Acord marc d'homologació de proveïdors per al subministrament de llicències de programari de Salesforce i de solucions especialitzades de backup per Salesforce i els seus serveis associats per a les entitats que integren el grup de compra LOT 1 CSUC Exp. 25/52

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

CONTRACTACIÓ DERIVADA

FITXA D'INVITACIÓ

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació que adjudicarà i formalitzarà el contracte serà el Sr. Jordi Marín Puigpelat, Gerent de la Universitat Oberta de Catalunya.

A OBJECTE I MODALITAT DEL CONTRACTE DERIVAT

Títol: **Subministrament de llicències de Tableau**

Número d'expedient: **DER01/CSUC2552/L1**

Codi CPV: 48000000-8 Paquets de programari i sistemes d'informació

Empreses a convidar:

Segons la clàusula 23.1.3., l'òrgan de contractació de l'entitat iniciarà la licitació de cadascun dels contractes basats, mitjançant l'enviament, per la Plataforma de Contractació del Sector Públic (o anàleg) o e-notum, d'una invitació a tots els licitadors seleccionats en lot de l'AM, i puguin oferir el servei requerit, a fi i efecte que presentin, en un termini no superior a deu dies, la seva oferta.

Les empreses i els descomptes pels que es van homologar a convidar són les següents:

Lot 1:

Empresa	Descomptes mínims sobre productes Salesforce
ATECH ADVANCED SOLUTIONS, S.A	25 %
DEUSTO SEIDOR, S.A	40 %
INETUM ESPAÑA, S.A.	35 %
OMEGA CRM CONSULTING, S.L.U	60%
STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.L.	40%
TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A	51%

B VALORS ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor màxim estimat del contracte és: setze mil sis cents cinc euros (16.605,00€), IVA exclòs

	Llicències Tableau (catàleg: https://www.tableau.com/product-and-pricing-selector)				
Quantitat mínima *	**Quantitat màxima****	**Producte**	**Preu unitari amb descompte / any (IVA exclòs)**	**Preu mínim total amb descompte (IVA exclòs)**	**Preu màxim total amb descompte (IVA exclòs)**
50	60	Tableau Viewer	135,00€	6.750,00 €	8.100,00 €
7	10	Tableau Explorer	378,00€	2.646,00 €	3.780,00 €
5	7	Tableau Creator	675,00€	3.375,00 €	4.725,00 €
				12.771,00 €	**16.605,00 €**

El valor estimat del contracte per Tableau s'ha calculat partint dels preus per ítem de catàleg Salesforce, aplicant el descompte mínim ofert pels homologats a l'Acord Marc (25%) i sobre el màxim de llicències que es preveu contractar.

***La UOC es compromet a contractar un mínim de llicències indicat en aquesta columna.**

****Els valors d'aquesta columna expressen el nombre màxim de llicències que la UOC podrà contractar dins d'aquesta licitació però no està obligada a arribar a aquest màxim.**

Dins d'aquesta xifra
☒ No hi ha inclòs cap import destinat a modificacions contractuals.

C PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ I PREUS APLICABLES

20.092,05 euros, segons el següent desglossament:

- 16.605 euros import net
- 3.487,05 euros import IVA (21%)

D DURADA, PRÒRROGUES I CONDICIONS DE SUBMINISTRAMENT

Durada: Un (1) any, des del 24/11/2026 fins el 23/11/2027.

Es preveu la possibilitat de pròrroga (pròrrogues): **SÍ** ☐ **NO**☒

Termini de la pròrroga: **N/A**
Nombre màxim de pròrrogues: **N/A**

Es preveuen preus unitaris?: **SÍ☒ NO☐**
Preus unitaris MÀXIMS aplicables:

Producte	Preu unitari anual (IVA exclòs)	Import IVA	Preu unitari anual (IVA Inclòs)
Tableau Viewer	135,00 €	328,35€	163,35€
Tableau Explorer	378,00€	79,38€	457,38€
Tableau Creator	675,00€	141,75€	816,75€

El pressupost de licitació s'ha calculat partint dels preus unitaris per ítem establerts al catàleg de Salesforce aplicant el descompte mínim ofert pels homologats a l'Acord Marc, (25%)

Facturació d'imports per part del contractista:

Una sola factura per l'import total de cada comanda realitzada. Facturació a 30 dies.

Donat que els preus unitaris són anuals, i la duració del contracte és d'un any, l'import a facturar per qualsevol comanda realitzada posterior a l'inici de contracte serà el proporcional al temps que resti de contracte.

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 mitjançant una transferència bancària al número de compte que el contractista hagi indicat.

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.

Durada màxima, pròrrogues incloses: **1 any**

Lloc del subministrament: Els serveis es presten de forma remota i són proporcionats pel propi fabricant Salesforce sobre la seva infraestructura.

E DATA MÀXIMA DE PRESENTACIÓ D'OFERTES I INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ

LLOC, DIA I HORA MÀXIMS DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES:
Mitjans electrònics a través de:
https://contractaciopublica.gencat.cat

Formats de documents electrònics admissibles:
Format .PDF o formats similars que admetin signatura electrònica

DATA I HORA MÀXIMES: **La data i hora màxima de presentació d'ofertes es determinarà tenint en compte el dia de publicació a la Plataforma de Contractació.**

INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ:
☒ Les ofertes s'han de presentar en **1 SOBRE,** denominat "3 – Oferta econòmica".

President: Alexandre Hernández Ossó, Director de Contractació i Compres de l'Àrea d'Assessoria Jurídica de la UOC.

Secretari: Jordi Vidiella Curto, Advocat de Contractació i Compres de l'Assessoria Jurídica de la UOC.

Vocal 1: Josep Lamarca Reventós, Responsable de l'Àrea de Tecnologia o persona que el substitueixi.

Vocal 2: Manel Nofuentes Ramos, Tècnic assessor en Contractació i Compres de l'Assessoria Jurídica de la UOC

G CONTINGUT DEL SOBRE 2 I OBERTURA

☒ **No hi ha Sobre 2.**
Procediment d'adjudicació: Licitació mitjançant preu més baix

H CRITERIS DE VALORACIO DEL SOBRE 2

☒ **No hi ha Sobre 2.**

I CONTINGUT DEL SOBRE 3 I OBERTURA

OFERTA ECONÒMICA i declaració responsable aportada mitjançant l'annex 1 d'aquesta fitxa d'invitació, i amb l'annex I i en format PDF.

Extensió màxima del contingut? NO☐ SÍ☒ Nombre màx. de pàg: 1

D'acord amb la clàusula **23.1 «Invitació»** del Plec de clàusules administratives particulars que regula l'**Acord Marc d'homologació de proveïdors per al subministrament de llicències de programari i serveis de fabricant Salesforce per a les entitats que integren el grup de compra** (exp. **25/52 del CSUC**), les empreses homologades convidades hauran de presentar la documentació següent:

- **Annex 1: Oferta econòmica**, que haurà de ser igual o inferior a la presentada per l'empresa en el procediment d'adjudicació de l'Acord Marc **i declaració responsable de vigència dels requisits de capacitat i aptitud per contracta**.
- **Annex 2: declaració relativa a la constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció, si escau**
- Annex 4 Acord de Confidencialitat

Obertura Sobre 3 en acte públic: No

J CRITERIS DE VALORACIÓ DEL SOBRE 3

Criteris de valoració del sobre 3	**100**

llicències Tableau (100 Punts)	
Producte	**Puntuació**
Preu unitari Tableau Viewer	55
Preu unitari Tableau Explorer	30
Preu unitari Tableau Creator	15

Les ofertes presentades pels licitadors es valoraran per la Mesa de contractació d'acord amb el criteri del preu més baix.

$$Puntuació = P\ x\ \frac{Oferta\ més\ econòmica\ (€)}{Oferta\ a\ valorar\ (€)}$$

On P és el nombre de punts màxim que s'atorga en funció de cada producte.

K GARANTIA DEFINITIVA

Ha de constituir-se garantia definitiva?

En el present contracte basat sí s'exigeix la constitució de garantia definitiva: 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs. En aquest cas, com que el preu del contracte es formula en funció de preus unitaris, l'import es fixa atenent al Pressupost Base de Licitació, IVA exclòs. L'import de la garantia a constituir és de 280,00 euros.

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

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

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

El proposat adjudicatari haurà de presentar una sol·licitud en aquest sentit d'acord amb el model annexat. La retenció s'efectuarà sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia.

L CONSULTES I DUBTES

Les empreses convidades tenen a la seva disposició la bústia **contractacio@uoc.edu** com a mitjà únic on formular les consultes i els dubtes que puguin sorgir durant l'elaboració de la seva proposta.

Per tal de facilitar la identificació del procediment objecte de la consulta, en l'assumpte del correu electrònic ha de constar la paraula "**EXPEDIENT**" seguida del "**NÚMERO D'EXPEDIENT**" de referència que s'indica en el quadre A.

La UOC recollirà tots els dubtes i consultes formulades a l'esmentada bústia i en donarà resposta. 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.

Data de resposta general de dubtes per correu electrònic per part de la UOC a totes les empreses seleccionades: Fins a dos dies hàbils abans de la fi del termini de presentació d'ofertes.

M

Encarregat del tractament de dades de caràcter personal:

El contractista és encarregat de tractament de dades LOPDGDD:

☒ NO. ☐ 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. ☐ SÍ.

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

☒ NO. ☐ SÍ.

K RECURS ESPECIAL EN MATÈRIA DE CONTRACTACIÓ

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

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

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

ANNEX 1
MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA

En/Na ....., amb domicili a l'efecte de notificacions a ..... c/ ..... , Núm. ..... amb DNI ..... en representació de ..... amb NIF ..... assabentat/da de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació, per procediment derivat de l'Acord Marc d'homologació de proveïdors per al subministrament de llicències de programari de Salesforce i de solucions especialitzades de backup per Salesforce i els seus serveis associats per a les entitats que integren el grup de compra LOT 1 (exp. 25/52 de CSUC), faig constar que:

1. DECLARO sota la meva responsabilitat, que concorren en l'empresa ..... els mateixos requisits de capacitat i aptitud per contractar que van servir per a l'adjudicació del Lot 1 de l'Acord Marc de referència.

2. Em comprometo a portar a terme l'objecte del contracte amb els descomptes sobre preu de catàleg indicats a continuació, més l'import de l'Impost sobre el Valor Afegit que correspongui;

Lot 1: Subministrament de llicències de Tableau i serveis associats.

Producte	**Preu unitari anual ofert (IVA exclòs)**	**Import IVA**	**Preu unitari anual ofert (IVA inclòs)**
Tableau Viewer	.- €	.- €	.- €
Tableau Explorer	.- €	.- €	.- €
Tableau Creator	.- €	.- €	.- €

I perquè consti, signo a ....., ... de ..... de .....

Signatura del/de la declarant

Segell de l'empresa licitadora

ANNEX 2

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

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

EXPOSA

Que havent estat proposat com a adjudicatari per la Universitat Oberta de Catalunya del contracte de "_____" amb número d'expedient _____, contracta basat en l'acord marc "_____"

SOL·LICITA

Que sigui practicada retenció en el preu del contracte com a mitjà de constitució de garantia definitiva, fins a l'import total del 5% de l'import de l'adjudicació (IVA exclòs), o del 5% pressupost de licitació (IVA exclòs) en cas de preus unitaris, sobre l'import de la primera factura o, en cas de no ascendir a la quantia suficient per a cobrir la totalitat de l'import de la garantia definitiva, sobre l'import de les successives factures fins a cobrir la totalitat de l'esmentada garantia. [1]

Nom i cognoms: _____

Data: _____

Signatura: _____

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

ANNEX 3

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL PROGRAMARI A SUBMINISTRAR I SERVEI ASSOCIAT

Justificació:

La UOC necessita d'informació i quadres de comandament per poder prendre decisions orientades a la consecució dels objectius establerts per la direcció de la Universitat. Per cobrir aquesta necessitat, la UOC fa servir el producte de mercat Tableau Cloud, del qual cal renovar en aquest punt les corresponents llicències d'ús.

Objectius:

- Disposar d'una eina que permet analitzar dades d'extrem a extrem
- Potenciar la visualització de dades per a una millor presa de decisions
- Gestió d'accés a dades per a un govern correcte de la informació

Productes a adquirir:

- Tableau Cloud - Creator (no Enterprise)
  Permet als usuaris que es connecten a les fonts de dades i les usen per obtenir informació per a ells mateixos o per a altres a l'organització. Realitzar anàlisi ad hoc de preguntes més profundes sobre les dades. Són els usuaris avançats de les dades.

- Tableau Cloud - Explorer (no Enterprise)
  Per als usuaris que no tinguin el títol analista, però se senten a gust amb les dades. Són els que intenten fer créixer el negoci. Per aconseguir-ho, necessiten investigar les dades amb més profunditat per trobar les respostes a les seves preguntes. En general, aquestes respostes estan més enllà dels informes predissenyats.

- Tableau Cloud - Viewer (no Enterprise)
  Els usuaris Viewer usen les dades per obtenir informació i prendre millors decisions. Pot ser qualsevol a la vostra organització. Des dels membres de l'equip que usen les dades per dur a terme les tasques diàries, fins als encarregats de l'administració del personal que han d'estar al corrent del progrés del seu equip en projectes importants. Fins i tot el CEO, que necessita conèixer les mètriques dalt nivell de l'estat del negoci.

Aquests productes es llicenciaran amb les condicions estàndards que ofereix el fabricant i que estan expressades en el document accessible a través del següent enllaç**:**
https://www.tableau.com/es-es/pricing/how-to-decide

Termes i condicions

Els termes i condicions de la llicència, així com la política de privacitat aplicable, són els localitzats al lloc web de la solució a la data de tramitació de la present contractació basada: https://www.tableau.com/es-es/trial/tableau-software

LLOC DE SUBMINISTRAMENT

Els serveis es presten de forma remota i són proporcionats pel propi fabricant Salesforce sobre la seva infraestructura.

ANNEX 4

ACORD DE CONFIDENCIALITAT

Primer.- Mitjançant la signatura del present acord el proveïdor garanteix a la UOC que mantindrà la confidencialitat de tota aquella informació dades i documentació que li hagi estat comunicada per la UOC o a la qual hagi tingut accés, en format tangible o intangible i per qualsevol mitjà.

à, amb ocasió de la realització de l'objecte del present procediment de contractació. A aquests efectes, s'obliga a mantenir-la en la més estricta confidencialitat i a no divulgar-la advertint, en el seu cas, d'aquest deure de confidencialitat i secret al seu personal i a qualsevol persona, que per la seva relació, hagi d'accedir a aquesta informació, així com a fer ús d'aquesta informació exclusivament per al desenvolupament de l'objecte del present procediment de contractació abstenint-se de qualsevol altra ús.

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

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

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

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

Tercer.- Que, sens perjudici de les obligacions imposades per la normativa nacional i/o assumides per la part receptora de la informació confidencial, les obligacions de confidencialitat recollides en el present Acord no seran aplicables a la informació respecte de la qual el proveïdor pugui demostrar:

a) Que fos del domini públic en el moment d'haver-li estat revelada.
b) Que, després d'haver-li estat revelada, fora publicada o d'una altra forma passés a ser de domini públic, sense trencament de l'obligació de confidencialitat pel proveïdor.
c) Que en el moment d'haver-li estat revelada, la part que la va rebre ja la conegués o estigués en possessió de la mateixa per mitjans lícits o tingués dret legalment a accedir a la mateixa.

d) Que tingués consentiment escrit previ de la UOC.

e) Que hagi estat sol·licitada per les Autoritats Administratives o Judicials competents que hagin de pronunciar-se sobre aspectes totals o parcials del mateix, en aquest cas, el proveïdor haurà de comunicar-li a la UOC amb caràcter previ al fet que aquesta presentació tingui lloc, i l'assistirà en qualsevol eventual defensa contra la revelació de la informació sol·licitada.

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

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

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

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

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

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

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

Signatura,

Mesures de seguretat per a proveïdors

En el cas: Només es treballa en les instal.lacions de la UOC i amb eines/infraestructures de la UOC. No s'envien emails en nom de la UOC

Index

Index 2

1. Introducció 3

2. Mesures de seguretat 3

2.1. Consideracions prèvies 3

2.1.1. Confidencialitat de les persones 3

2.1.2. Confidencialitat de la informació 4

2.2. Protecció de dades personals 4

2.2.1. Compliment de la legislació 4

2.2.2. Document de seguretat 5

2.2.3. Responsabilitat proactiva 6

2.3. Seguretat de la informació 6

2.3.1 Esquema de control 6

2.3.2 Accés a la informació 7

2.4. Organització de la seguretat 7

2.4.1. Marc normatiu de seguretat TI 7

2.4.2. Identificació de responsabilitats 8

2.4.3. Anàlisi de riscos 9

2.4.4. Plans de formació/conscienciació 9

2.4.5. Notificació 10

2.5. Mesures tecnològiques 10

2.5.1. Control d'accés 10

2.5.4. Incidències 10

2.6. Mesures específiques 11

1. Introducció

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

A. El servei es presta completa o parcialment en les instal.lacions del proveïdor?	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)?	NO
D. El proveïdor per a la prestació del servei ha d'enviar emails en nom de la UOC?	NO

2. Mesures de seguretat

2.1. Consideracions prèvies

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

2.1.1. Confidencialitat de les persones

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

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

2.1.2. Confidencialitat de la informació

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

- El tractament de la informació ha de permetre traçabilitat, entenent-la com la capacitat de conèixer quines persones, i en quin moment, han accedit i tractat la informació de la

UOC. S'entendrà com a tractament qualsevol operació realitzada amb la informació, com són, tot i que no únicament, la seva lectura, escriptura, modificació, copia, transmissió, gravació o arxivat mitjançant mitjans manuals o amb aplicacions informàtiques.

2.2. Protecció de dades personals

2.2.1. Compliment de la legislació

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

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

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

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

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

    i. Vetllar per la seguretat de les Dades i adoptar, a tal efecte, les mesures necessàries d'índole tècnica, legal i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat de conformitat amb allò que estableix la legislació vigent.
    ii. Guardar el més estricte secret sobre el contingut de les Dades.
    iii. Retornar a la UOC totes les Dades a les que hagi tingut accés en virtut del Contracte de serveis en qualsevol moment en que la UOC li sol·liciti, i, en tot cas, un cop finalitzada la prestació contractual per la realització de la qual es van facilitar les Dades, sense que, en cap cas, el Proveïdor pugui conservar cap còpia de les Dades facilitades per la UOC.

- El Proveïdor es fa responsable davant de la UOC, i mantindrà a la UOC indemne davant de qualsevol dany i perjudici que li pugui causar i que siguin conseqüència de la

inobservança per part del Proveïdor de les obligacions contingudes en aquesta clàusula, incloent tots els que es deriven de reclamacions de tercers o de procediments sancionadors oberts per l'Agència de Protecció de Dades.

2.2.2. Document de seguretat

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

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

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

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

2.2.3. Responsabilitat proactiva

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

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

2.3. Seguretat de la informació

2.3.1 Esquema de control

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

- El Proveïdor ha d'establir els controls de seguretat adequats amb la finalitat de reduir el risc d'accés i modificació no autoritzats de la informació rellevant continguda en els sistemes (aplicacions, sistemes operatius i bases de dades) que se suporten en el

servei, i evitar la pèrdua, sostracció, indisponiblitat i tractament no autoritzat dels actius d'informació de la UOC.

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

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

2.3.2 Accés a la informació

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

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

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

2.4. 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

- El Proveïdor ha de seguir els controls d'accessos i mecanismes necessaris de seguretat marcats per la política de seguretat de la UOC.

2.5.4. Incidències

- El Proveïdor usarà els procediments de gestió i notificació d'incidències propis de la UOC.

- Tot proveïdor que presti serveis per la UOC té l'obligació de comunicar qualsevol incidència que es produeixi en els sistemes d'informació als quals tingui accés.

- Entenem per incidència qualsevol anomalia que afecti o pugui afectar la seguretat de les dades i el seu correcte tractament, així com el correcte funcionament dels equips i dels programes mitjançant els quals presti aquest servei. Aquesta comunicació s'haurà de realitzar immediatament.

- Qualsevol treballador que detecti una incidència és el responsable de comunicar-la pel procediment i al punt de suport que té assignat, això és al seu responsable superior o al contacte UOC més proper amb qui tingui relació per la prestació del servei.

- En tot cas i sense perjudici del punt anterior per defecte ho notificarà al responsable de seguretat o al responsable del fitxer afectat, quan sigui el cas

- El coneixement i la no notificació d'una incidència per part d'un treballador del Proveïdor serà considerat com una falta contra la seguretat del sistema i donat el cas una falta contra la seguretat del fitxer afectat per part d'aquest treballador.

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.