar:

1. la totalitat de la documentació vigent;
2. l'historial de versions rellevant;
3. els inventaris definitius;
4. les configuracions;
5. els procediments;
6. els registres necessaris;
7. els informes pendents;

8. les evidències de compliment;
9. la documentació de seguretat;
10. la documentació de continuïtat;
11. la documentació de reversibilitat;
12. els certificats de devolució o destrucció.

34. Formats de sortida

El lliurament final es farà:

1. en formats oberts o interoperables;
2. sense xifrats o proteccions que impedeixin l'accés, llevat que les claus siguin lliurades de manera segura;
3. amb una estructura ordenada;
4. amb un índex general;
5. amb metadades suficients;
6. amb comprovació d'integritat;
7. mitjançant canals segurs.

35. Verificació del lliurament

El CSUC podrà verificar:

1. la completeness;
2. la integritat;
3. la llegibilitat;
4. la correspondència amb la realitat;
5. la possibilitat d'importació;
6. la reutilització dels formats;
7. la suficiència per operar o transferir els serveis.

La mera entrega física o electrònica no implicarà conformitat.

Capítol IX. Incompliments documentals

36. Tipologia

Podran constituir incompliments documentals:

1. la manca de presentació;
2. el retard injustificat;
3. la presentació incompleta;
4. la manca d'actualització;
5. la inexistència de control de versions;
6. la pèrdua de registres;
7. la manipulació o alteració indeguda;
8. la negativa a facilitar evidències;
9. l'ús de formats que impedeixin la reutilització;
10. la manca de segregació;
11. l'accés no autoritzat;
12. la retenció de documentació en finalitzar el contracte;
13. la destrucció no autoritzada.

37. Gradació

La gravetat es determinarà atenent:

1. la naturalesa del document;
2. la criticitat del servei;
3. el retard;
4. la possibilitat de correcció;
5. la reiteració;
6. l'afectació a la seguretat;
7. l'afectació a la continuïtat;
8. l'afectació a la facturació o als ANS;
9. l'afectació a la reversibilitat;
10. l'existència d'ocultació o manipulació;
11. el perjudici causat.

38. Conseqüències

Els incompliments documentals podran donar lloc a:

1. requeriment d'esmena;
2. rebuig del document;
3. suspensió de la conformitat;
4. no recepció de la prestació;
5. deducció, quan afectin un ANS;
6. penalitat, quan estigui tipificada;
7. reclamació de danys i perjudicis;
8. execució subsidiària;
9. resolució, quan l'incompliment afecti una obligació essencial i concorri la gravetat necessària.

La manca documental no podrà donar lloc automàticament a la resolució si és una irregularitat formal esmenable que no afecta substancialment l'execució.

Capítol X. Disposicions finals

39. Absència de modificació contractual

Els documents, actes, informes, plans, registres o lliurables aprovats durant l'execució no podran modificar:

1. l'objecte;
2. el preu;
3. el termini;
4. les prestacions essencials;
5. la distribució de riscos;
6. les condicions d'adjudicació.

Qualsevol modificació haurà de tramitar-se conforme a la LCSP i al PCAP.

40. Coordinació amb altres annexos

Aquest annex s'aplicarà coordinadament amb:

1. l'Annex II, relatiu a la governança i seguiment;
2. l'Annex III, relatiu als plans de gestió;
3. l'Annex IV, relatiu a les obligacions essencials;

4. l'Annex VI, relatiu als ANS, KPI, mesurament i deduccions;
5. l'Annex VII, relatiu a la matriu general de compliment;
6. l'Annex VIII, relatiu a la interpretació i prevalença documental;
7. el PPT i els seus annexos.

En cas de contradicció, s'aplicarà l'ordre de prevalença establert al PCAP.

41. Matriu mínima de lliurables

Document o evidència	Moment de lliurament	Actualització	Aprovació o validació
Pla d'Implantació	Abans de la implantació	Quan canviï la planificació	Responsable del contracte
Pla de Seguretat	Abans de l'accés als sistemes	Anual i davant canvis rellevants	Responsable del contracte
Pla de Continuitat	Abans de producció	Anual i després de proves o incidents	Responsable del contracte
Pla de Capacitat	Abans de la prestació ordinària	Semestral	Responsable del contracte
Pla de Disponibilitat	Abans de la prestació ordinària	Semestral	Responsable del contracte
Pla de Reversibilitat	Abans de producció	Anual i abans de la sortida	Responsable del contracte
Inventari tècnic	Implantació	Després de cada canvi	Validació tècnica
Esquemes d'arquitectura	Implantació	Després de cada canvi rellevant	Validació tècnica
Informe d'ANS i KPI	Mensual	Cada període	Validació del responsable
Informe d'incidents greus	Després de cada incident	Fins al tancament	Validació del responsable
Informe de prova de continuïtat	Després de cada prova	Quan es repeteixi la prova	Validació del responsable
Registre de canvis	Permanent	Contínua	Seguiment operatiu
Registre d'incidències	Permanent	Contínua	Seguiment operatiu
Pla d'Acció Correctora	Quan sigui requerit	Fins al tancament	Responsable del contracte
Documentació de reversibilitat	Durant la fase de sortida	Fins a la conformitat	Responsable del contracte
Certificat de destrucció	En finalitzar	No aplicable	Validació del responsable

Els terminis específics establerts al Quadre de Característiques o al PPT prevaldran sobre els terminis generals d'aquesta matriu.

Annex VI Règim dels ANS, kpi, mesurament i deduccions

Capítol I Disposicions generals

1. Objecte

Aquest annex regula:

- a) el sistema de definició dels Acords de Nivell de Servei (ANS);
- b) els indicadors clau de rendiment (KPI);
- c) la metodologia de mesurament;
- d) el sistema de verificació;
- e) el règim de deduccions derivades dels ANS;
- f) la seva relació amb les penalitats contractuals.

2. Finalitat

Els ANS tenen per finalitat garantir:

- a) la qualitat objectiva dels serveis;
- b) la disponibilitat dels serveis contractats;
- c) la continuïtat operativa;
- d) el control objectiu del contracte;
- e) la millora contínua;
- f) la transparència entre les parts.

Els KPI complementen els ANS mitjançant indicadors de seguiment, evolució i qualitat que permeten valorar el rendiment global de la prestació.

3. Naturalesa jurídica

Els ANS constitueixen obligacions contractuals de resultat respecte dels nivells mínims de servei definits al contracte.

Les deduccions econòmiques derivades del seu incompliment:

- a) tenen naturalesa compensatòria;
- b) no constitueixen penalitats administratives;

- c) no tenen caràcter sancionador;
- d) pretenen ajustar la contraprestació econòmica a la qualitat real del servei prestat.

La seva aplicació és compatible amb:

- a) la imposició de penalitats;
- b) l'exigència de danys i perjudicis;
- c) la resolució del contracte,

quan concorrin els requisits previstos al PCAP.

Capítol II Estructura del sistema d'ANS

4. Components

Cada ANS haurà d'identificar, com a mínim:

- a) el servei afectat;
- b) l'objecte de control;
- c) el nivell mínim exigible;
- d) la forma de càlcul;
- e) la unitat de mesura;
- f) la periodicitat;
- g) les fonts d'informació;
- h) els supòsits d'exclusió;
- i) el responsable del càlcul;
- j) la conseqüència econòmica del seu incompliment.

5. Tipologia

Els ANS podran referir-se, entre d'altres, a:

- a) disponibilitat;
- b) rendiment;
- c) temps de resposta;
- d) temps de resolució;
- e) continuïtat;
- f) recuperació;

- g) capacitat;
- h) qualitat del suport;
- i) qualitat documental;
- j) compliment de terminis;
- k) seguretat;
- l) reversibilitat;
- m) altres aspectes definits al PPT.

6. KPI

Els KPI podran utilitzar-se per controlar:

- a) tendències;
- b) estabilitat;
- c) eficiència;
- d) millora contínua;
- e) càrrega de treball;
- f) evolució dels incidents;
- g) satisfacció dels usuaris;
- h) compliment dels plans.

L'incompliment d'un KPI no generarà necessàriament una deducció econòmica, llevat que el PPT així ho estableixi.

Capítol III Metodologia de mesurament

7. Principis

El sistema de mesura es basarà en:

- a) objectivitat;
- b) automatització sempre que sigui possible;
- c) repetibilitat;
- d) transparència;
- e) traçabilitat;
- f) verificabilitat.

8. Fonts

Les mesures podran obtenir-se mitjançant:

- a) sistemes de monitoratge;
- b) eines ITSM;
- c) sistemes de supervisió;
- d) registres automàtics;
- e) eines SIEM;
- f) eines APM;
- g) sistemes de ticketing;
- h) informes de disponibilitat;
- i) altres fonts contractualment acceptades.

Quan existeixin diverses fonts, prevaldrà la que el PPT identifiqui com a oficial.

9. Integritat

Les dades hauran de ser:

- a) íntegres;
- b) auditables;
- c) identificables;
- d) datades;
- e) protegides contra manipulacions.

10. Períodes de mesura

Els ANS podran calcular-se:

- a) per incidència;
- b) diàriament;
- c) setmanalment;
- d) mensualment;
- e) trimestralment;
- f) anualment.

El PPT determinarà la periodicitat aplicable.

Capítol IV Càlcul

11. Regles generals

El PPT definirà per a cada indicador:

- a) fórmula;
- b) variables;
- c) exclusions;
- d) llindars;
- e) objectiu;
- f) nivell mínim acceptable.

12. Exclusió de períodes

No computaran, quan així s'estableixi:

- a) manteniments programats;
- b) actuacions autoritzades pel CSUC;
- c) força major;
- d) incidències imputables al CSUC;
- e) incidències imputables a tercers aliens al contractista.

Les exclusions hauran d'estar degudament acreditades.

13. Errors de mesura

Quan es detecti un error:

- a) es revisarà el càlcul;
- b) es conservaran les dades originals;
- c) s'emetrà una nova versió de l'informe;
- d) es documentarà la correcció.

Capítol V Informes

14. Informe mensual

El contractista presentarà un informe amb:

- a) tots els ANS;
- b) tots els KPI;
- c) incidències;
- d) desviacions;
- e) causes;
- f) tendències;
- g) comparació amb períodes anteriors;
- h) accions correctores.

15. Quadre de comandament

El quadre inclourà:

- a) estat global;
- b) semàfors;
- c) evolució;
- d) riscos;
- e) serveis crítics;
- f) disponibilitat;
- g) compliment dels plans.

Capítol VI Deduccions econòmiques i conseqüències derivades dels ANS i KPI

16. Principis generals

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) i els indicadors clau de rendiment (KPI) definits al Plec de Prescripcions Tècniques constitueixen obligacions contractuals exigibles al contractista.

Els ANS tenen per objecte establir els nivells mínims obligatoris de qualitat, disponibilitat, resposta, resolució, aprovisionament, continuïtat i rendiment dels serveis.

Els KPI tenen per objecte mesurar el funcionament global del servei, detectar desviacions, identificar tendències i facilitar l'adopció de mesures correctores i de millora contínua.

La conseqüència derivada del seu incompliment dependrà de la qualificació de l'indicador:

- a) els ANS expressament identificats com a ANS amb conseqüència econòmica podran generar deduccions sobre la facturació;
- b) els KPI no generaran, amb caràcter general, una deducció econòmica automàtica;
- c) la reiteració dels incompliments dels ANS o KPI, la manca de presentació o execució dels plans correctors, l'alteració de les dades de mesurament o qualsevol altre incompliment contractual associat podrà donar lloc a penalitats o a les altres mesures contractuales previstes en aquest Plec.

La distinció entre ANS i KPI no impedirà que un mateix àmbit del servei sigui objecte simultàniament d'un ANS individual i d'un KPI agregat, sempre que no es produeixi una doble conseqüència econòmica pel mateix fet i període.

17. ANS sotmesos a deducció econòmica

Tindran conseqüència econòmica directa els ANS següents:

Codi	Acord de nivell de servei	Conseqüència ordinària
ANS-DISP-01	Disponibilitat mensual dels serveis	Deducció econòmica
ANS-INC-01	Temps de resposta a incidències	Deducció econòmica
ANS-INC-02	Temps de resolució d'incidències	Deducció econòmica
ANS-PET-01	Temps d'aprovisionament o atenció de peticions	Deducció econòmica

També podran quedar subjectes a deducció altres ANS que el PPT identifiqui expressament com a ANS amb conseqüència econòmica i per als quals estableixi una fórmula, un objectiu, una periodicitat i una font de mesurament suficientment determinats.

Els indicadors relatius a continuïtat, RTO, RPO, seguretat, reversibilitat o compliment de fites podran donar lloc a penalitats o altres mesures contractuales quan així ho estableixi expressament aquest PCAP, atesa la naturalesa de l'obligació incomplerta.

18. Graduació de les desviacions dels ANS

L'incompliment d'un ANS es graduarà en funció de la desviació respecte del valor màxim o mínim contractualment establert al PPT.

18.1. ANS expressats en temps màxim

Quan l'ANS estableixi un temps màxim de resposta, resolució o aprovisionament, la desviació es graduarà de la manera següent:

Tipus de desviació	Resultat obtingut
Lleu	Superior a l'ANS i inferior a $1,10 \times \text{ANS}$
Greu	Igual o superior a $1,10 \times \text{ANS}$ i inferior a $1,50 \times \text{ANS}$
Molt greu	Igual o superior a $1,50 \times \text{ANS}$

18.2. ANS expressats en percentatge mínim

Quan l'ANS estableixi un percentatge mínim de disponibilitat o compliment, la desviació es graduarà d'acord amb els llindars específics establerts al PPT.

En absència de llindars específics, s'aplicarà la regla següent:

Tipus de desviació	Diferència respecte de l'objectiu
Lleu	Fins a 0,10 punts percentuals per sota de l'ANS
Greu	Més de 0,10 i fins a 0,50 punts percentuals per sota de l'ANS
Molt greu	Més de 0,50 punts percentuals per sota de l'ANS

19. Import de les deduccions

Les desviacions dels ANS generaran les deduccions següents:

Tipus de desviació	Deducció
Lleu	2 %
Greu	5 %
Molt greu	15 %

El percentatge s'aplicarà sobre l'import mensual, IVA exclòs, del servei afectat corresponent a l'entitat o entitats que hagin patit l'incompliment durant el període de mesurament.

Quan no sigui possible individualitzar econòmicament el servei afectat, la deducció s'aplicarà sobre l'import mensual de la família de serveis afectada.

Només quan la incidència afecti de manera general i indiscriminada tots els serveis objecte del contracte, la deducció podrà aplicar-se sobre la totalitat de la facturació mensual afectada.

La determinació de la base de càlcul haurà de respectar els principis de proporcionalitat, vinculació amb la prestació afectada i prohibició d'enriquiment injust.

20. Regles d'acumulació

Quan un mateix fet produeixi l'incompliment de diversos ANS:

- a) les deduccions podran acumular-se quan responguin a obligacions funcionalment diferents;
- b) no s'acumularan quan els diferents indicadors mesurin substancialment la mateixa conseqüència del mateix fet;
- c) quan concorrin ANS-INC-01 i ANS-INC-02 respecte de la mateixa incidència, podran aplicar-se ambdues deduccions si s'han incomplert separatament el temps de resposta i el temps de resolució;
- d) l'import acumulat de les deduccions associades a una mateixa incidència no podrà superar el 20 % de l'import mensual del servei afectat;
- e) l'import total de les deduccions d'un període mensual no podrà superar el 30 % de l'import mensual del servei afectat.

Aquest límit no impedirà l'aplicació de penalitats contractuals, la reclamació de danys i perjudicis o la resolució del contracte quan concorrin els pressupòsits legals i contractuals corresponents.

21. Reiteració de desviacions

La reiteració es qualificarà de la manera següent:

- a) tres desviacions lleus del mateix ANS o d'ANS funcionalment relacionats dins d'un període de sis mesos tindran la consideració d'una desviació greu;
- b) tres desviacions greus dins d'un període de dotze mesos tindran la consideració d'una desviació molt greu;
- c) dos incompliments molt greus del mateix ANS dins d'un període de dotze mesos podran ser qualificats com a incompliment contractual greu o essencial;
- d) la reiteració podrà determinar l'exigència d'un Pla Corrector, la imposició d'una penalitat o, si escau, la resolució contractual.

22. Règim dels KPI

L'incompliment o no assoliment d'un KPI no generarà, per si sol, una deducció econòmica automàtica, llevat que:

- a) el KPI estigui expressament qualificat al PPT i al PCAP com a ANS;
- b) el PCAP li atribueixi expressament una conseqüència econòmica;
- c) el seu incompliment sigui conseqüència directa de l'incompliment d'un ANS subjecte a deducció.

El no assoliment d'un KPI podrà donar lloc a:

- a) l'obligació de justificar les causes de la desviació;
- b) l'elaboració d'una anàlisi de causa arrel;
- c) la presentació d'un Pla Corrector;
- d) l'establiment d'un seguiment reforçat;
- e) la realització d'auditories o comprovacions;
- f) l'adopció de mesures de millora contínua;
- g) la imposició de penalitats quan la conducta constitueixi un incompliment contractual específic.

El contractista haurà de presentar un Pla Corrector quan:

- a) un mateix KPI no assoleixi el valor objectiu durant dos períodes consecutius;
- b) no assoleixi el valor objectiu durant tres períodes alterns dins de dotze mesos;
- c) la desviació afecti de manera material la disponibilitat, la continuïtat, la seguretat o la qualitat dels serveis;
- d) ho requereixi motivadament el responsable del contracte.

23. Relació específica entre els ANS i els KPI

23.1. KPI-01. Percentatge d'incidències resoltes dins del termini objectiu

Aquest KPI està relacionat amb l'ANS-INC-02, però no el substitueix. L'ANS-INC-02 s'aplica individualment a cada incidència, mentre que el KPI-01 mesura el percentatge agregat d'incidències resoltes dins del termini durant el període de referència.

Cada incompliment individual de l'ANS-INC-02 podrà generar la deducció corresponent. El no assoliment del KPI-01 generarà, amb caràcter ordinari, un Pla Corrector, però no una nova deducció sobre els mateixos fets.

23.2. KPI-02. Temps mitjà de resolució

Aquest KPI està relacionat amb l'ANS-INC-02, però mesura un valor mitjà agregat. La superació del valor objectiu del KPI-02 no generarà deducció automàtica, llevat que concorrin incompliments individualitzats de l'ANS-INC-02.

23.3. KPI de disponibilitat i rendiment

Quan un KPI mesuri una tendència global de disponibilitat, rendiment o latència, l'ANS-DISP-01 determinarà la conseqüència econòmica quan s'incompleixi el percentatge contractual de disponibilitat. El KPI servirà per detectar degradacions, tendències o afectacions parcials que encara no constitueixin incompliment de l'ANS, i la reiteració de la desviació podrà donar lloc a un Pla Corrector.

23.4. KPI de continuïtat, seguretat, capacitat i reversibilitat

Els KPI relatius a proves de continuïtat, compliment dels objectius RTO i RPO, capacitat, incidents de seguretat, execució dels plans o reversibilitat no generaran deduccions automàtiques, llevat de previsió expressa.

El seu incompliment podrà donar lloc a plans correctors, penalitats o altres mesures quan impliqui l'incompliment d'una obligació contractual, d'una fita, d'un pla aprovat o d'una obligació essencial.

24. Plans correctors

El Pla Corrector haurà de contenir, com a mínim:

- a) la identificació de l'ANS o KPI afectat;
- b) la descripció de la desviació;
- c) l'anàlisi de la causa arrel;
- d) les mesures immediates de contenció;
- e) les mesures correctores definitives;
- f) els responsables de la seva execució;
- g) el calendari;
- h) els indicadors de verificació;
- i) els riscos associats;
- j) el termini previst de normalització.

El responsable del contracte podrà aprovar-lo, requerir-ne l'esmena o rebutjar-lo motivadament.

L'aprovació del Pla Corrector no impedirà l'aplicació de les deduccions, penalitats o altres mesures contractuals que corresponguin.

25. Mesurament, validació i evidències

El contractista serà responsable de mesurar els ANS i KPI i de proporcionar totes les dades, registres i evidències necessàries.

El responsable del contracte validarà els resultats i podrà:

- a) acceptar-los;
- b) requerir aclariments;
- c) rectificar-los sobre la base d'evidències objectives;
- d) ordenar comprovacions o auditories;
- e) rebutjar dades incompletes, inconsistents o no traçables.

La manca de dades, la indisponibilitat injustificada del Portal de Qualitat, la manipulació dels registres o l'absència de traçabilitat no podrà beneficiar el contractista.

Quan la manca de dades sigui imputable al contractista:

- a) es considerarà no acreditat el compliment de l'ANS o KPI;
- b) es podrà aplicar la conseqüència corresponent al grau de desviació que resulti de les evidències disponibles;
- c) si no és possible determinar el grau de desviació, es podrà qualificar l'incompliment com a greu, amb audiència prèvia del contractista.

26. Procediment d'aplicació

La detecció d'una desviació determinarà el càlcul provisional de la deducció corresponent.

El responsable del contracte comunicarà al contractista:

- a) l'ANS incomplet;
- b) el període afectat;
- c) les dades i evidències utilitzades;
- d) la qualificació de la desviació;
- e) la base econòmica;
- f) el percentatge aplicable;
- g) l'import provisional de la deducció.

El contractista disposarà d'un termini de deu dies hàbils per formular al·legacions i aportar les evidències que consideri oportunes.

Un cop examinades les al·legacions:

- a) el responsable del contracte validarà, rectificarà o deixarà sense efecte el càlcul;
- b) quan es tracti d'una deducció econòmica, se n'ordenarà la incorporació a la factura corresponent;
- c) quan els fets puguin constituir una penalitat contractual, s'eleva a proposta motivada a l'Òrgan de contractació perquè resolgui el procediment corresponent.

27. Abonament de les deduccions

Les deduccions validades es faran efectives preferentment mitjançant la seva minoració en la factura del període següent.

Quan no sigui possible efectuar la deducció en una factura, el contractista haurà d'abonar-ne l'import en el termini establert pel CSUC.

Les penalitats contractuals es faran efectives de conformitat amb la LCSP, mitjançant deducció de les quantitats pendents d'abonament o, quan no sigui possible, sobre la garantia definitiva.

28. Compatibilitat amb altres mesures

Les deduccions derivades dels ANS són compatibles amb:

- a) l'exigència de plans correctors;
- b) les auditories;
- c) els requeriments de compliment;
- d) les penalitats per incompliments diferents;
- e) la indemnització pels danys i perjudicis que excedeixin la quantitat deduïda;
- f) la resolució del contracte quan concorrin les causes legalment previstes.

No es podrà imposar simultàniament una deducció i una penalitat pel mateix fet, fonament i perjudici, llevat que cadascuna respongui a obligacions o conseqüències contractuals diferenciades.

29. Matriu de relació entre ANS i KPI

Indicador	Naturalesa	Conseqüència ordinària	Relació
ANS-DISP-01	ANS	Deducció	Disponibilitat mensual
ANS-INC-01	ANS	Deducció	Temps individual de resposta
ANS-INC-02	ANS	Deducció	Temps individual de resolució
ANS-PET-01	ANS	Deducció	Temps individual d'aprovisionament
KPI-01	KPI	Pla Corrector	Agregació del compliment d'ANS-INC-02
KPI-02	KPI	Pla Corrector	Mitjana dels temps vinculats a ANS-INC-02
KPI de disponibilitat	KPI	Pla Corrector	Tendència relacionada amb ANS-DISP-01
KPI de capacitat	KPI	Pla Corrector	Prevenió de saturacions
KPI de continuïtat	KPI	Pla Corrector o penalitat específica	RTO, RPO i proves
KPI de seguretat	KPI	Pla Corrector o penalitat específica	Incidents i obligacions de seguretat
KPI de reversibilitat	KPI	Penalitat o resolució, si escau	Fites del Pla de Reversibilitat

Capítol VII Millora contínua

30. Tendències

Quan un ANS presenti una degradació continuada, encara que compleixi formalment el mínim establert, el responsable del contracte podrà requerir:

- a) una anàlisi de causa;
- b) un Pla de Millora;
- c) un reforç del monitoratge;
- d) mesures preventives.

31. Revisió dels ANS

Els ANS podran revisar-se exclusivament mitjançant una modificació contractual quan la seva alteració afecti obligacions, prestacions o l'equilibri econòmic del contracte.

No tindran aquesta consideració:

- a) l'actualització dels sistemes de monitoratge;
- b) els canvis metodològics que no alterin el nivell exigit;
- c) la substitució d'una eina de mesura per una altra funcionalment equivalent.

Capítol VIII Matriu d'ANS

Codi	Servei	Indicador	Fórmula	Periodicitat	Font	Referència PPT
ANS-DISP-01	IaaS	Disponibilitat mensual	Segons PPT	Mensual	Monitoratge oficial	4.3.3.1
ANS-INC-01	General	Temps de resposta	Segons PPT	Per incidència	ITSM	4.3.3.1
ANS-INC-02	General	Temps de resolució	Segons PPT	Per incidència	ITSM	4.3.3.1
ANS-PET-01	General	Aprovisionament	Segons PPT	Per petició	ITSM	4.3.3.1

Capítol IX Matriu KPI

KPI	Objectiu	Fórmula	Font	Periodicitat	Responsable
KPI-01	≥ 95 % de les incidències resoltes dins del termini objectiu aplicable.	Incidències resoltes dins del termini objectiu / Total d'incidències resoltes × 100	Eina ITSM o de tiqueting; marques temporals d'obertura, resposta, restauració i tancament.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte.
KPI-02	Temps mitjà de resolució ≤ 80 % del termini màxim de l'ANS-INC-02 aplicable, calculat separatament per criticitat.	Suma dels temps computables de resolució de les incidències resoltes / Nombre d'incidències resoltes	Eina ITSM o de tiqueting; registres de monitoratge i evidències de restabliment.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte.
KPI-03	Taxa de reincidència ≤ 5 %.	Incidències repetides amb la mateixa causa arrel dins dels 30 dies següents / Total d'incidències resoltes × 100	Eina ITSM; base de dades de problemes i causes arrel; informes postincident.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte.
KPI-04	Taxa de reobertura ≤ 3 %.	Tiquets reoberts dins del període de conformitat / Total de tiquets tancats × 100	Eina ITSM o de tiqueting; registre d'estats i historial de reobertures.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte.
KPI-05	Percentatge de canvis fallits ≤ 5 %.	Canvis que provoquen incidència, reversió no planificada o degradació significativa / Total de canvis executats × 100	Eina ITSM de gestió de canvis; actes del CAB; registres de monitoratge i incidències vinculades.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte o Comitè de Seguint.
KPI-06	Ús ordinari ≤ 80 % de la capacitat disponible i previsió acreditada que no se superarà el 85 % a sis mesos ni el 90 % a dotze mesos.	Ús real / Capacitat disponible × 100, amb projecció de tendència a 6 i 12 mesos per servei i recurs crític	Eines de monitoratge de capacitat; CMDDB; informes de consum i previsió.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte, amb seguiment del Comitè.
KPI-07	≥ 98 % de les còpies programades executades correctament; 100 % per a còpies qualificades com a crítiques.	Còpies finalitzades correctament / Total de còpies programades × 100	Plataforma de còpies BaaS; logs de jobs; alertes i informes d'execució.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte.
KPI-08	100 % de les restauracions planificades o requerides executades i verificades satisfactòriament.	Restauracions satisfactòries i verificades / Total de restauracions provades o requerides × 100	Plataforma de còpies; actes de prova; logs de restauració; conformitat de l'entitat usuària.	Trimestral i després de cada incident rellevant	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte i entitat afectada.
KPI-09	Cap vulnerabilitat crítica fora del termini de correcció; compliment del 100 % dels terminis de remediació establerts al Pla de Seguretat segons criticitat.	Vulnerabilitats corregides dins del termini aplicable / Total de vulnerabilitats amb termini vençut × 100; addicionalment, nombre i antiguitat de vulnerabilitats obertes per criticitat	Eina de gestió de vulnerabilitats; SIEM; escàners; registres de pegats i excepcions aprovades.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable de seguretat i responsable del contracte.
KPI-10	≥ 95 % de les fites dels plans completades dins del termini; 100 % de les fites qualificades com a crítiques.	Fites completades dins del termini / Total de fites previstes amb venciment en el període × 100	Plans aprovats; eina de gestió de projectes; actes de seguiment; lliurables validats.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte o responsable del pla.
KPI-11	Puntuació mitjana ≥ 4 sobre 5 i taxa de resposta ≥ 30 %.	Puntuació mitjana = Suma de puntuacions / Nombre de respostes; Taxa de resposta = Enquestes contestades / Enquestes enviades × 100	Plataforma d'enquestes; registres d'enviament i resposta; actes de la Comissió d'Usuaris.	Semestral	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte o Comissió d'Usuaris.

KPI	Objectiu	Fórmula	Font	Periodicitat	Responsable
KPI-12	100 % de la documentació exigible vigent i validada i 100 % de les sessions de transferència executades dins del termini.	Documents vigents i validats / Total de documents exigibles × 100; Sessions executades / Sessions planificades × 100	Repositori documental; registre de versions i aprovacions; actes i evidències de les sessions.	Mensual	Càlcul: contractista. Validació: responsable del contracte.

NOTES D'APLICACIÓ

Núm.	Àmbit	Criteri
1	Naturalesa	Els KPI són indicadors de seguiment, tendència, eficiència i millora contínua. El seu incompliment no genera automàticament deducció ni penalitat, llevat de previsió expressa del PCAP.
2	Validació	El contractista efectua el càlcul inicial i aporta dades i evidències; el responsable del contracte valida el resultat.
3	Pla Corrector	El no assoliment durant dos períodes consecutius o tres alterns dins de dotze mesos pot determinar l'exigència d'un Pla Corrector.
4	Relació amb ANS	KPI-01 i KPI-02 estan relacionats amb l'ANS-INC-02, però no substitueixen el control individual ni generen una doble conseqüència econòmica pels mateixos fets.
5	Objectius	Els valors inclosos constitueixen una proposta tècnica completa i han de quedar coordinats amb els terminis, plans i nivells mínims del PPT definitiu abans de l'aprovació dels plecs.

Capítol X. Matriu de correspondència entre ANS, KPI i conseqüències contractuals

Codi	Naturalesa	Conseqüència ordinària	Supòsit activació	Deducció / mesura ordinària	Pla Corrector	Penalitat o altres mesures	Regla no duplicat	Ubicació / referència PCAP	Remissió tècnica PPT
ANS-DISP-01	ANS	Deducció econòmica	Disponibilitat mensual inferior al nivell objectiu del servei.	Desviació lleu: 2%; greu: 5%; molt greu: 15%, sobre l'import mensual del servei afectat, segons el Capítol VI.	Exigible en cas de degradació reiterada o quan concorrin els supòsits generals del PCAP.	Penalitat, indemnització o resolució només si hi ha un incompliment autònom o reiterat amb pressupòsits diferenciats.	No es duplica amb KPI-06 ni amb altres indicadors de tendència pel mateix fet i període.	Annex VI, Capítol X; remissió al Capítol VI.	PPT 4.3.3.2 i taula de disponibilitats.

Codi	Naturalesa	Conseqüència ordinària	Supòsit activació	Deducció / mesura ordinària	Pla Corrector	Penalitat o altres mesures	Regla no duplicitat	Ubicació / referència PCAP	Remissió tècnica PPT
ANS-INC-01	ANS	Deducció econòmica	Superació del temps màxim de resposta aplicable a la incidència.	Desviació lleu: 2%; greu: 5%; molt greu: 15%, sobre l'import mensual del servei afectat.	Exigible quan hi hagi reiteració o degradació continuada.	Penalitat o altres mesures si l'incompliment és reiterat, essencial o provoca danys diferenciats.	Compatible amb ANS-INC-02 només si s'han incomplert separatament resposta i resolució.	Annex VI, Capítol X; remissió al Capítol VI.	PPT 4.3.3.2 i taula per criticitat.
ANS-INC-02	ANS	Deducció econòmica	Superació del temps màxim de resolució aplicable a la incidència.	Desviació lleu: 2%; greu: 5%; molt greu: 15%, sobre l'import mensual del servei afectat.	Exigible en cas de reiteració, tendència negativa o incompliment dels KPI-01/KPI-02.	Penalitat o altres mesures si l'incompliment és reiterat, essencial o afecta continuïtat.	KPI-01 i KPI-02 no generen una segona deducció pels mateixos incompliments individuals.	Annex VI, Capítol X; remissió al Capítol VI.	PPT 4.3.3.2 i taula per criticitat.
ANS-PET-01	ANS	Deducció econòmica	Superació del termini màxim d'aprovisionament d'una petició estàndard.	Desviació lleu: 2%; greu: 5%; molt greu: 15%, sobre l'import mensual del servei afectat.	Exigible en cas de reiteració o afectació sostinguda de la prestació.	Penalitat o altres mesures si hi ha incompliment reiterat, essencial o d'una fita diferenciada.	No es pot duplicar la conseqüència per la mateixa petició i el mateix retard.	Annex VI, Capítol X; remissió al Capítol VI.	PPT 4.3.3.2 i taula d'aprovisionament.
KPI-01	KPI	Seguiment reforçat i Pla Corrector	Resultat < 95%; Pla Corrector quan es produeixi en dos períodes consecutius o tres alterns en dotze mesos.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí, segons els líndars de reiteració del PCAP.	Només quan els fets constitueixin un incompliment contractual específic diferent.	No duplica les deduccions aplicades per ANS-INC-02.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-01.
KPI-02	KPI	Seguiment reforçat i Pla Corrector	Mitjana superior al 80% del termini màxim de l'ANS-INC-02; reiteració segons el PCAP.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí, en cas de reiteració.	Només si concorre un incompliment autònom diferenciat.	No duplica les deduccions d'ANS-INC-02.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-02.

Codi	Naturalesa	Conseqüència ordinària	Supòsit activació	Deducció / mesura ordinària	Pla Corrector	Penalitat o altres mesures	Regla no duplictat	Ubicació / referència PCAP	Remissió tècnica PPT
KPI-03	KPI	Anàlisi de causa i Pla Corrector	Taxa > 5%; reiteració en dos períodes consecutius o tres alterns.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí.	Possible si hi ha manca d'execució del Pla Corrector o incompliment específic de gestió de problemes.	No duplica conseqüències d'incidències individuals ja deduïdes.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-03.
KPI-04	KPI	Mesures correctores i Pla Corrector	Taxa > 3%; reiteració segons el PCAP.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí, en cas de reiteració.	Possible si hi ha tancaments indeguts reiterats o manca d'execució de mesures.	No es torna a penalitzar el mateix incompliment d'ANS sense fonament diferent.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-04.
KPI-05	KPI	Revisió del procés de canvis i Pla Corrector	Taxa > 5%; reiteració o afectació material del servei.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí.	Possible quan el canvi fallit constitueixi incompliment autònom, afecti una obligació essencial o causi danys.	Les deduccions per indisponibilitat o incidències i la penalitat només són compatibles amb fonaments diferents.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-05.
KPI-06	KPI	Pla de capacitat o Pla Corrector	Ús sostingut > 80%, alerta ≥ 75% o projecció > 85% en sis mesos.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí, quan no s'adoptin mesures preventives o hi hagi reiteració.	Possible si la manca de capacitat provoca incompliment d'un ANS o d'una obligació contractual.	No duplica ANS-DISP-01; la deducció correspon a l'ANS si es produeix indisponibilitat.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-06.
KPI-07	KPI	Correcció immediata i Pla Corrector	Resultat < 98% o còpia crítica fallida no recuperada dins la finestra prevista.	Sense deducció automàtica com a KPI.	Sí, en cas de reiteració o afectació material.	Possible si s'incompleixen obligacions de continuïtat, còpia o recuperació.	No duplica una conseqüència aplicada per RTO, RPO o altre ANS pel mateix perjudici.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-07.
KPI-08	KPI	Pla Corrector i verificació extraordinària	Qualsevol resultat inferior al 100%.	Sense deducció automàtica com a KPI.	Sí.	Penalitat o altres mesures si la fallada acredita incompliment de RTO, RPO, continuïtat o obligació essencial.	Cal evitar doble conseqüència pel mateix incident o prova.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-08.

Codi	Naturalesa	Conseqüència ordinària	Supòsit activació	Deducció / mesura ordinària	Pla Corrector	Penalitat o altres mesures	Regla no duplicitat	Ubicació / referència PCAP	Remissió tècnica PPT
KPI-09	KPI	Mesures correctores de seguretat	Existència de vulnerabilitats fora dels terminis del Pla de Seguretat.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí, especialment en desviacions reiterades o crítiques.	Penalitat quan es vulneri una obligació específica de seguretat; altres mesures segons el PCAP.	Una mateixa vulnerabilitat no genera doble conseqüència amb idèntic fonament.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-09.
KPI-10	KPI	Pla Corrector o requeriment de compliment	Resultat < 95% o retard en una fita crítica o essencial.	Sense deducció automàtica pel resultat agregat.	Sí per desviacions ordinàries.	Penalitat o resolució quan s'incompleixi una fita essencial o un termini contractual específic.	El KPI agregat no duplica la conseqüència directa aplicable a la fita concreta.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-10.
KPI-11	KPI	Pla de millora de l'experiència d'usuari	Puntuació < 4,0/5 o taxa de resposta < 20%, amb reiteració.	Sense deducció econòmica automàtica.	Sí, quan la desviació sigui reiterada.	Només si hi ha incompliments contractuals específics acreditats, no per la mera puntuació.	No es poden deduir imports exclusivament per una percepció subjectiva sense incompliment objectiu.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-11.
KPI-12	KPI	Requeriment de regularització i Pla Corrector	Qualsevol component inferior al 100%.	Sense deducció automàtica com a KPI.	Sí.	Penalitat quan la manca documental o de transferència constitueixi un incompliment autònom, especialment en transició o reversibilitat.	No duplica la penalitat directa per la mateixa obligació documental.	Annex VI, Capítol X.	PPT 4.3.3.2, KPI-12.

Annex VII Matriu general de compliment contractual

1. Objecte

Aquest annex estableix el sistema de classificació, identificació, seguiment i verificació de les obligacions derivades del contracte.

La matriu de compliment té caràcter instrumental i de seguiment. No crea obligacions noves, no modifica les previstes als documents contractuals i no limita l'exigibilitat de les obligacions que no hi constin expressament.

2. Elaboració de la matriu

Dins del termini màxim de vint dies naturals des de la formalització del contracte, el contractista presentarà una proposta inicial de matriu de compliment contractual.

La proposta serà revisada pel responsable del contracte i haurà de ser aprovada abans de l'inici de la prestació ordinària dels serveis.

La manca d'inclusió d'una obligació en la matriu no comportarà, en cap cas, la seva inexigibilitat quan resulti del PCAP, del PPT, de l'oferta adjudicatària o de la resta de documents contractuals.

3. Contingut mínim

La matriu identificarà, com a mínim:

- a) el codi de l'obligació;
- b) la descripció de l'obligació;
- c) el document i apartat contractual d'origen;
- d) el subjecte responsable del compliment;
- e) l'evidència acreditativa;
- f) el moment o periodicitat de verificació;
- g) el responsable de la verificació;
- h) el règim de conformitat;
- i) les mesures aplicables en cas d'incompliment;
- j) la seva eventual consideració com a obligació essencial.

4. Classificació

Les obligacions es classificaran, com a mínim, en les categories següents:

- a) governança;
- b) implantació i transició;
- c) operació;
- d) disponibilitat i nivells de servei;
- e) seguretat de la informació;
- f) continuïtat i recuperació;
- g) protecció de dades;
- h) documentació i lliurables;
- i) subcontractació;
- j) facturació;
- k) reversibilitat;
- l) millora contínua;
- m) obligacions postcontractuals.

5. Conseqüències de l'incompliment

La matriu podrà identificar, segons el que estableixin els documents contractuals, les conseqüències següents:

- a) requeriment de compliment o esmena;
- b) presentació d'un Pla d'acció correctora;
- c) no conformitat;
- d) deducció derivada dels ANS;
- e) penalitat contractual;
- f) exigència de danys i perjudicis;
- g) execució de garanties;
- h) resolució del contracte.

La matriu no podrà crear deduccions, penalitats, causes de resolució ni conseqüències jurídiques no previstes expressament al PCAP o a la normativa aplicable.

6. Actualització

La matriu s'actualitzarà:

- a) quan es modifiqui el contracte;
- b) quan s'aprovi o actualitzi un pla contractual;
- c) quan es produeixin canvis rellevants en l'organització del servei;
- d) quan es detectin noves necessitats de control o verificació;
- e) quan ho requereixi el responsable del contracte.

L'actualització de la matriu no podrà alterar l'objecte, les prestacions, el preu ni les condicions essencials del contracte.

7. Plantilla per a l'elaboració de la matriu durant l'execució

La Plantilla per a l'elaboració de la matriu consta a l'apartat corresponent del sobre Digital.

La Matriu general de compliment contractual (en format Excel) s'ha confeccionat a partir de les obligacions identificades al PPT especialment les relatives a condicions d'execució, qualitat, governança, gestió i facturació.

La matriu conté:

- 371 obligacions contractuals classificades.
- Full principal amb els quinze camps de seguiment, incloent-hi estat, data de verificació, incidències i observacions.
- Filtres, codificació automàtica per categories i desplegable d'estat.
- Full d'instruccions i advertiments jurídics.
- Full de resum per categories amb gràfic.
- Identificació diferenciada de les qüestions que caldrà contrastar amb el PCAP i l'oferta adjudicatària, especialment penalitats i obligacions essencials.

En cas de discrepància entre la matriu i qualsevol document contractual, prevaldrà el document contractual del qual derivi l'obligació.

INSTRUCCIONS MATRIU GENERAL DE COMPLIMENT CONTRACTUAL

1. Objecte

Aquesta matriu identifica, classifica, segueix i verifica les obligacions derivades del contracte. Té caràcter instrumental: no crea obligacions noves ni limita l'exigibilitat de les obligacions contractuals no incloses.

2. Elaboració

El contractista ha de presentar una proposta inicial dins dels vint dies naturals des de la formalització. Ha de ser revisada pel responsable del contracte i aprovada abans de l'inici de la prestació ordinària.

3. Contingut mínim

La matriu incorpora codi, descripció, origen contractual, responsable, evidència, periodicitat, verificador, conformitat, mesures d'incompliment i caràcter essencial.

INSTRUCCIONS MATRIU GENERAL DE COMPLIMENT CONTRACTUAL

4. Ús pràctic

Les columnes Estat, Data última verificació, Resultat/incidències i Observacions estan preparades per ser actualitzades durant el seguiment contractual.

5. Advertiment

Les mesures i el caràcter essencial marcats com “a determinar segons PCAP” s’han de contrastar amb el PCAP, l’oferta adjudicatària i la resolució d’adjudicació. La matriu no pot crear penalitats o causes de resolució no previstes.

Llegenda de colors

Verd	Informació importada del PPT
Gris	Classificació o constant de control
Blau	Camp editable per al seguiment
Taronja	Revisió o cautela
Vermell	No conformitat

Annex VIII Definicions, regles d'interpretació i ordre de prevalença

1. Objecte

Aquest annex estableix les definicions, regles d'interpretació i criteris de coordinació aplicables als documents contractuals.

2. Subjecció a la normativa imperativa

El contracte s'interpretarà i executarà de conformitat amb la LCSP i amb la resta de normativa imperativa aplicable.

La normativa imperativa no forma part de l'ordre convencional de prevalença documental i serà aplicable amb preferència a qualsevol estipulació contractual que la contradigui.

3. Documents contractuals

Formen part del contracte:

- a) el Quadre de Característiques;
- b) el PCAP i els seus annexos;
- c) el PPT i els seus annexos;
- d) l'oferta adjudicatària, en els termes en què hagi estat acceptada;
- e) el document de formalització;
- f) les modificacions contractuals formalment aprovades.

Els plans, actes, informes, instruccions, protocols i altres documents generats durant l'execució no podran modificar el contracte fora dels procediments legalment establerts.

4. Ordre de prevalença

En cas de contradicció real i insalvable entre documents contractuals, s'aplicarà l'ordre següent:

- 1. el document de formalització, exclusivament en allò que reculli les condicions resultants de l'adjudicació i les modificacions formalment aprovades;
- 2. el Quadre de Característiques;
- 3. el PCAP i els seus annexos;

4. el PPT i els seus annexos;
5. l'oferta adjudicatària.

L'oferta adjudicatària únicament prevaldrà quan concreti o millori les exigències dels plecs sense contradir-les ni reduir-ne el nivell mínim.

5. Especialitat

Dins d'un mateix document o nivell documental, la disposició específica prevaldrà sobre la general respecte de la matèria que reguli.

Els annexos del PCAP formen part integrant d'aquest i no mantenen entre ells una jerarquia general. Cada annex prevaldrà, per raó d'especialitat, en la matèria que constitueixi el seu objecte propi.

6. Interpretació conjunta

Quan no existeixi contradicció, els documents contractuals s'interpretaran de manera conjunta, sistemàtica i complementària.

Les eventuais omissions d'un document podran integrar-se amb les previsions dels altres documents contractuals, sempre que això no comporti introduir obligacions noves, alterar l'objecte del contracte o modificar les condicions de la licitació.

7. Regles generals

- a) Les referències al singular inclouen el plural quan el context ho permeti.
- b) Els terminis s'entendran referits a dies naturals, llevat que s'indiqui expressament que són hàbils.
- c) Els títols i encapçalaments tenen una funció sistemàtica i no limiten el contingut de les clàusules.
- d) Les obligacions qualificades de mínimes podran ser superades pel contractista sense dret a contraprestació addicional, quan això no comporti una modificació contractual.
- e) Les solucions tècnicament equivalents només seran admissibles quan el contracte permeti l'equivalència i quedi acreditat que garanteixen, com a mínim, el mateix nivell de funcionalitat, qualitat, seguretat i rendiment.
- f) Les referències a normes tècniques s'entendran efectuades a la versió indicada als plecs. La seva actualització durant l'execució només serà exigible quan sigui legalment obligatòria o no alteri les prestacions, els costos ni l'equilibri econòmic del contracte.

8. Resolució de dubtes interpretatius

Els dubtes interpretatius seran resolts per l'Òrgan de contractació, amb audiència del contractista quan la decisió pugui afectar els seus drets o obligacions, d'acord amb les prerrogatives i els procediments previstos a la LCSP.