

CSUC E23/10: Sistema Dinàmic d'Adquisició per la prestació de serveis de formació i serveis bàsics associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra

Categoria 1. Competències personals:

Contractació específica Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

A	OBJECTE DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
	Títol: Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC. Número d'expedient: ESP34/CSUC2310/C1 Òrgan de contractació: Sr. Jordi Marín Puigpelat, Gerent de la Fundació Universitat Oberta de Catalunya (UOC) Codi CPV: 80530000-8 Serveis de formació professional ▾ Divisió en Lots: ☒ NO, atès que l'objecte del contracte està configurat com una única unitat funcional. Atenent el considerant 78 de la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, i l'article 99 de la LCSP, el fet de dividir la licitació en lots podria comportar que l'execució del contracte esdevingui excessivament difícil i onerosa des d'un punt de vista tècnic. Data aprovació: La data de la signatura del Gerent de la UOC, com a Òrgan de contractació, o Direcció amb facultats delegades.
B	NECESSITATS A SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
	La Universitat Oberta de Catalunya es troba immersa en un procés continu de transformació organitzativa, marcat per l'evolució del model de relació amb el professorat, la reorganització interna de determinades àrees i l'impacte creixent de la intel·ligència artificial en els processos organitzatius. En aquest escenari de canvi, es detecta la necessitat estratègica i institucional d'enfortir les capacitats de lideratge transversal i la cultura de col·laboració interdepartamental dels equips directius, tècnics i operatius. Específicament, el pla formatiu i interventor busca dotar els professionals d'eines avançades en competències comunicatives i relacionals (Power Skills), permetent evolucionar des de dinàmiques compartimentades o centrades estrictament en el propi àmbit cap a una lògica de responsabilitat compartida on cada membre compregui l'impacte global de les seves actuacions al conjunt de la universitat. Per això, resulta indispensable capacitar els equips en la gestió de la incertesa, el desenvolupament de la proactivitat i l'autonomia sense esperar instruccions, així com en l'adquisició d'habilitats específiques per liderar iniciatives i mobilitzar persones que no en depenen jeràrquicament. Així mateix, cal preparar els treballadors per sostenir converses exigents, escoltar objeccions i oferir respostes assertives davant de situacions de resistència o visions diferents amb el professorat i altres agents clau. Contracte subjecte a co-finançament: NO

C	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE ESPECÍFIC															
Valor estimat del Contracte específic: 38.500,00 euros, IVA exclòs																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prestació</th> <th>Import VEC (IVA exclòs)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.</td> <td>35.000,00 €</td> </tr> <tr> <td>Possible variació fins al 10% per preus unitaris ex art. 309 LCSP.</td> <td>3.500,00 €</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>38.500,00 €</td> </tr> </tbody> </table>				Prestació	Import VEC (IVA exclòs)	Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.	35.000,00 €	Possible variació fins al 10% per preus unitaris ex art. 309 LCSP.	3.500,00 €	TOTAL	38.500,00 €					
Prestació	Import VEC (IVA exclòs)															
Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.	35.000,00 €															
Possible variació fins al 10% per preus unitaris ex art. 309 LCSP.	3.500,00 €															
TOTAL	38.500,00 €															
Mètode aplicat per al seu càlcul: D'acord amb l'article 101 de la LCSP, aquest valor estimat inclou l'import del pressupost màxim (IVA exclòs) i l'import de les eventuais modificacions del contracte. Per a calcular el Valor Estimat del Contracte específic: No s'ha inclòs cap import destinat a modificacions contractuals.																
D	PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ, PREUS I FACTURACIÓ															
Pressupost base de licitació: 42.350,00 euros, IVA inclòs																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prestació</th> <th>Import PBL (IVA exclòs)</th> <th>IVA 21%</th> <th>Import PBL (IVA inclòs)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.</td> <td>35.000,00 €</td> <td>7.350,00 €</td> <td>42.350,00 €</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>35.000,00 €</td> <td>7.350,00 €</td> <td>42.350,00 €</td> </tr> </tbody> </table>					Prestació	Import PBL (IVA exclòs)	IVA 21%	Import PBL (IVA inclòs)	Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.	35.000,00 €	7.350,00 €	42.350,00 €	TOTAL	35.000,00 €	7.350,00 €	42.350,00 €
Prestació	Import PBL (IVA exclòs)	IVA 21%	Import PBL (IVA inclòs)													
Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.	35.000,00 €	7.350,00 €	42.350,00 €													
TOTAL	35.000,00 €	7.350,00 €	42.350,00 €													
Sistema de determinació del preu: Preus unitaris:																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepte</th> <th>Preu/hora (IVA exclòs)</th> <th>Preu/hora (IVA inclòs)</th> <th>Quantitat (hores)</th> <th>Import total (IVA exclòs)</th> <th>Import total (IVA inclòs)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.</td> <td>1.000,00 €</td> <td>1.210,00 €</td> <td>35 hores</td> <td>35.000,00€</td> <td>42.350,00€</td> </tr> </tbody> </table>					Concepte	Preu/hora (IVA exclòs)	Preu/hora (IVA inclòs)	Quantitat (hores)	Import total (IVA exclòs)	Import total (IVA inclòs)	Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.	1.000,00 €	1.210,00 €	35 hores	35.000,00€	42.350,00€
Concepte	Preu/hora (IVA exclòs)	Preu/hora (IVA inclòs)	Quantitat (hores)	Import total (IVA exclòs)	Import total (IVA inclòs)											
Servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.	1.000,00 €	1.210,00 €	35 hores	35.000,00€	42.350,00€											
Facturació: Una única factura en finalitzar cada formació ▾ Criteris de facturació:																

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

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

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

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

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

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

E	DURADA DEL CONTRACTE ESPECÍFIC I PRÒRROGUES
Durada: un (1) any ▾, comptat a partir de la data de formalització ▾ del contracte específic. Possibilitat de pròrrogues: NO	
F	TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE ESPECÍFIC
Forma de tramitació de l'expedient de contractació: Ordinària Procediment d'adjudicació del contracte específic: Procediment: Contractació específica Sistema Dinàmic d'Adquisició 23/10 CSUC. Procediment igual o superior a 50.000,00 euros IVA excl. i/o amb concurrència de licitadors adherits al SDA Tramitació electrònica: SI	

Inscripció al RELI: No obligatori per a participar en el procediment

Mesa de contractació: SI

President: Jordi Vidiella Curto, Advocat de l'Assessoria Jurídica, o persona que el substitueixi.

Secretaria: Amaya López González, Advocada de l'Assessoria Jurídica, o persona que la substitueixi.

Vocal 1: Francisco Javier Agradano Paradas, Tècnic de l'Àrea de Persones, o persona que el substitueixi.

Vocal 2: Anna Moya Arasil, Tècnica Assessora de Contractació i Compres, o persona que el substitueixi.

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

G

LICITADORS CONVIDATS A PARTICIPAR

Es convida a presentar oferta als licitadors adherits a la categoria de formació 1. Competències personals: del Sistema Dinàmic d'Adquisició CSUC 23/10:

- FOCUS INSIDE, S.L.
- Adecco Formación SA
- Umanbi
- Criteria Recursos Humanos, SLU
- ADR Infor, SL

Es remet invitació als citats licitadors adherits en tant que són tots els que ofereixen en el moment actual la formació requerida o equivalent dins el seu catàleg electrònic de referència actualitzat en el marc del Sistema Dinàmic d'Adquisició.

H

DATA MÀXIMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTA I INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ

DIA I HORA MÀXIM DE PRESENTACIÓ DE L'OFERTA: El termini de presentació d'ofertes serà el mínim legalment fixat de **10 dies naturals** comptats a partir de la data d'enviament de la invitació escrita, o un termini superior si escau.

INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ:

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

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

Les ofertes s'han de presentar en els sobres següents:

☒ Sobre 2: Documentació administrativa i proposta avaluable mitjançant judicis de valor

☒ Sobre 3: Proposta avaluable automàticament mitjançant fórmules

Incloure en el Sobre 2 (Documentació administrativa i proposta avaluable mitjançant judicis de valor) informació rellevant relativa al Sobre 3 (Proposició avaluable mitjançant fórmules) o incloure informació rellevant respecte de les propostes avaluables mitjançant fórmules en un Sobre diferent del que pertoqui comportarà una infracció del caràcter secret de l'oferta i, per tant, l'exclusió del licitador.

I

CONTINGUT DEL SOBRE 2. DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA I TÈCNICA

☒ **Sobre 2**, amb l'aportació de la següent documentació:

- **Annex II.** Declaració responsable de vigència dels requisits de capacitat i aptitud per contractar.
- **Memòria tècnica.** S'ha d'organitzar exactament en aquests 3 blocs:

Bloc 1: Metodologia formativa i fases de treball

- **Eines didàctiques:** Aportar un llistat resumit de les activitats pràctiques disponibles al seu catàleg i desenvolupar, a tall d'exemple, un màxim de 3 fitxes representatives (role-plays, casos, tests). Indicar per a cadascuna d'aquestes 3 fitxes: tipus d'eina, competència que s'entrena, mecànica pas a pas a l'aula i el **lliurable pràctic** que genera l'alumne (Pla d'Acció Individualitzat - PAI o Guia de Bones Pràctiques).
- **Fases del servei a demanda:** Explicar el funcionament operatiu de la bossa d'hores:
 - *Fase 1 (Diagnòstic):* Incloure el **model d'entrevista tipus** per als responsables i participants.
 - *Fase 2 (Disseny):* Procediment per adaptar continguts i crear casos reals.
 - *Fase 3 (Execució):* Impartició de la formació en format presencial.

Bloc 2: Adaptació a rangs professionals i perfils. Explicar com es modulen el llenguatge, els exercicis i els estils de lideratge segons:

- **El rang:** Equips directius, responsables tècnics de projecte i equips operatius.
- **El tipus de perfil:** Personal docent/acadèmic (PDI) vs. Personal de gestió/tècnic (PTGAS).

Bloc 3: Metodologies actives per a perfils tècnics: Exposar la metodologia (*learning by doing*, simulacions) per a equips d'alta qualificació tècnica:

- **Superació de resistències:** Com motivar perfils tècnics envers les *Power Skills*.
- **Intel·ligència emocional:** Tècniques per treballar l'autocontrol, la influència sense jerarquia i la gestió de la incertesa (ex. davant casos d'adopció de la IA o de canvis organitzatius).
- **Mecànica a l'aula:** Descripció d'una dinàmica tipus de negociació o converses exigents.

Extensió màxima del contingut?

SÍ ☒ **Número màxim de pàgines:** dotze (12) pàgines, lletra Arial, dimensió 10 punts, interlineat simple.

En cas que el número de pàgines de la proposta excedeixi el límit màxim anteriorment indicats, únicament seran objecte de valoració aquest número màxim de pàgines, a comptar des de l'inici del document.

La Memòria Tècnica no pot incloure cap dada del Sobre 3 (preus, preu/hora, anys d'experiència de l'empresa o formadors, ni titulacions/certificacions). Si se n'inclou cap, l'empresa quedarà exclosa immediatament atesa la contaminació de sobres que es produiria.

J

CONTINGUT DEL SOBRE 3. DOCUMENTACIÓ RELATIVA ALS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES

☒ **Sobre 3**, amb l'aportació de la següent documentació:

- **Annex I.** Model d'oferta econòmica.
- **Documentació acreditativa dels criteris quantificables:** Certificats i acreditacions documentals que demanen els criteris de l'apartat L per poder assignar la puntuació corresponent:
 - **Curriculum vitae (CV)** actualitzat i signat per cadascun dels dos formadors adscrits (Perfil 1 i Perfil 2).
 - **Taula relació de projectes** executats en els darrers 3 anys en lideratge, gestió de projectes o competències relacionals.

El licitador proposat adjudicatari podrà ser requerit per tal que porti les corresponents certificacions o titulacions que acreditin allò declarat als CVs, a efectes de poder verificar-ne l'adequat compliment.

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

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

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

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

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

K

CRITERIS DE VALORACIÓ DEL SOBRE 2

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	Fins a 40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
CRITERI 1: Metodologia formativa i plantejament per fases del treball	Fins a 20 punts
Subcriteri 1.1: Qualitat i varietat de les eines i eines didàctiques	Fins a 10 punts
Se valora la varietat, adequació pedagògica i orientació pràctica de les tècniques proposades per garantir la transferència de coneixement al lloc de treball. • Denominació i tipologia: (<i>Role plays</i>, casos d'anàlisi, tests d'autodescoberta, dinàmiques de creació de clima, anàlisi de fragments de vídeo, etc.). • Objectiu pedagògic: Quina competència concreta (comunicació assertiva, gestió de la incertesa, lideratge transversal i influència sense jerarquia) s'entrena amb l'eina. • Mecànica de desenvolupament: Explicació pas a pas de com es desenvolupa l'activitat a l'aula. • Rol del facilitador i participació: Nivell d'interacció exigint al grup i quin rol assumeix el formador. • Resultat / Lliurable pràctic: Producte tangible que genera el participant (ex. Pla d'Acció Individualitzat - PAI, catàleg de bones pràctiques internes, pautes d'aplicació directa al lloc de treball).	0,0 pts: S'anomenen eines genèriques sense aportar fitxes tècniques ni detallar-ne la mecànica ni la transferència al lloc de treball. 3,5 pts: Aporta fitxes tècniques bàsiques amb eines estàndard, però sense orientació específica a la realitat d'una institució d'educació superior ni eines concretes de transferència. 7,0 pts: Descriu un catàleg variat d'eines pràctiques (<i>role plays</i>, casos d'anàlisi) mitjançant fitxes completes i una adaptació correcta a l'entorn universitari. 10,0 pts: Presenta un catàleg complet i altament interactiu, amb fitxes exhaustives, integració de casos propis d'una institució d'educació superior i definició clara de l'entregable pràctic (PAI, bones pràctiques).
Subcriteri 1.2: Rigor i desenvolupament de les fases de treball	Fins a 10 punts
• Fase 1 (Diagnòstic): Protocol d'actuació en rebre l'encàrrec d'una acció formativa concreta. Inclou el model d'entrevista amb els referents de l'àrea sol·licitant (Direccions d'Àrea, responsables tècnics o operatius) per identificar les necessitats específiques de gestió de projectes, comunicació o gestió d'equips de la sessió. • Fase 2 (Disseny): Procediment per modular i adaptar els continguts, exercicis i casos pràctics a la casuística real de l'equip participant. Aporta la mostra del flux de treball entre la notificació de la UOC i el lliurament de la proposta didàctica adaptada. • Fase 3 (Execució): Sistemàtica d'impartició presencial a les instal·lacions del Campus Poblenou, gestió del grup a l'aula i control del consum de la bossa d'hores.	0,0 pts: Plantejament teòric o rígid de les fases. No descriu com s'adapta la metodologia quan la UOC sol·liciti una acció formativa concreta de la bossa d'hores. 3,5 pts: Identifica les 3 fases de manera general, però el circuit de resposta a demanda és poc detallat i no aporta eines de diagnòstic previ per a cada encàrrec. 7,0 pts: Defineix un circuit clar de treball per a les peticions de la bossa d'hores, aportant un model d'entrevista de diagnòstic per a la

	Fase 1 i un protocol definit de disseny <i>ad hoc</i> per a la Fase 2, així com una descripció adequada de la sistemàtica d'impartició presencial (Fase 3), tot i que no assoleix el nivell d'exhaustivitat, detalla el pla operatiu o control de la bossa d'hores exigít. 10,0 pts: Desenvolupament exhaustiu de la sistemàtica a demanda: inclou el protocol complet de presa de requisits i l'entrevista tipus amb referents (Fase 1), el flux de disseny i adaptació ràpida de continguts a la casuística de l'àrea (Fase 2) i el pla operatiu d'impartició i control de la bossa d'hores (Fase 3).
CRITERI 2: Adaptació dels continguts a rangs professionals i tipologies de perfils	Fins a 10 Punts
Es valorarà la capacitat de la licitadora per customitzar i modular el disseny dels continguts de lideratge, gestió de projectes i competències relacionals a la realitat concreta de cada col·lectiu de la UOC en cada sol·licitud a demanda de la bossa d'hores. La proposta haurà de detallar la metodologia per adequar els missatges, els codis comunicatius, els estils de lideratge i les simulacions pràctiques en funció del rang professional (responsabilitat jeràrquica o de gestió) i de la tipologia de perfil professional dels participants en cada encàrrec de la bossa d'hores. A efectes de garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació, no es valorarà el coneixement previ o intern de la UOC, sinó la solidesa del procediment metodològic proposat per analitzar el context i adequar l'acció formativa. Específicament, la proposta haurà de detallar com s'adapten els missatges, els codis comunicatius, els estils de lideratge i les simulacions pràctiques segons: • El rang professional: Equips directius/comandaments, responsables tècnics de projecte i equips operatius. • La tipologia de professional: Personal docent i investigador / professorat (PDI), personal tècnic i de gestió/administració (PTGAS), i perfils d'atenció o gestió acadèmica.	0,0 pts: Proposta genèrica o estàndard. No s'aporta cap metodologia de diagnòstic ni procediment per adaptar l'enfocament de lideratge o de gestió de projectes als diferents rangs jeràrquics o tipus de professionals. 3,5 pts: Adaptació superficial. Identifica diferències teòriques entre rangs o tipologies de perfils, però la metodologia de diagnòstic és feble i l'adaptació es limita a canvis menors en els materials formatius, sense aportar dinàmiques diferenciades per a cada nivell o col·lectiu. 7,0 pts: Procediment d'adaptació definit i lineal. Defineix com diagnosticar la composició del grup i com adequar el llenguatge, els codis comunicatius i l'enfocament de lideratge tractant de manera independent el rang (directiu, tècnic, operatiu) i del tipus de perfil (acadèmic/docent o de gestió/tècnic), aportant exemples solts de modulació per a cada col·lectiu. 10,0 pts: Metodologia integral i matricial. Aporta una metodologia que creua de manera simultània el rang professional i el tipus de perfil en una matriu o esquema de diagnòstic ràpid. A més, inclou la descripció esquemàtica d'un catàleg de simulacions realistes orientades a la resolució de conflictes i punts de fricció propis de l'entorn universitari

	(p. ex., converses exigents o influència transversal entre personal de gestió/PTGAS i col·lectius acadèmics/PDI).
CRITERI 3: Metodologies actives per a equips d'alta qualificació tècnica	10 Punts
Es valorarà la qualitat, varietat i adaptació pedagògica de les metodologies actives proposades (learning by doing, role-playing, simulacions i casos pràctics transversals) enfocades específicament al desenvolupament conductual, la intel·ligència emocional i la gestió de situacions complexes en equips d'alta qualificació tècnica i de gestió. La proposta haurà de detallar la mecànica didàctica a l'aula, la gestió de les resistències habituals d'aquests perfils cap a les competències relacionals i la capacitat de connectar l'entrenament emocional amb la gestió real de projectes.	0,0 pts: Enfocament teòric o magistral. La proposta es basa principalment en lectures, exposicions teòriques o conferències convencionals. No s'inclouen metodologies actives ni dinàmiques adaptades a perfils d'alta qualificació tècnica. 3,5 pts: Ús parcial de metodologies actives. S'esmenten eines pràctiques o dinàmiques de grup (role-play o casos), però es descriuen de manera genèrica o estàndard, sense detallar la seva mecànica pas a pas ni com s'ajusten a la psicologia o respostes d'equips tècnics. 5,0 pts: Integració metodològica activa i adaptada. Descriu un catàleg estructurat de metodologies actives (learning by doing, simulacions i anàlisi de casos transversals) orientades al desenvolupament de la intel·ligència emocional. Detalla la mecànica de desenvolupament a l'aula i inclou tècniques per abordar la resistència inicial dels perfils tècnics. 10,0 pts: Model de desenvolupament conductual d'alt impacte. Presenta un marc metodològic exhaustiu i altament interactiu dissenyat específicament per a perfils d'alta qualificació tècnica. Detalla la mecànica pas a pas de cada dinàmica, l'estratègia per treballar l'autocontrol i la gestió de la incertesa, i el protocol didàctic per aconseguir la màxima implicació del grup, garantint la transferència directa a la gestió de projectes.
L	CRITERIS DE VALORACIÓ AVALUABLES MITJAÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES

Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules	60 Punts
<u>Oferta econòmica</u>	<u>25 Punts</u>
Preu per hora La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent previsió: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: $\text{Puntuació} = P \times (\text{Oferta més econòmica (€)} / (\text{Oferta a valorar (€)}))$ La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. <u>Justificació:</u> s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	
<u>Altres criteris diferents del preu</u>	<u>35 Punts</u>
Experiència del formador Es valorarà l'experiència professional addicional acreditada per cadascun dels dos perfils formadors requerits a l'Annex III, computada des del mínim exigít per a la seva adscripció (3 anys per al Perfil 1 i 2 anys per al Perfil 2). La puntuació màxima de 10 punts s'assignarà de manera proporcional entre els dos perfils adscrits (fins a 5 punts per perfil), d'acord amb el barem següent: 1. Perfil 1: Consultor/a Sènior en Desenvolupament Organitzatiu <i>(Experiència addicional sobre el mínim de 3 anys exigits):</i> - Més de 4 anys d'experiència addicional: 5,00 punts - Més de 2 anys d'experiència addicional: 2,50 punts 1 any d'experiència addicional: 1,25 punts - Menys d'1 any d'experiència addicional: 0,00 punts 2. Perfil 2: Consultor/a Formador/a en Habilitats Comunicatives <i>(Experiència addicional sobre el mínim de 2 anys exigits):</i> - Més de 4 anys d'experiència addicional: 5,00 punts - Més de 2 anys d'experiència addicional: 2,50 punts 1 any d'experiència addicional: 1,25 punts - Menys d'1 any d'experiència addicional: 0,00 punts <u>Justificació:</u> El mètode utilitzat dona la màxima puntuació a aquelles ofertes que adscriuïn a l'execució del contracte un professional amb major experiència que la requerida. S'ha considerat incloure com a criteri d'adjudicació una graduació en funció dels anys d'experiència del formador. L'article 145.2.2 de la LCSP recull l'experiència professional com a criteri qualitatiu d'adjudicació. A més a més, i atenent a l'objecte del contracte específic, és evident que una major experiència tindrà un impacte qualitatiu.	10 Punts
Experiència acreditada de l'empresa en entorns universitaris i/o de gran complexitat (>1.000 treballadors)	10 punts

Es valorarà l'experiència prèvia de l'empresa licitadora en la realització de serveis de formació o consultoria en lideratge, gestió de projectes o desenvolupament de competències relacionals/comunicatives, executats en els darrers 3 anys, en: • Universitats o institucions d'educació superior. • Organitzacions, empreses o entitats públiques/privades amb una plantilla superior a 1.000 treballadors. Per a la computació dels punts, la licitadora haurà d'incloure en el Sobre 3 una taula relació de projectes on s'indiqui: Entitat client, objecte del contracte, data d'inici i finalització, i nombre de treballadors de l'organització client (o condició d'universitat). L'Òrgan de Contractació podrà requerir a l'adjudicatària proposada els certificats de bona execució o factures corresponents per comprovar la veracitat de les dades. La puntuació s'assignarà de forma directa i objectiva en funció del nombre de projectes acreditats que compleixin estrictament els requisits descrits, d'acord amb la següent escala fixa: • 0 projectes acreditats: 0,0 punts • 1 projecte acreditat: 2,5 punts • 2 projectes acreditats: 5,0 punts • 3 projectes acreditats: 7,5 punts • 4 o més projectes acreditats: 10,0 punts <u>Justificació:</u> D'acord amb l'article 145.2 de la LCSP, aquest criteri qualitatiu es justifica per la complexitat organitzativa de la UOC i el model d'execució mitjançant bossa d'hores a demanda. L'experiència prèvia en universitats o entitats de més de 1.000 treballadors garanteix la comprensió immediata de les dinàmiques de treball transversal i sense jerarquia, assegura una adaptació àgil dels continguts en cada encàrrec i maximitza la transferència pràctica del coneixement.	
Certificacions Disposen de certificacions en Coaching com Coaching executiu, formacions superiors sobre conducció de grups de desenvolupament professional, lideratge i gestió empresarial o gestió d'equips d'alt rendiment. Els perfils encarregats de donar les formacions disposen de formació específica certificada en Coaching o Coaching Executiu. La puntuació màxima de 15 punts s'assignarà de manera proporcional entre els dos perfils adscrits (fins a 7,5 punts per perfil), d'acord amb el barem següent: 1. Perfil 1: Consultor/a Sènior en Desenvolupament Organitzatiu • 7,5 Punts: Titulació de màster en Coaching • 5 Punts: Titulació de postgrau en Coaching • 2,5 Punts: Titulació de curs d'habilitats relacionades amb el Coaching • 0 Punts: No aporta cap titulació 2. Perfil 2: Consultor/a Formador/a en Habilitats Comunicatives • 7,5 Punts: Titulació de màster en Coaching • 5 Punts: Titulació de postgrau en Coaching • 2,5 Punts: Titulació de curs d'habilitats relacionades amb el Coaching • 0 Punts: No aporta cap titulació <u>Justificació:</u> S'exigeix una certificació oficial per tal de poder validar de manera objectiva les aptituds, habilitats i el rigor metodològic de l'equip formador en àrees complexes com el lideratge i la gestió d'equips. A més, per garantir la màxima	15 punts

qualitat i adequació del servei, s'estableix un barem de puntuació progressiu que valora la càrrega lectiva i el nivell d'especialització de la titulació aportada.

M

OBERTURA DE PLIQUES

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

N

DOCUMENTACIÓ INFORMATIVA ADDICIONAL I CONSULTES

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

- Annex I. Model d'oferta econòmica
- Annex II. Declaració responsable del vigència requisits de capacitat i aptitud per contractar
- Annex III. Condicions del subministrament i/o servei associat.
- Annex IV. Obligacions en matèria de protecció de dades.
- Annex V. Condicions particulars de l'encarregat del contractament.
- Annex VI. Mesures de seguretat.

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



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

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

Visita recomanada a les instal·lacions: NO

O

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

Unitat encarregada del seguiment i execució del Contracte Específic:

Àrea de Persones.

Responsable del Contracte Específic:

Marc González Vidal, Director de l'Àrea de Persones ▾

P

CONDICIONS ESPECIALS DE COMPATIBILITAT

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

☒ NO

Q

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

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

☒ SI, els referits a l'Annex III.

R

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

Causes de modificació contractual: No es preveuen causes de modificació diferents a les previstes a l'article 205 de la LCSP.

S

GARANTIA DEFINITIVA CONTRACTE ESPECÍFIC

Garantia definitiva contracte específic: NO

T

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

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

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals o temeraris s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació:

a. Si concorre una empresa licitadora, es considera que l'oferta és anormal si compleix els dos criteris següents:

1. Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
 2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació, avaluable de forma automàtica diferents del preu, sigui superior al 80% de la puntuació màxima assolible amb aquests criteris.
- b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi el criteri següent:
1. Que la puntuació total que li correspongui en la suma de punts de tots els criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica sigui superior en més d'un 20% a la puntuació total més baixa.
- c. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi un dels dos criteris següents:
1. Quan no hi ha cap puntuació per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions de criteris avaluable de forma automàtica:
 - Que la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.
 2. Quan hi ha puntuacions per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions de criteris avaluable de forma automàtica:
 - Que, un cop excloses les puntuacions inferiors al 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions, la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions que no han estat excloses.
- En cas que alguna de les ofertes incorri en algun valor anormal o desproporcionat en atenció als criteris esmentats, se seguirà el procediment previst a l'article 149 de la LCSP.**

U

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

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

El Contracte requereix la presència física de personal del contractista a instal·lacions de la UOC i per tant es requerirà la coordinació d'activitats empresarials entre la UOC i el contractista?:

☒ Sí

Encarregat del tractament de dades de caràcter personal:

El contractista és encarregat de tractament de dades LOPDGDD:

☒ Sí

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

Comunicació de dades de caràcter personal:

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

☒ NO

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

☒ NO

W

CODI DE CONDUCTA

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

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

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

<https://seu-electronica.uoc.edu/ca>

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

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

X

MECANISMES D'IMPUGNACIÓ

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

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

Signatura Òrgan de Contractació, o Direcció
amb facultats delegades



ANNEX I MODEL D'OFERTA ECONÒMICA (SOBRE 3)

El sotassinatat _____, amb DNI _____, actuant en nom [indiqueu "propi" o la denominació de l'empresa a qui representa i el seu NIF], assabentat/ada de l'anunci publicat al *Perfil del contractant* de la UOC i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del **contracte (expedient número ESP34/CSUC2310/C1)**, es compromet (en nom propi o de l'empresa que representa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions esmentats, d'acord amb el preu global i els preus unitaris (segons que correspongui) següents:

1. OFERTA ECONÒMICA

	Preu per hora (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Preu per hora (IVA inclòs)
Preu per hora del servei de formació en lideratge en gestió de projectes i desenvolupament de competències comunicatives i relacionals per als equips de la UOC.			

(El preu unitari per hora no podrà superar en cap cas el tipus màxim de licitació de 1.000,00 €/hora, IVA exclòs).

2. ALTRES CRITERIS QUALITATIUS AVALUABLES PER FÓRMULA

- A. Experiència addicional de l'equip formador adscrit
 - (Es declararà l'anys d'experiència addicional a la requerida com a mínima en el perfil professional adscrit).
 - Perfil 1 (Consultor/a Sènior): Anys d'experiència addicional als 3 anys mínims exigits:
 - ☐ Més de 4 anys addicionals
 - ☐ Més de 2 anys addicionals
 - ☐ 1 any addicional
 - ☐ Cap any addicional
 - Perfil 2 (Consultor/a Formador/a): Anys d'experiència addicional als 2 anys mínims exigits:
 - ☐ Més de 4 anys addicionals
 - ☐ Més de 2 anys addicionals
 - ☐ 1 any addicional
 - ☐ Cap any addicional
- B. Experiència acreditada de l'empresa en entorns universitaris o organitzacions de gran complexitat (>1.000 treballadors)
 - (Projectes executats en els darrers 3 anys en formació o consultoria de lideratge, gestió de projectes o competències relacionals).
 - ☐ 0 projectes acreditats
 - ☐ 1 projecte acreditat
 - ☐ 2 projectes acreditats
 - ☐ 3 projectes acreditats
 - ☐ 4 o més projectes acreditats

C. Certificacions oficials en Coaching de l'equip formador

(Acreditació de titulacions reglades en Coaching executiu o desenvolupament professional dels perfils assignats).

Titulació de màxima càrrega lectiva aportada per l'equip formador adscrit:

1. Perfil 1: Consultor/a Sènior en Desenvolupament Organitzatiu

- ☐ Titulació de Màster en Coaching
- ☐ Titulació de Postgrau en Coaching
- ☐ Curs d'habilitats relacionades amb el Coaching
- ☐ No s'aporta cap titulació en Coaching

2. Perfil 2: Consultor/a Formador/a en Habilitats Comunicatives

- ☐ Titulació de Màster en Coaching
- ☐ Titulació de Postgrau en Coaching
- ☐ Curs d'habilitats relacionades amb el Coaching
- ☐ No s'aporta cap titulació en Coaching

I, perquè consti, signo aquesta proposta econòmica i d'altres criteris quantificables mitjançant fórmules.

_____, a ____ de ____ de 20____.

Signatura:

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

**DECLARACIÓ RESPONSABLE DE VIGÈNCIA DELS REQUISITS DE CAPACITAT I
APTITUD PER CONTRACTAR
(SOBRE 2)**

El/la senyor/a, en nom propi o com a (senyaleu les vostres facultats de representació: per exemple, administrador/a únic/a, apoderat/da,...), de l'empresa, assabentat/da de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del contracte específic del Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra (exp. CSUC 22/18),

DECLARO sota la meua responsabilitat, que concorren en l'empresa els mateixos requisits de capacitat i aptitud per contractar que van servir per a l'adhesió al Sistema Dinàmic d'Adquisició per la prestació de serveis de formació i serveis bàsics associats que l'acompanyen per a les Entitats que integren el grup de compra (exp. CSUC 23/10).

I, perquè consti, signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data)

Signatura del/de la declarant

ANNEX III

CONDICIONS DEL SERVEI

El present contracte s'articula com un instrument de gestió formativa i d'intervenció organitzativa a demanda, dissenyat per donar resposta flexible i personalitzada a les necessitats de desenvolupament dels equips de la UOC.

Aquest servei es configura sobre la base d'un nucli competencial comú (centrat en el lideratge en gestió de projectes, la influència transversal, la gestió de la incertesa i les competències relacionals), el qual s'executarà de manera modular. Cada acció formativa derivada de la bossa d'hores es dissenyarà i adaptarà ad hoc segons el perfil dels participants, el seu rang professional i la realitat operativa o els reptes específics de l'àrea o unitat sol·licitant.

El proveïdor es compromet a enviar els materials formatius en format .pdf per correu electrònic a l'Àrea de Persones, per fer arribar als participants, en el termini de 15 dies a comptar de la data de la formació.

Les formacions presencials es duran a terme a les instal·lacions de la UOC (Campus Poblenou).

Totes les accions formatives que s'activin en el marc d'aquest contracte prendran com a base un nucli de continguts mínims obligatoris, els quals es modularan, emfatitzaran o adaptaran en la fase de disseny segons la naturalesa de l'àrea sol·licitant, el rang i el perfil dels participants:

- Empoderament i proactivitat en la presa de decisions.
- Lideratge col·laboratiu en projectes amb una visió sistèmica de l'organització.
- Influència sense dependència jeràrquica.
- Coordinació entre equips amb prioritats diverses.
- Comunicació amb agents clau i gestió constructiva de situacions complexes o de canvi.

Per a l'execució de cada taller o acció formativa derivada de la bossa d'hores, el contractista haurà de seguir rigorosament la següent seqüència de treball estructurada en tres fases:

Fase 1: Diagnòstic

- Entrevistes amb persones de referència: Direcció de l'Àrea o Impulsor/a i 5 participants.

Fase 2: Disseny

- Disseny de la documentació i dels continguts d'acord amb les necessitats i realitats actuals per als possibles tallers.
- Preparació dels casos pràctics, ateses les circumstàncies detectades en la Fase 1 per a tots dos tallers.
- Preparació del guió de la sessió i dels materials associats per als dos tallers.

Fase 3: Execució

- Facilitació dels tallers presencials amb les àrees o grups operatius amb la necessitat formativa, per part dels consultors o consultores assignats/ades.

Per l'execució del contracte, és necessari que el contractista adscrigui els següents perfils per realitzar la formació:

Perfil 1. Consultant/formador sènior especialitzat en desenvolupament organitzatiu, transformació cultural i foment de la visió sistèmica. Caldrà aportar una experiència mínima acreditada de 3 anys en el disseny i facilitació de tallers per a equips en

entorns corporatius o institucionals, específicament en programes orientats a la col·laboració interdepartamental, el desenvolupament de la corresponsabilitat i l'adaptació al canvi.

Perfil 2. Consultant/formador especialitzat en habilitats de comunicació, lideratge transversal i gestió de situacions complexes. Caldrà aportar una experiència mínima acreditada de 2 anys en la facilitació de sessions presencials i dinàmiques experiencials centrades en la influència sense dependència jeràrquica, la coordinació transversal d'equips amb prioritats diverses i la comunicació amb agents clau dins de processos de gestió del canvi.

ANNEX IV

OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES

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

A. Tractament de dades personals

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

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

B. Estipulacions com a Encarregat del Tractament

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

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

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

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

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

- a) Tractar les dades personals conforme les instruccions documentades en la present fitxa el present plec o altres documents contractuals aplicables a l'execució del Contracte, a no ser que estigui obligat en virtut del Dret de la Unió o nacional que s'apliqui a l'encarregat. En aquest cas, l'encarregat informarà el responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, exceptuant que aquest Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic;
- b) No utilitzar ni aplicar les dades personals amb una finalitat diferent a l'execució de l'objecte del present Contracte. En cap cas es podran fer servir les dades per fins propis.
- c) Tractar les dades personals de conformitat amb els criteris de seguretat i el contingut previst a l'article 32 del RGPD, així com observar i adoptar les mesures tècniques i organitzatives de seguretat necessàries o convenients per assegurar la confidencialitat, secret i integritat de les dades personals a les que tingui accés.
- d) En particular, i sense caràcter limitatiu, s'obliga a aplicar les mesures de protecció del nivell de risc i seguretat detallades a l'AnnexVI, relatiu a les condicions particulars d'encarregat del tractament.
- e) Mantenir la més absoluta confidencialitat sobre les dades personals a les que tingui accés per l'execució del Contracte així com sobre les que resultin del seu tractament, qualsevol que sigui el suport en el que s'hagin obtingut. Aquesta obligació s'estén a tota persona que pugui intervenir en qualsevol fase del tractament per compte de l'adjudicatari, essent deure de l'adjudicatari formar les persones que d'ell depenguin, d'aquest deure de secret, i del manteniment d'aquest deure també després de la terminació de la prestació del Servei o de la seva desvinculació.
- f) Portar un llistat de persones autoritzades per tractar les dades personals objecte d'aquesta fitxa plec i garantir que les mateixes es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat, i a complir amb les mesures de seguretat corresponents, de les que els ha d'informar convenientment. Aquesta documentació acreditativa s'ha de mantenir a disposició de l'òrgan de contractació.
- g) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades al seu tractament.
- h) No comunicar, cedir ni difondre les dades personals a tercers, ni tal sons per la seva conservació, exceptuant que es tingui l'autorització expressa del Responsable del Tractament.
- i) Nomenar Delegat de Protecció de Dades, en cas que sigui necessari segons el RGPD, i comunicar-lo a l'òrgan de contractació, també quan la designació sigui voluntària, així com la identitat i dades de contacte de la persona física designada per la persona adjudicatària com el seu representant a efectes de protecció de les dades personals (representants de l'Encarregat del Tractament), responsable del compliment de la regulació del tractament de dades personals, en les vessants legals/formals i en les de seguretat.

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

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

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

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

L'esmentada comunicació haurà de contenir com a mínim:

1. Tipus de violació de la seguretat de les dades i, quan sigui possible, categories i número aproximat d'interessats afectats, així com categories i número aproximat de registres de dades personals afectades.
2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

informació s'ha de consensuar amb el responsable abans de l'inici de la recollida de les dades.

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

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

C. Subencarregats de tractament associats a subcontractacions

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

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

- i. Que el tractament de dades personals per part del subcontractista s'ajusti a la legalitat vigent, al contemplat en aquesta fitxa plec i a les instruccions de l'òrgan de contractació.
- ii. Que la persona adjudicatària i l'empresa subcontractista formalitzin un contracte d'encàrrec de tractament de dades en termes no menys restrictives a les previstes en la present fitxa plec i amb sotmetiment exprés del subcontractista al RGPD i a la LOPDGDD, el qual serà posat a disposició de l'òrgan de contractació.

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

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

D. Estipulacions com a cessionari de dades

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

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

E. Estipulacions com a cedent de dades

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

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

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

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

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

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

La comunicació de dades personals implica que la UOC es converteix en responsable d'un nou arxiu de dades personals i que, per tant, haurà de complir amb les obligacions legals que li siguin aplicables, en particular, no podrà fer ús de tals dades per a una

finalitat diferent a la de donar compliment a l'objecte del Contracte actual, excepte que compti amb el previ i exprés consentiment del titular de les dades.

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEX V

CONDICIONS PARTICULARS DE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

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

- a. Categories de dades objecte de tractament: Les dades personals objecte de tractament seran les estrictament necessàries per a la correcta prestació del servei de formació online. En concret, es tractaran dades identificatives i de contacte de les persones participants, principalment nom i cognoms, adreça de correu electrònic corporativa i, si escau, informació vinculada a l'accés i seguiment de l'activitat formativa, com ara registre d'inscripció, assistència, participació, progrés en els mòduls online i finalització de la formació.
- b. Finalitat del tractament: La finalitat del tractament és permetre la gestió, impartició, seguiment i avaluació dels mòduls online de la formació objecte del contracte. Això inclou la identificació de les persones participants, la gestió dels accessos a la plataforma o entorn formatiu, l'enviament de comunicacions relacionades amb el desenvolupament de la formació, el seguiment de la participació i aprofitament de les activitats formatives, així com l'emissió, si escau, de les corresponents evidències de participació, assistència o superació de la formació.
- c. Mesures de seguretat aplicables a [Veure mesures de seguretat aplicables a proveïdors]

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

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

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

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

Model Declaració de servidors i serveis associats

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

Empresa: [nom de l'empresa]

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

DECLARO

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

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

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

4. Que, segons s'estableix a l'apartat C de l'Annex V d'aquesta fitxa a la clàusula 38.2.C del Plec, garanteix que el tractament que porti a terme el subcontractista:

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

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

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

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

Signatura

ANNEX VI MESURES DE SEGURETAT

Index	2
1. Introducció	4
2. Mesures de seguretat	4
2.1. Consideracions prèvies	4
2.1.1. Confidencialitat de les persones	5
2.1.2. Confidencialitat de la informació	5
2.2. Protecció de dades personals	5
2.2.1. Compliment de la legislació	5
2.2.2. Document de seguretat	7
2.2.3. Responsabilitat proactiva	7
2.3. Seguretat de la informació	8
2.3.1 Esquema de control	8
2.3.2 Accés a la informació	9
2.3.5. Gestió d'operacions	9
2.4. Organització de la seguretat	10
2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI	10
2.4.2. Identificació de responsabilitats	11
2.4.3. Anàlisi de riscos	12
2.4.4. Plans de formació/conscienciació	12
2.4.5. Notificació	13
2.5. Mesures tecnològiques	13
2.5.1. Control d'accés	13
2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes	13
2.5.1.2. Controls físics i ambientals	16
2.5.1.3. Autorització i autenticació	16
2.5.2. Desenvolupament i adquisició de sistemes de proveïdors amb accés a dades	17
2.5.3. Comunicacions	18
2.5.4. Incidències	19
2.5.5. Gestió de les operacions	20
2.5.5.1. Manteniment de sistemes	20
2.5.5.2. Ubicació de dades	21
2.5.5.3. Gestió de suports d'informació	21
2.5.5.4. Fitxers temporals	22
2.5.5.5. Servei compartit	23
2.5.6. Revisió	23
2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC	23
2.5.6.2. Control intern del Proveïdor	25
2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC	26
2.5.6.4. Devolució del Servei	26
2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura	27
2.5.7.1. Seguretat dels servidors	27
2.5.7.2. Seguretat perimetral	28
2.5.8. Monitorització	28
2.5.8.1. Monitorització de la seguretat dels sistemes	28
2.5.8.2. Custòdia i explotació dels logs de seguretat	28

2.5.9. Suport, continuïtat i contingència	29
2.6. Mesures específiques	30

1. Introducció

Les mesures de seguretat s'apliquen en casos en que hi ha tractament de dades personals per part del proveïdor.

Aquest model de mesures de seguretat s'aplica en el següent cas:

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

2. Mesures de seguretat

2.1. Consideracions prèvies

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

2.1.1. Confidencialitat de les persones

- Tot el personal del Proveïdor que, amb motiu de la prestació del Servei, o per qualsevol altra circumstància, sigui coneixedor d'informació relacionada amb la UOC mantindrà la màxima confidencialitat sobre aquesta, i no podrà comunicar-la a tercers en cap moment, ja sigui abans, durant o després de la prestació del Servei, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del propi servei. El Proveïdor i el seu personal, únicament podrà emprar la informació amb la finalitat prevista en l'objecte d'aquest Contracte, responant davant de la UOC pels danys i perjudicis que del incompliment poguessin derivar-se per la UOC.
- En cas de que el Proveïdor vulgui subcontractar, necessita l'autorització expressa de la UOC per fer-ho. En aquest cas, el mateix és responsable de que es respecti i compleixi el mateix criteri de confidencialitat i les normes sobre la informació relacionada amb la UOC descrites en les clàusules anteriors.

2.1.2. Confidencialitat de la informació

- Amb caràcter general, el Proveïdor ha de tractar la informació de la UOC com informació sensible, i adoptar les mesures adequades per aquesta classificació.
- El tractament de la informació ha de permetre traçabilitat, entenent-la com la capacitat de conèixer quines persones, i en quin moment, han accedit i tractat la informació de la UOC. S'entendrà com a tractament qualsevol operació realitzada amb la informació, com són, tot i que no únicament, la seva lectura, escriptura, modificació, còpia, transmissió, gravació o arxivat mitjançant mitjans manuals o amb aplicacions informàtiques.

2.2. Protecció de dades personals

2.2.1. Compliment de la legislació

- El Proveïdor està obligat a complir estrictament allò establert per la legislació vigent relativa a dades de caràcter personal, tractades durant el transcurs de la prestació dels Serveis.
- El Proveïdor ha de tractar les Dades amb absoluta confidencialitat i d'acord amb les instruccions que rebí de la UOC en relació amb la finalitat, contingut i ús del tractament.
- El Proveïdor ha d'emprar aquestes Dades, única i exclusivament, per les finalitats que figuren en el Contracte de serveis i sempre conforme a les instruccions que li dicti la UOC, i s'ha d'abstenir de reproduir-les així com de cedir-les o comunicar-les en qualsevol forma a terceres persones, ni tan sols per la seva conservació, per altres finalitats que no siguin les de la prestació del propi servei.
- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC els mecanismes necessaris i suficients a l'objecte que aquest pugui dur a terme l'execució dels drets dels interessats de manera àgil i efectiva, en cas de que la seva aplicació suposi la intervenció en els sistemes d'informació i documents del Proveïdor.
- El Proveïdor ha de complir respecte a les Dades esmentades, amb totes les obligacions que resultin de la normativa aplicable en la seva condició d'Encarregat del Tractament i en particular, però sense que aquesta enumeració tingui caràcter exhaustiu, s'obliga a:
 - i. Vetllar per la seguretat de les Dades i adoptar, a tal efecte, les mesures necessàries d'índole tècnica, legal i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat de conformitat amb allò que estableix la legislació vigent.
 - ii. Guardar el més estricte secret sobre el contingut de les Dades.
 - iii. Retornar a la UOC totes les Dades a les que hagi tingut accés en virtut del Contracte de serveis en qualsevol moment en que la UOC li sol·liciti, i, en tot cas, un cop finalitzada la prestació contractual per la realització de la qual es van

facilitar les Dades, sense que, en cap cas, el Proveïdor pugui conservar cap còpia de les Dades facilitades per la UOC.

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

2.2.2. Document de seguretat

- El Proveïdor ha de disposar d'un Document de Seguretat que inclogui les mesures d'índole tècnica i organitzativa adoptades en el tractament de les dades personals, de conformitat amb la normativa vigent. Aquest document ha de reflectir i identificar a l'encarregat del tractament i els fitxers afectats, i, això, s'ha de detallar en el contracte.
- El Proveïdor ha de mantenir actualitzat el document esmentat, tant en allò relatiu a l'organització com a la legislació vigent, essent objecte de revisió periòdica, com a mínim, anual.
- El Proveïdor ha de definir i mantenir actualitzades periòdicament les funcions i obligacions de cadascun dels usuaris que accedeixen a dades de caràcter personal, així com la seva divulgació eficient.
- El Proveïdor ha de garantir, mitjançant procediments interns eficients, el coneixement continuat per part del personal involucrat, de la política i normativa de seguretat.

2.2.3. Responsabilitat proactiva

- El Proveïdor es compromet a realitzar una anàlisi de riscos que li permeti determinar les mesures tècniques i organitzatives més apropiades per garantir i poder demostrar que el tractament de dades personals es duu a terme d'una forma responsable, segura, respectant la privacitat i els drets dels interessats, i que dona compliment a la legislació vigent. Aquestes mesures hauran d'adoptar un enfocament preventiu en lloc de correctiu, i ser revisades de forma periòdica per garantir que es mantenen actualitzades.
- Aquests principis s'hauran de tenir en consideració des del propi disseny de tots els projectes o iniciatives relacionades amb el tractament de dades personals, pel que s'hauran d'integrar en tot el seu cicle de vida.

2.3. Seguretat de la informació

2.3.1 Esquema de control

- El Proveïdor accepta i s'obliga a complir l'esquema de control aplicable al servei prestat segons la classificació resultant de l'avaluació del risc del servei objecte del contracte, realitzada per la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats amb la finalitat de reduir el risc d'accés i modificació no autoritzats de la informació rellevant continguda en els sistemes (aplicacions, sistemes operatius i bases de dades) que se suporten en el servei, i evitar la pèrdua, sostracció, indisponibilitat i tractament no autoritzat dels actius d'informació de la UOC.
- Els requeriments de seguretat indicats en aquest contracte són d'aplicació al Proveïdor, ja que emprarà els recursos d'informació i/o dades propietat de la UOC en el marc del desenvolupament de la prestació de serveis encomanada i amb la finalitat prèviament establerta. En el cas en que el Proveïdor subcontracti, al seu torn, a un tercer, serà responsable de que els requeriments de seguretat siguin satisfets també per part d'aquest tercer.
- La UOC es reserva la facultat de modificar en qualsevol moment els requeriments de seguretat continguts en aquest contracte i en els seus annexes, i comunicarà les modificacions realitzades al Proveïdor, amb indicació de les dates previstes per la seva entrada en vigor.

2.3.2 Accés a la informació

- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada que determini les mesures suficients i necessàries que assegurin que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.
- El Proveïdor ha d'establir els controls suficients i necessaris per tal d'assegurar que l'accés físic als sistemes que tenen informació rellevant, es controla d'acord amb els requisits establerts per la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que es realitzen revisions periòdiques sobre els permisos i controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el servei.

2.3.5. Gestió d'operacions

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

- El Proveïdor ha de tenir establertes una sèrie de polítiques en què s'especifiquin les mesures que s'han de dur a terme per la realització de còpies de seguretat, incloent els procediments a seguir per la recuperació dels sistemes.
- El Proveïdor ha de tenir establertes una sèrie de mesures en les que s'especifiquin les accions que s'han de dur a terme per a una correcta gestió (detecció, resolució i comunicació a la UOC) de les incidències de seguretat tecnològica que succeeixin durant la prestació del servei.

2.4. Organització de la seguretat

2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI

- El Proveïdor ha d'establir un marc normatiu de seguretat TI que asseguri una correcta implantació de les mesures de seguretat indicades, i que estigui alineat amb els criteris de la UOC en relació amb la seguretat aplicable a la informació tractada.
- El Proveïdor ha d'actualitzar de manera convenient l'esmentat marc normatiu de seguretat, d'acord amb les modificacions del servei i amb les noves lleis, normatives o estàndards que puguin sorgir en matèria de seguretat tecnològica i protecció de la informació i les dades de caràcter personal.
- Aquest marc normatiu ha de contenir, com a mínim, els següents procediments:
 - a. Codi de conducta;
 - b. Gestió d'usuaris;
 - c. Control d'accés i gestió de *logs* d'activitat;
 - d. Gestió d'incidències;
 - e. Gestió de la continuïtat del servei;
 - f. Gestió de les operacions;
 - g. Gestió del canvi;
 - h. Devolució del servei;
 - i. Gestió de canvis de software;
 - j. Desenvolupament de software i noves adquisicions de sistemes;
 - k. Política de contrasenyes;
 - l. Procediment de divulgació i emmagatzemament;
 - m. Model de relació i notificació amb la UOC.
- Cada un dels procediments indicats ha de ser verificat i aprovat per la UOC.
- El Proveïdor ha de garantir que els procediments d'assignació, distribució i emmagatzemament de contrasenyes han estat formalitzats per escrit, sense que existeixin més excepcions que les que es puguin incloure en els procediments esmentats.

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

2.4.2. Identificació de responsabilitats

- El Proveïdor ha de disposar d'una figura de Responsable de Risc Tecnològic i Seguretat de la Informació formalment establerta, a l'objecte de vetllar pel compliment de les polítiques de seguretat i el seguiment dels controls per assegurar la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les Dades i sistemes, així com del compliment de totes aquelles normatives i lleis que siguin d'aplicació, prestant especial atenció a les lleis relatives a la protecció de dades de caràcter personal.
- El Responsable de Seguretat ha de realitzar el control i la coordinació de les mesures de seguretat aplicades pel Proveïdor, en especial d'aquelles destinades a la protecció del tractament de les dades personals objecte de la prestació de servei, i realitzar revisions periòdiques a l'objecte de verificar el compliment dels aspectes establerts en el Document de Seguretat.
- El Proveïdor ha de designar un Coordinador encarregat de la gestió dels aspectes de seguretat amb la UOC. Aquest Coordinador del Proveïdor haurà d'assistir al Comitè de Coordinació mixt, entre el Proveïdor i la UOC, en cas de que aquest sigui convocat per la UOC, a l'objecte de realitzar un seguiment oportú del servei i definir els plans d'acció necessaris per tal de garantir el correcte desenvolupament dels serveis.
- El Proveïdor comunicarà a través dels canals establerts amb la UOC, qualsevol canvi que es produeixi respecte de la designació inicial de responsables del servei.

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

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

2.4.3. Anàlisi de riscos

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

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

2.4.4. Plans de formació/conscienciació

- El Proveïdor implementarà plans de formació i conscienciació en matèria de seguretat de la informació que incloguin a tots els treballadors que prestin Servei a la UOC.
- El Proveïdor ha de desenvolupar de manera explícita un pla de conscienciació sobre la importància de les Dades de caràcter personal i la seva confidencialitat.
- El Proveïdor ha d'implementar de manera explícita un pla de formació relatiu a la importància del desenvolupament segur de codi.

2.4.5. Notificació

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

2.5. Mesures tecnològiques

2.5.1. Control d'accés

2.5.1.1. Controlar l'accés a aplicacions i sistemes

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar l'existència d'usuaris genèrics, llevat d'aquells requerits per les tecnologies emprades.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de manera inequívoca al seus usuaris amb accés als sistemes que formen part del servei prestat a la UOC. No han de compartir-se codis d'usuari entre persones. En tot moment, els codis d'usuari emprats per accedir a les aplicacions han de permetre al Proveïdor identificar inequívocament a la persona que hi accedeix.
- El Proveïdor ha de registrar les Dades de cada intent d'accés, incloent informació relativa a l'usuari, data i hora, fitxer accedit i tipus d'accés.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir un registre actualitzat d'usuaris. El Proveïdor ha de mantenir un registre actualitzat per cadascun del sistemes o aplicacions implicats en el servei prestat a la UOC. El registre ha de reflectir l'associació de cada codi d'usuari amb la persona que el té assignat, el seu perfil i els accessos autoritzats.
- El registre ha de reflectir tots els canvis en el mapatge: altes, baixes i possibles modificacions.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin el processat immediat de les baixes dels usuaris. Les baixes dels usuaris han d'executar-se de forma immediata mitjançant les eines d'administració de les aplicacions, inhabilitant l'accés a les mateixes amb el codi d'usuari donat de baixa. La baixa d'un usuari implica el seu bloqueig temporal, abans de procedir a la seva eliminació definitiva.
- El Proveïdor ha d'instal·lar una protecció antivirus en els sistemes emprats per prestar el servei a la UOC, que s'ha de mantenir operativa i actualitzada en tot moment.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin disposar de mecanismes de registres de l'activitat usuària.
- El Proveïdor ha d'implementar controls per restringir els dispositius de sortida, com USB, unitat lectora/enregistradora de CD/DVD o altres, que permetin l'extracció de dades del mateix.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin restringir l'accés a Internet o a qualsevol tipus de connexió que possibiliti la fuga d'informació de les Dades tractades en els mateixos.
- El Proveïdor ha de definir una Política de Control d'accés/Contrasenyes que estableixi un marc normatiu de control d'accés en base als requisits del servei i de Seguretat de la Informació.
- El Proveïdor ha d'implementar aquells controls per garantir que tots els elements amb els que prestarà el Servei s'administren i exploten de forma segura. Aquests controls han d'estar disponibles per la UOC, en cas de que així ho sol·liciti.
- Els controls indicats en el punt anterior han d'incloure:
 - a. Polítiques d'usuaris/contrasenyes dels operadors i administradors de sistemes o productes, incloent expressament gestors de bases de dades.
 - b. Accés als sistemes mitjançant eines que protegeixin la confidencialitat de les contrasenyes dels administradors, per exemple SSH a UNIX.
 - c. Protecció dels sistemes servidors davant d'accessos no autoritzats.
 - d. En casos d'accés a informació confidencial, el Servei haurà de proporcionar mecanismes d'autenticació multi-factor.

- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment de distribució de contrasenyes que garanteixi que la contrasenya únicament és coneguda per l'usuari.
- El Proveïdor ha d'incloure en la seva Política de Contrasenyes un procediment per a controlar la caducitat de les contrasenyes i l'emmagatzemament intel·ligible d'aquestes.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per concedir permisos d'accés als sistemes que presten servei a la UOC, únicament al personal autoritzat en el Document de Seguretat i en els llistats d'usuaris de cadascun dels sistemes.
- El Proveïdor ha d'establir un mecanisme que limiti el nombre d'intents reiterats d'accés no autoritzat.
- El Proveïdor ha d'establir una segregació de funcions adequada, que estableixi les mesures suficients i necessàries per tal d'assegurar que els drets d'accés (rols i perfils) de cada usuari del Servei s'assignen d'acord amb les necessitats funcionals de cadascun.
- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris que assegurin que l'accés lògic als sistemes que tenen informació rellevant es controla d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar la realització de revisions periòdiques sobre els permisos d'accés i els controls d'accés configurats en els sistemes involucrats en el Servei.
- El Proveïdor ha d'establir les mesures suficients i necessàries a l'objecte d'assegurar que els accessos remots a l'entorn tecnològic siguin controlats i monitoritzats.
- El Proveïdor ha d'assegurar que la informació relacionada amb el Servei prestat no és tramesa a tercers sense la prèvia autorització de la UOC, i queda dintre del marc legal de la legislació.

2.5.1.2. Controls físics i ambientals

- El Proveïdor serà responsable de la implantació de mesures de seguretat física per la protecció dels sistemes d'informació ubicats en les seves instal·lacions davant accessos no autoritzats i danys físics.
- El Proveïdor ha d'establir controls suficients i necessaris a l'objecte d'assegurar l'accés físic a les instal·lacions en què es troben ubicats els sistemes d'informació que tenen informació rellevant.
- Es mantindrà actualitzada la base de dades del personal amb accés autoritzat i es controlarà d'acord amb els requeriments establerts per la UOC.

2.5.1.3. Autorització i autenticació

- El Proveïdor ha de garantir l'emmagatzemament xifrat de les contrasenyes en els sistemes de tractament de la informació.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris que permetin tenir identificats de forma inequívoca els accessos de cadascun dels usuaris, permetent únicament l'accés a les Dades i recursos necessaris pel desenvolupament de les seves funcions.
- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes necessaris per evitar que els usuaris siguin administradors locals dels seus llocs de treball, llevat que es produeixi un requeriment explícit i una validació per part de la UOC.
- En cas de que el Servei requereixi atendre a clients, el Proveïdor ha d'implantar les mesures de seguretat necessàries i suficients a l'objecte d'assegurar que l'autenticació dels clients esmentats es realitza mitjançant mecanismes de doble factor, com a mínim, per l'execució d'operacions o la consulta d'informació confidencial.

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

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

- Abstenir-se d'emmagatzemar dades de la UOC sense que aquest n'estigui al corrent, ho autoritzi i/o ho auditi.
- Realitzar una revisió de seguretat del codi font de qualsevol software que no hagi estat desenvolupat per la UOC, de manera prèvia a la seva posada en producció d'acord als principis i les bones pràctiques de desenvolupament segur.
- En cas de que es realitzin desenvolupaments de software per a la UOC, el Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC tots aquells desenvolupaments de software fets a mida, incloent el codi font, el codi objecte, els manuals i qualsevol altra informació rellevant.
- Estar en disposició de realitzar una avaluació de l'entorn de control, hacking ètic o qualsevol altra avaluació de seguretat prèvia a la posada en producció de qualsevol versió del sistema, en qualsevol moment que la UOC així ho requereixi.
- Aquells entorns diferents del de producció no poden contenir dades reals.
- Assegurar que els desenvolupaments realitzats per la prestació dels Serveis a la UOC i les eines emprades, compleixen les lleis de propietat intel·lectual i no vulneren cap legislació, normativa, contracte, dret, interès o propietat de tercers.

- Establir els controls de seguretat adequats en relació amb l'adquisició o el desenvolupament de noves aplicacions o sistemes durant la prestació del Servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, l'anàlisi de la viabilitat, les autoritzacions, la realització de proves, les aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.
- En cas de que es desenvolupi software que pugui estar sotmès a regulació PCI-DSS, s'han de seguir les millors pràctiques de desenvolupament de software segur d'acord amb els requeriments de l'estàndard, evitant la introducció de vulnerabilitats conegudes.
- Els equips de desenvolupament hauran d'estar situats en segments de xarxa i entorns dedicats exclusivament al desenvolupament d'aplicacions, sense accés a entorns de producció ni a dades reals de la UOC.
- El Proveïdor ha d'establir controls de seguretat adequats en relació a la validació de la integritat dels desenvolupaments en els entorns de producció.

2.5.3. Comunicacions

- El Proveïdor ha d'establir tots els mecanismes necessaris per a que les comunicacions a través de xarxes públiques o xarxes sense fils de comunicacions electròniques estiguin xifrades.
- La connexió del CPD del Proveïdor amb els sistemes de la UOC únicament es podrà realitzar establint les mesures de control que determini la UOC, després d'una anàlisi detallada de les necessitats.
- Les comunicacions amb el CPD de la UOC han d'estar redundades.
- El Proveïdor ha de posar a disposició de la UOC, quan així li sol·liciti, un mapa complet de la xarxa del prestador del Servei de comunicacions, en que s'identifiquin perfectament tots els elements de comunicació que hi intervenen, així com els elements de seguretat.
- El Proveïdor ha de disposar, com a mínim, de les següents mesures de seguretat perimetral: Firewall, Sistemes de Detecció i Prevenció de Intrusos (IDS/IDPS), Zona Desmilitaritzada (DMZ), Xarxes Privades Virtuals (VPN) i Proxy.

2.5.4. Incidències

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

- El Proveïdor ha d'adoptar les mesures adequades per tal de que es solucioni l'anomalia generadora de la incidència en el menor temps possible.
- De cada incidència succeïda, el Proveïdor ha de registrar: tipus d'incidència, descripció, moment en què s'ha produït o detectat, persona que la notifica, persona a la que se li comunica, efectes derivats, mesures correctores aplicades, procediments realitzats de recuperació de dades, persona que els executa, dades restaurades i enregistrades manualment.
- El Responsable del fitxer ha d'autoritzar l'execució dels procediments de recuperació de dades (en cas de ser necessari).
- El Proveïdor ha de prestar el suport requerit a la UOC en el cas de que aquest decideixi iniciar una avaluació independent de seguretat o una investigació d'incidències.
- El Proveïdor ha de definir un mitjà de comunicació segur per comunicar incidències, situacions inusuals, o de qualsevol altre tipus relacionades amb la confidencialitat de la informació de la UOC en un termini màxim de 24 hores.
- El Proveïdor ha d'informar immediatament a la UOC en el cas de que es detecti o es tingui una sospita d'una incidència de seguretat.
- El Proveïdor ha d'acordar amb la UOC els criteris per la notificació d'una incidència de seguretat, en els casos de fuga d'informació, interrupció del servei, atacs que afectin a la reputació de la UOC i qualsevol altre cas que sigui acordat.
- La falta de notificació d'una incidència crítica de la que s'hagi tingut coneixement, podrà ser considerada com una falta contra la seguretat dels fitxers, podent constituir un menyscapte de la bona fe contractual.
- El registre d'incidències ha d'estar a disposició de la UOC, que podrà sol·licitar la seva consulta en qualsevol moment, quan així ho requereixi.

2.5.5. Gestió de les operacions

2.5.5.1. Manteniment de sistemes

- El Proveïdor podrà proposar proactivament la instal·lació d'actualitzacions i pegats de seguretat. Haurà d'existir una política de vigilància d'alertes de seguretat i d'actualització dels pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants.
- En tot cas, el desplegament de pegats s'haurà de provar en entorns previs, a l'objecte d'evitar possibles impactes sobre el Servei.

- Amb independència del software base que doni suport a la plataforma i de les seves versions (sistemes operatius, base de dades, servidor web, etc.), ha d'existir una política de vigilància d'alertes de seguretat i d'actualització dels pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants.
- Els temps d'actuació no han de superar les 24 hores en casos d'errades en la seguretat classificades pel fabricant amb un caràcter greu/alt.
- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats en relació amb els canvis que poguessin ser necessaris aplicar sobre les aplicacions, o sistemes involucrats en el Servei. Aquests controls han de cobrir, com a mínim, sol·licituds de canvis, anàlisi d'impacte, autoritzacions, realització de proves, aprovacions de l'usuari final i una separació adequada dels entorns previs respecte de l'entorn de producció.
- El Proveïdor ha d'establir els mecanismes necessaris per administrar i operar els dispositius de seguretat, sempre que la UOC realitzi una delegació expressa d'aquestes funcions.

2.5.5.2. Ubicació de dades

- El Proveïdor ha d'informar a la UOC sobre la ubicació de les Dades que seran emmagatzemades abans de la contractació del Servei. Durant el període de duració del Servei, qualsevol canvi en la ubicació de les Dades haurà de ser comunicat a la UOC amb anticipació, i no podrà ser efectuat fins rebre l'autorització de la UOC.
- El Proveïdor ha d'implementar mecanismes de control de canvi en els fitxers emmagatzemats en el Servei, registrant tota la informació necessària que permeti la traçabilitat dels successos.

2.5.5.3. Gestió de suports d'informació

- El Proveïdor ha de disposar d'un inventari d'actius d'informació que identifiqui el tipus d'informació continguda en cadascun d'ells. La identificació dels suports es realitzarà amb un sistema d'etiquetatge únicament comprensible pels usuaris autoritzats.
- El Proveïdor ha de xifrar les Dades en la distribució de suports i en els dispositius portàtils, evitant el tractament en dispositius portàtils que no permetin el xifrat, adoptant mesures que tinguin en compte els riscos en entorns desprotegits.
- El Proveïdor ha de garantir l'emmagatzemament segur dels suports que continguin informació de la UOC en una ubicació amb accés restringit al personal autoritzat.

- El Proveïdor ha d'implantar els mecanismes suficients per garantir la custòdia segura dels suports amb informació de la UOC quan aquests no estiguin emmagatzemats en ubicacions segures.
- El Proveïdor ha de disposar d'un Procediment de Gestió de Suports en el que defineixi els mètodes de custòdia dels suports d'informació i els responsables d'autoritzar els accessos als mateixos.
- El Proveïdor ha de garantir que qualsevol tipus de recepció o enviament de suports sigui efectuat exclusivament per personal autoritzat.
- Quan es procedeixi al trasllat de documentació continguda en un fitxer, s'han d'adoptar mesures dirigides a impedir l'accés o la manipulació de la informació continguda.
- El Proveïdor ha de mantenir un registre d'entrada i sortida de suports que permeti conèixer el tipus de suport o document, la data i hora, l'emissor i/o receptor, el tipus d'informació, la forma d'enviament i la persona responsable.
- El Proveïdor ha d'adoptar mesures per evitar accessos indeguts a la informació en cas de abandonament de suports.

2.5.5.4. Fitxers temporals

- El Proveïdor, en cas d'emprar fitxers temporals o auxiliars per la prestació del servei, ha de protegir-los amb les mateixes mesures de seguretat emprades en els fitxers principals, i haurà d'esborrar-los, eliminar-los o destruir-los de forma segura un cop hagin deixat de ser necessaris per les finalitats que van motivar la seva creació, garantint que no es permeti la seva posterior recuperació.
- Els responsables dels sistemes de informació, designats a tal efecte, hauran de verificar periòdicament la possible existència de fitxers temporals creats automàticament com a conseqüència del mal funcionament dels sistemes.
- Llevat de que el servei així ho requereixi, s'evitarà la impressió en paper de dades personals des de les aplicacions de gestió de les mateixes.

2.5.5.5. Servei compartit

- El Proveïdor ha d'implementar les mesures suficients per garantir la seguretat de la infraestructura tecnològica en cas de que sigui compartida amb altres clients del Proveïdor. La infraestructura tecnològica del Servei haurà de posseir canals de comunicació xifrats entre

altres serveis que ofereixi el Proveïdor i les connexions del personal responsable de l'administració de la infraestructura. Per exemple; SSH, VPN amb IPSEC, etc.

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

2.5.6. Revisió

2.5.6.1. Revisions realitzades per la UOC

- La UOC podrà realitzar revisions de caràcter:
 - a. Ordinari, com a part de l'avaluació de la prestació del Servei.
 - b. Extraordinari, com a conseqüència d'una incidència en la seguretat, o en cas de produir-se alguna ampliació, regressió dels serveis o donar-se circumstàncies que duguin a la UOC a considerar oportuna la seva realització.
- El Proveïdor acceptarà la realització d'aquestes revisions assumint el seu cost en aquells casos que la UOC estimi oportuns.
- La UOC realitzarà aquestes revisions en funció de l'esquema de control, seguint un mètode d'avaluació, abast, mètode de seguiment i periodicitat establerts per la UOC.
- El Proveïdor ha de prestar tota la col·laboració que sigui necessària per donar un adequat compliment als requeriments de la revisió que puguin ser formulats per la UOC, les persones o empreses designades per la UOC, i ha de entregar tota la documentació i/o evidències que li siguin sol·licitades a efectes d'aquesta revisió.
- Addicionalment, la UOC exercirà el control sobre els riscos tecnològics associats al Servei, rebent del Proveïdor la següent informació quan li sigui requerida:
 - a. Revisió d'informes d'auditoria i/o certificacions referits a:
 - i. Informes d'auditoria interna /control intern.
 - ii. Informes emesos per tercers independents (SOC 2 tipus 2, ISAE 3402, SSAE 16, etc.).
 - iii. Certificacions de seguretat (ISO 27001, etc.).
 - iv. Certificacions de qualitat del Servei (ISO 9001, ISO 2000, etc.).

- Addicionalment als informes presentats, la UOC haurà de tenir la capacitat de desenvolupar un pla d'avaluació de controls de risc tecnològic i d'executar-lo d'acord amb els terminis de temps, abast i procediments que s'acordin amb el Proveïdor. Aquest pla pot incloure:
 - a. Supervisió periòdica d'indicadors de seguretat del Servei:
 - i. Els indicadors a supervisar acordats prèviament a la firma del contracte, que hauran de ser revisats periòdicament.
 - ii. Accés a quadres de comandament o consoles per part de la UOC, que li permetin la monitorització continua del risc tecnològic.
 - b. Notificació de successos rellevants per part del Proveïdor:
 - i. Incidències de seguretat.
 - ii. Proves de recuperació davant de desastres.
 - c. Informació sobre la infraestructura tecnològica que dona suport a la UOC (en cas de que el Proveïdor utilitzi infraestructura pròpia per la prestació del Servei):
 - i. Arquitectura de xarxa.
 - ii. Arquitectura de seguretat perimetral
 - iii. Servidors i bases de dades.
 - iv. Protocols de xarxa i comunicacions.
 - v. Altres necessaris per a que la UOC pugui exercir adequadament les funcions de control.
 - d. Informació de la monitorització realitzada sobre els sistemes que presten servei a la UOC , així com el model de relació establert per la comunicació d'aquesta informació quan es consideri necessari.
- El Proveïdor ha de solucionar les debilitats de control identificades per la UOC en les revisions realitzades seguint els plans d'acció acordats.

2.5.6.2. Control intern del Proveïdor

- El Proveïdor ha de disposar d'una funció de control intern que vetllarà pel compliment de tots els controls requerits per la UOC.
- El Proveïdor ha de descriure i posar a disposició de la UOC, quan així ho sol·liciti, els procediments i controls que articularà internament a l'objecte d'assegurar que els requisits enunciats es compleixen.
- El Proveïdor ha de realitzar totes aquelles auditories legalment exigibles, tant de manera interna com externa, sobre aquells sistemes involucrats en el servei prestat a la UOC, deixant a disposició de la UOC els informes de auditoria generats.
- El Proveïdor ha de realitzar revisions de seguretat sobre els seus sistemes quan es realitzin canvis substancials en els sistemes d'informació, deixant a disposició de la UOC l'informe de

l'esmentada revisió, sobre l'adequació a les mesures, les deficiències identificades, i proposarà mesures correctores.

2.5.6.3. Controls coordinats amb la UOC

- La UOC i el Proveïdor acordaran els procediments per tal que tota incidència de seguretat sigui comunicada diligentment a la UOC. Es definiran protocols de comunicació específics per aquells casos en els que es requereixi una actuació immediata per part de la UOC a l'objecte de mitigar l'impacte d'incidències de seguretat.
- La UOC podrà verificar en qualsevol moment el compliment dels requisits tècnics, tant mitjançant visites a les instal·lacions del Proveïdor, com a través de l'ús de mitjans segurs d'accés remot als sistemes involucrats que s'acordaran amb el Proveïdor.
- Aquells aspectes que s'observin en aquestes revisions i que la UOC consideri una violació del present acord o que puguin posar en risc els sistemes de la UOC seran denunciats al Proveïdor, al qual es donarà un termini de temps per la seva resolució, amb el consegüent compromís contractual de que aquest doni compliment als aspectes observats segons allò acordat amb la UOC.

2.5.6.4. Devolució del Servei

- La UOC i el Proveïdor hauran de definir i acordar procediments de devolució del servei de manera que s'asseguri un emmagatzemament segur dels suports i, en el seu cas, una destrucció segura de la informació emprada pel Proveïdor durant la prestació del Servei.
- El Proveïdor haurà de garantir que s'empraran mecanismes d'eliminació segura d'informació. Aquests inclouran els casos de reciclatge de suports i de finalització del Servei. Amb aquestes mesures, la UOC s'assegura que la informació no és enviada sense aprovació a altres ubicacions i que no es pot extreure informació dels suports després del seu ús.

2.5.7. Seguretat perimetral i d'infraestructura

- El Proveïdor informará a la UOC sobre la infraestructura tecnològica desplegada per donar-li Servei, amb el nivell de detall requerit per la UOC per permetre realitzar les tasques de supervisió/monitorització establertes per la UOC.
- El Proveïdor ha de desenvolupar una infraestructura tecnològica per la prestació del servei, de manera que es faciliti la migració modular a una altra ubicació o una migració tecnològica.

2.5.7.1. Seguretat dels servidors

- Els servidors es trobaran a la plataforma corresponent seguint les bones pràctiques reconegudes i, únicament es trobaran actius els serveis necessaris.
- S'ha de garantir la protecció de les Dades i assegurar que no són visibles excepte en el cas de la UOC. Les Dades, ja resideixin en bases de dades o en sistemes de fitxers, únicament seran accessibles des de les aplicacions que les processin, i, en cap cas, hauran de ser accessibles de manera pública des de xarxes externes.
- El Servidor de la base de dades s'haurà d'ubicar en un sistema diferent al d'execució de l'aplicació, habilitant únicament la comunicació amb el servidor en què s'allotgi l'aplicació, no havent de ser directament accessible des d'Internet.
- Els servidors es trobaran adequadament tancats/precintats a l'objecte de que qualsevol manipulació pugui ser detectada visualment.
- Els servidors hauran de disposar de protecció antivirus, que haurà de mantenir-se operativa i actualitzada en tot moment.

2.5.7.2. Seguretat perimetral

- El servidor que allotgi l'aplicació o les dades haurà d'estar protegit d'accessos de tercers mitjançant un Firewall.
- En cas de que existeixin aplicacions exposades a Internet, l'accés a les mateixes ha d'estar apantallat per un dispositiu que funcioni com a proxy invers, ubicat en una DMZ protegida per una doble barrera de Firewall.

2.5.8. Monitorització

2.5.8.1. Monitorització de la seguretat dels sistemes

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

2.5.8.2. Custòdia i explotació dels logs de seguretat

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

- a. Comunicacions;
 - b. Enviament de fitxers (sistemes involucrats en la transmissió, tant en origen com a destinació, i sistemes intermedis d'emmagatzemament temporal);
 - c. Aplicacions web;
 - d. Sistemes de virtualització (arquitectura client-servidor); i,
 - e. Back-end (servidors i aplicacions).
- Supervisió de la configuració de seguretat dels elements que conformen la infraestructura tecnològica que proporciona Servei a la UOC.

2.5.9. Suport, continuïtat i contingència

- El Proveïdor ha d'establir i aplicar una política de realització de còpies de suport que inclogui la seguretat sobre les còpies i els procediments de prova i recuperació. El Proveïdor tindrà controls implementats per assegurar la correcta manipulació i transport dels mitjans d'emmagatzemament de les còpies de seguretat, assignant responsables, controls d'accessos físics i lògics, cadena de custòdia i inventaris periòdics.
- El Proveïdor ha d'implementar controls en la seva política de còpies de seguretat que garanteixin la recuperació de les Dades en l'estat en què es trobaven en el moment de produir-se una incidència de modificació, pèrdua o destrucció.
- El Proveïdor ha de realitzar còpies de seguretat dels seus sistemes de forma periòdica que compleixi amb allò que s'estableix en els Temps Objectius de Recuperació i el Punt Objectiu de Recuperació, que han de ser inclosos en el Pla de Continuïtat del Negoci i Recuperació davant un desastre.
- El Proveïdor ha d'establir procediments per la realització, com a mínim, setmanal de còpies de seguretat, llevat que en aquest període no s'hagués produït cap actualització de les Dades.
- El Proveïdor ha d'incloure en la seva política de còpies de seguretat, la verificació i realització de proves semestrals de l'efectivitat dels procediments de còpia per part del responsable del fitxer.
- Únicament es treballarà amb dades reals si s'assegura el nivell de seguretat corresponent al tipus de fitxer tractat.
- El Proveïdor disposarà d'un Pla de Continuïtat del Negoci i Recuperació davant un Desastre, que li permeti recuperar el Servei de sistemes d'informació formalment documentat i provat de forma periòdica, alineat amb el servei prestat a la UOC.

2.6. Mesures específiques

- El Proveïdor es compromet a complir amb totes aquelles polítiques, dictàmens i documents específics de seguretat realitzats per la UOC durant tot el cicle de vida de la externalització del Servei, aplicables a la prestació del servei en l'àmbit del contracte.
- En cas de que el Servei tracti informació subjecta a certificacions de seguretat, el Proveïdor haurà de presentar a la UOC les certificacions aplicables, quan així li ho requereixi.