



**UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH**

Encàrrec de la UPC al seu mitjà propi personificat, UPCnet, per a l'any 2025

**Acord CG/2024/06/31 de 17 de 2024, del Consell de Govern, pel
qual s'aprova l'Encàrrec de la UPC al seu mitjà propi
personificat, UPCnet, per a l'any 2025**

Gerent

- Document amb l'informe favorable de la Comissió d'Economia de 3/12/2024
- Document pendent d'aprovació, si escau, pel Ple del Consell Social

ACORD DEL CONSELL DE GOVERN PEL QUAL S'APROVA LA PROPOSTA DE L'ENCÀRREC DE LA UPC AL SEU MITJÀ PROPI PERSONIFICAT UPCNET, PER A L'ANY 2025

ANTECEDENTS I FONAMENTS DE DRET

Primer.- La **Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)** té com a missió el servei públic de l'educació superior a través de la recerca, la docència i l'estudi, principalment en els àmbits de l'enginyeria, l'arquitectura i la ciència.

Per a dur a terme les seves funcions, la UPC participa majoritàriament i controla un grup d'entitats que integren el **Grup UPC**, entre les quals es troba **UPCnet**, que té la consideració de mitjà propi i servei tècnic de la UPC.

Segon.- **UPCnet** té com a objectiu social produir, transformar, organitzar, promocionar i comercialitzar productes, serveis i activitats relacionats amb les **tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC)**.

La UPC necessita adaptar-se als canvis tecnològics constants en la informàtica i les comunicacions

La UPC encomana a **UPCnet** la prestació de serveis informàtics i de comunicacions, així com el disseny i desenvolupament de productes i serveis innovadors en l'àmbit TIC.

La UPC necessita comptar amb una configuració organitzativa adequada que li permeti respondre de manera eficient a l'increment de les necessitats TIC.

UPCnet té la capacitat i l'experiència per proporcionar a la UPC les eines de gestió de recursos informàtics més adequades.

Tercer.- Que a l'empara de l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, el Consell de Govern de la UPC aprova la proposta d'encàrrec al seu mitjà propi personificat, UPCnet, que defineix l'abast dels serveis, la compensació tarifària, la durada, les responsabilitats i altres aspectes rellevants de la relació entre la UPC i UPCnet.

Quart.- Que tal com es va regular en la clàusula cinquena de l'Encàrrec de la UPC a UPCnet de l'any 2024, aprovat en virtut de l'Acord del Consell de Govern CG/2023/09/14 de 19 de desembre de 2023 i l'Acord del Consell Social CS/2023/09/09, de 21 de desembre de 2023, la seva durada finalitza el proper 31 de desembre de 2024.

Per tant, és necessari que el Consell Social, prèvia proposta del Consell de Govern, aprovi l'Encàrrec de la UPC al seu mitjà propi personificat, UPCnet, per a l'any 2025.

En virtut del que precedeix, el Consell de Govern de la UPC,

ACORDA

Primer.- Aprovar la proposta **d'Encàrrec de la Universitat Politècnica de Catalunya al seu mitjà propi personificat, UPCnet, Serveis d'Accés a Internet de la Universitat Politècnica de Catalunya, S.L.U.**, per a la prestació de serveis informàtics i de comunicacions, així com el disseny i desenvolupament de productes i serveis innovadors en l'àmbit TIC, per a l'any 2025.

Segon.- Traslladar aquest acord al Consell Social per a la seva aprovació.

Tercer.- Autoritzar el rector de la Universitat Politècnica de Catalunya perquè signi els documents públics o privats que siguin necessaris per a la formalització dels acords anteriors i els compromisos que se'n derivin.

**Encàrrec de l'any 2025 de
la UPC al seu mitjà propi
personificat UPCnet**

REUNITS

D'una part el Prof. Daniel Crespo Artiaga, rector de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), en virtut del nomenament efectuat pel Decret 115/2021, d'1 de juny (publicat al DOGC núm. 8424, de 3 de juny de 2021), amb seu social al carrer Jordi Girona, 31, 08034 Barcelona i amb NIF Q-0818003F, en representació d'aquesta institució, de conformitat amb les competències que li atorguen l'article 20 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, i els articles 67, 68 i 169 dels Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya, aprovats per l'Acord GOV/43/2012, de 29 de maig (DOGC núm. 6140, d'1 de juny de 2012).

I d'altra, el Sr. Àlvar Vinacua Pla, amb DNI núm. 46.XXX.X70-J, Conseller Delegat d'UPCnet Tech, SLU (en endavant, "**UPCnet**"), i en representació d'aquesta, amb CIF B-61832119 i domicili al carrer de Pascual i Vila 15, S1, 08028 Barcelona, i amb poders documentats a l'escriptura 1.085 de data 28 de juliol de 2021, davant la notària Sra. María Armas Herráez, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona en data 18 d'agost de 2021, en el volum 42345, foli 221, full 192087, inscripció 63.

EXPOSEN

1.- Que la UPC és una institució de dret públic, amb personalitat jurídica i patrimoni propis, que du a terme el servei públic de l'educació superior a través de la recerca, la docència i l'estudi, prioritàriament en els àmbits de l'enginyeria, l'arquitectura i la ciència.

2.- Que per dur a terme les seves finalitats, la UPC participa majoritàriament i controla un grup d'entitats que, d'acord amb l'article 43 dels seus estatuts, integren el grup UPC (en endavant, el "**Grup UPC**"), com per exemple, i entre d'altres, la Fundació Centre d'Innovació i Tecnologia, la Fundació CIM, la Fundació Politècnica de Catalunya, el Parc Mediterrani de la Tecnologia, IThinkUPC, així com la pròpia UPCnet.

3.- Que el 24 de novembre de 1998 la UPC va constituir el mitjà propi UPCnet, que té per objecte social produir, transformar, organitzar, promocionar i comercialitzar productes, serveis i activitats relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions, així com els instruments i els mitjans tècnics, materials o immaterials que facin possible a persones físiques i jurídiques l'accés i l'explotació de sistemes, productes i xarxes basades en les esmentades tecnologies. UPCnet té la consideració de mitjà propi i servei tècnic de la UPC d'acord amb l'establert a l'article 2 dels seus estatuts socials i el règim previst a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, per a la realització de les activitats que es corresponguin amb el seu objecte social i que li siguin encomanades per la UPC.

4.- Que la UPC sempre ha estat immersa en una dinàmica de canvi permanent i profund en el funcionament de les seves estructures de gestió, docència i recerca per la forta transformació que suposen les noves tecnologies de la informàtica i les comunicacions (TIC) en tots els àmbits esmentats.

5.- Que la ràpida incorporació d'aquestes tecnologies a l'àmbit d'actuació de la UPC sempre ha estat un factor clau per tal que la UPC pugui afrontar el repte de la globalització que les TIC imposen a totes les organitzacions.

6.- Que la UPC necessita comptar amb la configuració organitzativa adient que permeti donar la resposta més adequada a l'increment de les necessitats i d'una manera eficient.

7.- Que UPCnet contempla en el seu objecte social la prestació de productes, serveis i activitats en l'àmbit de les comunicacions i la informàtica, i la seva naturalesa implica, com a mitjà propi de la UPC, posar a disposició de la universitat totes les eines de gestió de recursos informàtics més adequades a les diferents tecnologies, facilitant d'aquesta manera a la UPC, l'estructura que necessita per complir els seus objectius.

8.- Que, a més, es manifesta que ha estat vocació constant de la UPC generar i transmetre coneixement i tecnologia en l'àmbit TIC a les institucions, empreses i a la societat. En concret, seguint un model d'innovació oberta amb el qual es combina i enriqueix el coneixement de la comunitat TIC de la UPC i d'UPCnet, es considera que UPCnet ha de dissenyar i desenvolupar productes i serveis innovadors en l'àmbit TIC i posar-los a l'abast de la realitat institucional que envolta a la UPC. I aquesta missió constitueix part essencial de la comesa que la UPC encarrega a UPCnet.

9.- Que el present encàrrec de gestió té en compte els següents principis:

- donar flexibilitat per adaptar els serveis encarregats a les necessitats canviants de la UPC,
- implementar de forma sistemàtica la millora continua dels serveis,
- garantir la transparència dels costos dels serveis,
- facilitar i fomentar les sinergies en l'àmbit tecnològic entre UPC i UPCnet,
- garantir els recursos necessaris per poder dur a terme el present encàrrec.

10.- Que la UPC confereix el present encàrrec de gestió en base a les següents:

CLÀUSULES

PRIMERA.- Objecte

El present encàrrec de gestió té per objecte:

1.1. La prestació per part d'UPCnet de serveis informàtics i de comunicacions a favor de la UPC i entitats del Grup UPC, en els àmbits següents:

01. Suport i Infraestructura TIC
02. Seguretat TIC
03. Aplicacions de Gestió de les TIC
04. Suport TIC al Lloc de Treball
05. Suport TIC a la Docència
06. Suport TIC a la Gestió Acadèmica
07. Suport TIC a les Biblioteques
08. Suport TIC a la Gestió de la Recerca i la Transferència
10. Suport TIC a la Planificació, Avaluació i Qualitat
11. Suport TIC a la Gestió de Recursos Humans
12. Suport TIC a la Gestió Econòmica
13. Suport TIC a l'Àrea d'Infraestructures
14. Suport TIC a Comunicació
15. Suport TIC Institucional
16. Suport TIC a la eAdministració
17. Suport TIC a Serveis Jurídics
18. Suport TIC a la Producció Audiovisual
99. Gestió operativa i suport a la governança TIC UPC

Els àmbits des de l'1 fins al 18 segueixen el model de catalogació dels serveis TIC globals a la UPC, definit per la Direcció TIC de la Universitat. El darrer àmbit (99) inclou un conjunt de serveis i activitats de gestió transversal que faciliten una relació directa, transparent i alineada en tot moment amb l'estratègia de la UPC.

1.2. El disseny i desenvolupament de productes i serveis innovadors en l'àmbit TIC, per tal de posar-los a l'abast de la UPC i, en el seu cas, entitats del Grup UPC, empreses, universitats i administracions públiques, com element essencial de la missió de servei que té la UPC de connectar amb la realitat acadèmica, social, institucional i empresarial que l'envolta.

1.3. La prestació, per part d'UPCnet, de serveis d'outsourcing de processos estratègics i de suport a entitats del Grup UPC, indicades en l'Expositiu 2 anterior.

SEGONA.- Serveis informàtics i de comunicacions encarregats a UPCnet

2.1. Descripció de l'abast del servei

Els serveis inclosos en l'encàrrec esmentats a l'article anterior inclouen activitats de tipus **servei basal** i de tipus **projectes**, acotades en esforç al dimensionament assignat en cada cas.

A continuació es descriu l'abast d'aquests tipus d'activitats.

2.1.1. Servei basal

El servei basal recull totes aquelles activitats imprescindibles per a la continuïtat del servei. S'executen de forma proactiva o reactiva, però continuada, amb la finalitat de garantir la disponibilitat dels serveis, el correcte funcionament dels sistemes d'informació i l'ús per part dels usuaris finals. Són les activitats i operacions realitzades en el dia a dia i es categoritzen en sis components:

- **Coordinació:** accions per gestionar als equips que presten els serveis.
- **Manteniment correctiu:** accions per esmenar malfuncionaments del servei.
- **Petit evolutiu:** petites accions que milloren o adapten el servei. L'esforç dedicat és inferior a 50 hores.
- **Suport a l'usuari:** accions de suport a l'usuari final.
- **Suport funcional:** accions de suport a la part funcional del servei.
- **Operació (administració):** accions de gestió de la infraestructura i els serveis tècnics bàsics (xarxa, backup, monitorització, etc.).

2.1.2. Projectes

Els projectes són activitats no basals que fan evolucionar el servei. Aquests projectes segueixen un flux de treball estàndard definit al model de gestió TIC de UPC, que:

- Fomenta la participació dels usuaris
- Clarifica les responsabilitats
- Permet el seguiment dels costos i els terminis
- Facilita el govern dels serveis

Les propostes dels projectes s'enregistren i són traçables, i estan aprovades per la Direcció TIC de la UPC.

Els projectes es classifiquen en 5 categories:

- **Normativa externa:** canvi en el servei TIC conseqüència de la variació de la normativa aplicable a la UPC.
- **Normativa UPC:** canvi en el servei TIC conseqüència de la variació de la normativa pròpia de la UPC.
- **Millora funcional:** canvi en la funcionalitat del servei TIC que no és conseqüència dels canvis normatius (ex: la incorporació de noves funcions o l'actualització de versió de software).

- **Millora tecnològica:** canvi en la naturalesa tecnològica en el servei TIC (ex: canvi en la plataforma hardware).
- **Estudi/assessorament:** un estudi o una assessoria relacionada amb el sistema o el seu àmbit.

2.1.3. El detall dels serveis a prestar dins l'àmbit d'aquest encàrrec així com el seu dimensionament i cost, es troben a l'**Annex I - Detall dels serveis**.

2.1.4. La UPC podrà encarregar a UPCnet la **prestació d'altres serveis addicionals** no contemplats en el present conveni prèvia formalització de la corresponent addenda de serveis addicionals, d'acord amb el model incorporat en l'**Annex II**. Aquesta addenda de serveis addicionals, en cas de subscriure's, establirà principalment l'objecte dels serveis i la compensació tarifària que correspongui i es regirà per la resta de disposicions establertes en el present encàrrec de gestió.

En cas que el prestatari dels serveis sigui una de les entitats del Grup UPC indicades a l'Expositiu 2, es subscriurà, d'acord amb la UPC, el corresponent conveni entre UPCnet i l'entitat beneficiària dels serveis.

2.2. Condicions generals del servei

2.2.1. Els serveis prestats per UPCnet s'executaran d'acord amb el seguiment de nivells de servei establerts en l'**Annex III**.

2.2.2 Per a la prestació i millora continua dels serveis, es fixaran els procediments corresponents, que hauran d'incloure com a mínim les instruccions d'accés als serveis, el seguiment d'incidències i les normes de seguretat. Aquests procediments s'hauran de basar en les millors pràctiques i normes existents en el mercat.

2.2.3. La relació entre la UPC i UPCnet per a la prestació dels serveis i per al seguiment de l'encàrrec de gestió s'estructura a diferents nivells:

- Seguiment estratègic: mitjançant reunions periòdiques entre la Direcció TIC de la UPC i el Director General d'UPCnet.
- Seguiment operatiu i econòmic: mitjançant reunions periòdiques entre la Direcció de la UPC i d'UPCnet, i basat en les projeccions previstes de dedicacions i consums dels serveis.

2.2.4. Per al correcte desenvolupament dels serveis, la UPC es compromet a adoptar les mesures necessàries per garantir al personal d'UPCnet l'accés a les seves instal·lacions, seguint sempre les normes de seguretat i salut especificades en la clàusula onzena.

2.3. Acceptació i garantia

2.3.1. La UPC verificarà i acceptarà els treballs realitzats i, en el seu cas, els productes o serveis no continuats i que finalitzin amb una entrega final.

2.3.2. UPCnet garanteix a la UPC el bon funcionament del conjunt de solucions i serveis prestats durant la vigència de l'encàrrec i durant sis mesos posteriors a la finalització del mateix havent d'esmenar, sense cap cost addicional per la UPC, qualsevol error o disfuncionalitat que pugui aparèixer, a criteri i discreció de la UPC.

TERCERA.- Compensació tarifària

3.1. Com a compensació tarifària pels serveis descrits al present encàrrec, la UPC satisfarà a UPCnet una aportació per a l'any 2025 de:

- Serveis prestats per UPCnet amb recursos propis: **8.238.342,00 €**.
- Béns i serveis contractats a subministradors, com ara serveis de telecomunicacions, consums de telefonia, llicències, etc.: **2.040.401,16 € sense IVA, 2.468.885,40 € amb IVA inclòs**.

La prestació de serveis amb recursos propis derivats del present encàrrec de gestió, entre UPCnet i UPC, restarà no subjecte a l'impost del valor afegit (IVA), segons estableix l'article 7.8 C) de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit.

Els lliuraments de béns i prestació de serveis de telecomunicacions contractats a subministradors, estaran subjectes a l'impost del valor afegit d'acord amb l'article 7.8 F) de l'esmentada Llei 37/1992.

El cost de l'encàrrec té el caràcter de pressupost de despesa màxima per a l'any 2025.

En l'**Annex I - Detall dels serveis** s'adjunta el detall de cada servei.

3.2. La compensació global anual dels serveis prestats amb recursos propis previstos al present encàrrec s'haurà d'ajustar a la baixa, si s'escau, per tal que representi els costos reals de realització dels serveis, d'acord amb l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Aquesta regularització podrà estar vinculada a una dedicació de recursos inferior a la prevista inicialment, així com als ingressos obtinguts per UPCnet per l'explotació de recursos i productes de la UPC, tal i com es preveu en la clàusula quarta d'aquest encàrrec.

3.3. La tramitació del pagament s'ha de dur a terme contra lliurament de 12 factures mensuals vençudes, per un import de 1/12 de l'import anual del servei. El pagament s'ha d'efectuar dins dels 30 dies següents a la data de facturació.

3.4. A l'acabament de cada anualitat i també en el cas de resolució de l'encàrrec, s'efectuarà una liquidació global del servei. La liquidació inclourà una relació dels serveis

prestats a efectes de l'aplicació d'aquest encàrrec, i es facturarà d'acord amb els dimensionaments pactats i els consums reals dels mateixos. Aquesta liquidació només s'aplicarà als imports corresponents als contractes de subministradors.

3.5. Aquests imports estaran subjecte en tot cas a les disponibilitats pressupostàries aprovades pels òrgans de govern competents de la UPC anualment.

QUARTA.- Disseny, desenvolupament, difusió i comercialització de productes i serveis innovadors en l'àmbit TIC

4.1. L'**abast** d'aquesta actuació seran els contractes amb tercers emmarcats en les línies de productes i serveis TIC que la UPC encarrega impulsar a UPCnet mitjançant l'aprovació de la seva estratègia al Consell d'Administració d'UPCnet.

4.2 La UPC podrà concedir llicències d'ús dels actius materials o immaterials de la seva propietat en favor d'UPCnet, per tal que UPCnet els exploti i comercialitzi. En tot cas, els ingressos obtinguts amb aquesta activitat hauran de revertir en la UPC, ja sigui mitjançant minoració de la compensació tarifària del present encàrrec o incrementant els serveis a favor de la UPC.

CINQUENA.- Durada de l'encàrrec de gestió

5.1. La durada d'aquest encàrrec és des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025.

5.2. En la finalització d'aquest encàrrec, UPCnet facilitarà a la UPC tota la informació, procediments, guies, documentació, utilitats i programes de software dels sistemes que disposi UPCnet i que utilitzi o hagi utilitzat a favor de la UPC, i que siguin necessaris per permetre la continuïtat dels serveis, per mitjans propis o de tercers, i de manera íntegra. El suport d'UPCnet a la finalització de l'encàrrec inclourà:

- a) Atendre les peticions que la UPC pugui raonablement fer per permetre la continuïtat del servei sense interrupció i evitar un efecte perjudicial pel negoci d'UPCnet. Les esmentades peticions seran prèviament valorades a preus de mercat.
- b) La continuïtat del servei mes enllà de la resolució o expiració de l'encàrrec per un període màxim de sis (6) mesos.

- c) El desenvolupament amb l'assistència de la UPC d'un pla de transició o migració de l'acord amb les necessitats de la UPC. El desenvolupament de l'esmentat pla serà prèviament valorat a preus de mercat.
- d) Proporcionar a la UPC l'oportunitat d'adquirir els actius al seu valor comptable o subrogar-se dels contractes d'UPCnet, sempre i quan siguin utilitzats exclusivament pel subministrament dels serveis coberts pel present encàrrec.

SISENA.- Assumpció de despeses

6.1. UPCnet es farà càrrec de les despeses operatives per al seu funcionament que resultin necessàries per a la prestació dels serveis encarregats, amb excepció de les despeses de serveis dels espais de la UPC on s'ubica part del personal d'UPCnet, al Pavelló C' de l'ETSEIB (plantes S1 i 0), que haurà de formalitzar-se mitjançant la subscripció del corresponent document.

6.2 UPCnet portarà una comptabilitat adequada sobre els recursos econòmics que rebí a conseqüència de l'execució del present encàrrec. La comptabilitat, juntament amb la documentació relacionada amb els contractes que subscriu, estarà sempre a disposició de la UPC per tal que se'n pugui controlar i verificar en tot moment la informació, incloent, entre d'altres, la relativa a l'execució de l'encàrrec i les tarifes satisfetes.

SETENA.- Infraestructura i equipament

7.1. La UPC posa a disposició d'UPCnet per al seu funcionament, l'ús de l'equipament i la infraestructura suficient i idònia per la prestació dels serveis encarregats. La prestació dels serveis estarà supeditada al nivell d'actualització tecnològica de les infraestructures i equipaments propietat de la UPC i usats per UPCnet.

7.2. Pel que fa al software propietat de la UPC, UPCnet no podrà fer-ne ús ni utilització total o parcial amb un altre propòsit que no sigui la prestació dels serveis objecte d'aquest encàrrec.

En cas de futures aplicacions, actualitzacions o noves versions de les existents, i qualsevol altre treball o obra, dels quals es puguin derivar drets d'autor, la titularitat dels drets d'explotació correspondran a la UPC, llevat que la UPC prevegi un altre règim de titularitat aplicable.

VUITENA.- Confidencialitat i tractament de dades personals

8.1. UPCnet s'obliga a no difondre a tercers i a guardar el més absolut secret respecte de tota la informació i les dades de caràcter personal a que tingui accés, en el seu cas, en compliment d'aquest encàrrec de gestió, i a subministrar-la únicament a personal autoritzat per la UPC. UPCnet tindrà accés únicament a la informació i a les dades que siguin necessàries per a dur a terme la prestació de serveis acordada en aquest encàrrec de gestió.

Atès que en el decurs de la prestació dels serveis, UPCnet tindrà accés i tractarà dades de caràcter personal de les quals la UPC n'és la responsable, ambdues parts se sotmeten a allò previst a les condicions relatives a l'encàrrec de tractament de dades personals que s'adjunta com a **Annex IV - Tractament de dades personals**, el qual és part inseparable d'aquest encàrrec de gestió.

8.2. UPCnet mantindrà indemne la UPC facultant-la per repercutir-li l'import de tota mena d'indemnitzacions, sancions i despeses derivades de reclamacions de les persones afectades, o promogudes d'ofici per l'autoritat competent, per negligència i/o falta de confidencialitat, ús, tractament o comunicació indeguda de les dades de caràcter personal, o qualsevol altre infracció de les normes de protecció de dades que li sigui imputable.

8.3. Els intervinents es donen per informats del següent:

- a) Els respectius Responsables del tractament de dades de caràcter personal, són les parts signants i les dades de contacte del delegat de protecció de dades (DPD) o del responsable de seguretat de cadascuna d'elles són les següents:

Dades del delegat de protecció de dades de la UPC:

- E-mail: protecció.dades@upc.edu
- Adreça postal: Àrea Serveis Jurídics i Avaluació Riscos, Universitat Politècnica de Catalunya, Plaça Eusebi Güell, 6, Edifici Vèrtex Planta 2, Porta 206, 08034 Barcelona.

Dades del delegat de protecció de dades o responsable de seguretat d'UPCnet:

- E-mail: privacy@upcnet.es
- Adreça postal: UPCnet, Pascual i Vila, 15, S1, 08028 Barcelona.

- b) En el cas que les parts precisessin contractar els serveis de proveïdors ubicats en països que no disposen de normativa equivalent a l'europea per al tractament de les seves dades, aquesta contractació es realitzaria previ compliment de tots els requisits establerts per la normativa de protecció de dades, i aplicant les garanties i salvaguardes necessàries per preservar la seva privacitat. Per a més informació, es pot contactar amb els delegats de protecció de dades o, en el seu cas, el responsable de seguretat, per mitjà de les adreces indicades.

- c) Si consideren que el tractament de les seves dades personals vulnera la normativa,

poden presentar una reclamació al delegat de protecció de dades o, en el seu cas, al responsable de seguretat, segons correspongui; o davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

NOVENA.- Custòdia i mesures de seguretat

9.1. En l'execució del present encàrrec de gestió, UPCnet farà els seus millors esforços per:

- (i) actuar en consonància amb l'Esquema Nacional de Seguretat, establert en el Reial Decret 3/2010 i modificat pel Reial Decret 951/2015 (en endavant ENS), a fi d'afavorir la protecció de la informació tractada en el transcurs dels serveis prestats que puguin ser directament o indirectament afectats per vulnerabilitats o incidents de seguretat (maquinari, programari, suports d'informació, comunicacions, instal·lacions, personal i serveis proveïts per tercers);
- (ii) aplicar l'ENS a tots els sistemes de la UPC i el Grup UPC, si s'escau, per preservar la disponibilitat, integritat, traçabilitat i autenticitat que l'actuació de qualsevol entitat del sector públic requereix.

9.2. Pel que fa als aspectes propis de la seguretat informàtica, quan per l'objecte de la prestació del present encàrrec sigui d'aplicació, UPCnet assumirà el compliment del que estableix l'ENS. A tals efectes, UPCnet tindrà en compte l'aplicació de les mesures de seguretat establertes en l'annex II de l'ENS, a una o diverses dimensions de seguretat i segons el nivell determinat en cada cas per la UPC. Aquests nivells de seguretat vindran determinats d'acord amb el que estableix l'annex I de l'ENS pel Comitè de Seguretat de l'ENS de la UPC, òrgan competent sobre la valoració i importància de la informació que es gestiona i els serveis prestats.

9.3. Així, UPCnet vetllarà perquè els serveis subministrats tinguin les certificacions de seguretat apropiades i, en cas necessari segons la categoria del sistema, UPCnet haurà d'incloure referència precisa, documentada i acreditativa de què els serveis, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han estat prèviament certificats per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de les Tecnologies de la Informació. En el cas que no es disposi aquesta certificació, o estigui en procés d'obtenció, o bé existeixin altres certificacions amb un cert grau d'equivalència, s'inclourà, igualment, referència precisa, documentada i acreditativa que sigui la més idònia. Les certificacions anteriorment indicades hauran d'estar d'acord amb les normes i estàndards de major reconeixement internacional, en l'àmbit de la seguretat funcional.

9.4. Pel que fa als sistemes d'informació i serveis, UPCnet assumirà el compliment de l'Article 19 de l'Esquema Nacional de Seguretat, Seguretat per defecte. Així, el

subministrament, la instal·lació i configuració dels sistemes ha de garantir la seguretat per defecte i, en concret, en els casos en què hi hagi guies CCN-CTIC sèrie 800 d'aplicació, UPCnet haurà de tenir en compte aquestes guies per a la instal·lació i configuració.

9.5. Les bases de dades, els fitxers i tot tipus d'arxius propietat de la UPC, així com el software propietat de la UPC s'hauran de tornar en el moment en què deixin de ser necessaris per a la prestació del servei i en tot cas en el moment de l'acabament de l'encàrrec.

9.6. UPC haurà d'aprovar les mesures de seguretat expressades en els apartats anteriors i establir procediments especials de seguretat per a determinat tipus de dades.

9.7. UPCnet haurà de posar en coneixement de la UPC, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució de l'encàrrec que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades, software, sistemes d'informació o infraestructures TIC gestionades.

DESENA.- Proveïdors

10.1. La UPC autoritza a UPCnet a formalitzar amb tercers els contractes necessaris per a la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest encàrrec, en els termes de l'article 32.7 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

10.2. La total responsabilitat de l'execució de l'encàrrec davant la UPC correspon a UPCnet.

10.3. UPCnet es compromet a portar a terme la corresponent coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals, amb les empreses que contracti per realitzar actuacions a espais de la UPC, i en tot cas mantindrà informada a la UPC.

ONZENA.- Prevenció de riscos laborals

Amb motiu del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, UPCnet:

11.1. Cooperarà amb la UPC en l'aplicació de les mesures necessàries per tal d'evitar els riscos que es puguin derivar o agreujar amb motiu de la concurrència d'activitats.

11.2. Comunicarà les incidències (accidents, incidents, situacions d'emergència, etc.) que es produeixin.

11.3. S'estableix que els mitjans de coordinació seran:

- Reunions periòdiques per tractar temes de PRL.
- Intercanvi de documentació de seguretat i salut.

A les reunions assistiran les persones responsables de la prestació dels serveis per part de la UPC i d'UPCnet, i els responsables i els tècnics en prevenció d'ambdues organitzacions. Es faran actes de les reunions per documentar la coordinació.

DOTZENA.- Responsabilitats

12.1. UPCnet és responsable del treball realitzat pels seus col·laboradors.

12.2. UPCnet respon de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupa i de les prestacions i els serveis realitzats, així com de tots els danys i perjudicis causats a la UPC o al personal que en depèn i a tercers.

12.3 L'execució de l'encàrrec es realitza a risc i ventura d'UPCnet.

TRETZENA.- Assegurances

13.1. UPCnet s'obliga a contractar una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els danys i perjudicis corporals i materials que puguin ocasionar-se durant l'execució dels treballs que són objecte del present document i fins, com a mínim, un any després de la seva finalització. L'esmentada assegurança tindrà una cobertura mínima de 601.012 €, amb un sublímit mínim de 300.506 € de responsabilitat civil per sinistre i víctima, 150.253 € de responsabilitat civil patronal i 150.253 € de responsabilitat civil locativa. L'assegurança haurà de cobrir, també els danys que es puguin ocasionar als béns preexistents a l'execució dels treballs. Així mateix, l'assegurança haurà de tenir cobertura per garantir la responsabilitat d'UPCnet front la resta d'intervinents en els treballs.

L'assegurança haurà de estar vigent durant tota l'execució dels treballs, i durant el termini de garantia establert en la clàusula segona.

13.2. La UPC es reserva la facultat d'exigir a UPCnet, en qualsevol moment, l'acreditació i vigència de l'esmentada assegurança mitjançant l'exhibició de la mateixa, així com els rebuts justificatius del pagament de la prima.

En qualsevol cas, UPCnet serà l'únic responsable dels danys i perjudicis que puguin sofrir els treballs i que no vinguin emparats per l'esmentada assegurança, així com els danys ocasionats a tercers que superin el límit de cobertura de l'assegurança de responsabilitat civil, sempre i quan la causa sigui imputable a UPCnet.

13.3 UPCnet s'obliga a contractar una assegurança de responsabilitat civil per als membres de la UPC que pertanyin al Consell d'Administració o òrgans delegats d'UPCnet.

CATORZENA.- Penalitzacions

Si UPCnet per causes imputables a ella mateixa incorre en l'incompliment de les condicions assumides en virtut del present encàrrec de gestió, la UPC podrà realitzar les obligacions incompletes o que no s'hagin dut a terme, per si mateixa o mitjançant les persones que determini a càrrec d'UPCnet, i sense perjudici de les indemnitzacions i penalitzacions que siguin procedents.

QUINZENA.- Finalització de l'encàrrec

Són causes de finalització de l'encàrrec les següents:

- a) Per transcurs de la durada de l'encàrrec, estipulat en la clàusula cinquena.
- b) Per decisió de la UPC en cas d'incompliment de qualsevol de les clàusules establertes en el present encàrrec.
- c) En cas que UPCnet deixi de ser considerat mitjà propi de la UPC.

SETZENA- Prerogatives de la UPC

La UPC té la facultat d'interpretar aquest encàrrec i resoldre els dubtes que ofereixi a l'hora de complir-lo. Igualment pot modificar la prestació segons convingui i suspendre l'execució per raons d'interès públic, tot dins dels límits i amb els requisits indicats en la legislació vigent.

Els acords que dicti la UPC en l'exercici eventual de les prerrogatives d'interpretació esmentades i modificació d'aquests acords són immediatament executius.

Les qüestions litigioses sorgides sobre la interpretació, la modificació, la resolució i els efectes de l'encàrrec han de ser resoltes pel Rector de la UPC.

DISSETENA.- Règim jurídic i controvèrsies

El present encàrrec a mitjà propi té la naturalesa prevista a l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, i es regirà pel que estableix l'esmentat article i en la resta de l'articulat de la LCSP que resulti d'aplicació als encàrrecs a mitjans propis.

Les controvèrsies entre les parts es resoldran de manera executiva per l'òrgan que fa l'encàrrec.

DIVUITENA.- Actualització

En el cas que alguna o algunes de les clàusules del present encàrrec es considerin invàlides, il·legals o inexcusables en virtut d'alguna norma jurídica, es consideraran ineficaces en la mida que correspongui, però en la resta, aquest encàrrec conservarà la seva validesa.

Les parts acorden fer els millors esforços per substituir les clàusules afectades per unes altres que tinguin els efectes econòmics més semblants als de les substituïdes.

I per deixar constància del que ha estat convingut, ambdues parts signen aquest encàrrec al mitjà propi, a Barcelona.

Per la UPC

Per UPCnet

El Rector
Prof. Daniel Crespo Artiaga

El Conseller Delegat
Sr. Àlvar Vinacua Pla

ANNEX I

Detall dels serveis

A continuació es detalla la compensació prevista per la prestació de cada servei, segons la classificació del catàleg de serveis TIC global de la UPC referit a la clàusula primera del present encàrrec de gestió.

Per a cada servei, s'indiquen:

- les hores previstes amb recursos propis,
- l'import corresponent a aquestes hores,
- l'import dels béns i serveis contractats a subministradors

Els imports contempnen l'IVA aplicable.

Codi	Descripció	Recursos propis (h)	Recursos propis (€)	Contractes de submis. €
01	Suport i infraestructura TIC	36.239 h	2.514.192 €	1.941.355 €
01.01	Infraestructures de comunicacions	4.858 h	337.010 €	422.359 €
01.01.01	Xarxa troncal i connexió a Internet	1.046 h	72.548 €	202.914 €
01.01.02	DNS. Gestió de dominis d'Internet	356 h	24.692 €	8.305 €
01.01.03	Administració i connexió de xarxes locals	1.529 h	106.045 €	9.680 €
01.01.04	XSF. Xarxa Sense Fils	950 h	65.877 €	- €
01.01.05	UPCLink. Xarxa privada virtual	725 h	50.295 €	- €
01.01.06	Manteniment hardware d'equips de comunicacions	71 h	4.923 €	118.283 €
01.01.07	Reparacions i petites ampliacions de cablat	182 h	12.629 €	83.177 €
01.02	Infraestructures de càlcul i emmagatzemament	19.079 h	1.323.690 €	663.525 €
01.02.01	Administració d'infraestructures comuns	7.736 h	536.708 €	106.712 €
01.02.02	Allotjament servidors CPD UPC	1.553 h	107.755 €	91.957 €
01.02.03	Plataforma Cloud UPC	2.583 h	179.207 €	- €
01.02.04	Plataforma de contenidors. Rancher, Kubernetes	2.082 h	144.449 €	- €
01.02.05	Allotjament compartit d'aplicacions	361 h	25.038 €	- €
01.02.06	Còpies de seguretat de dades de servidors	1.398 h	97.006 €	108.953 €
01.02.07	Monitorització de servidors	3.326 h	230.736 €	146.784 €
01.02.08	Manteniment hardware de servidors	40 h	2.791 €	209.119 €
01.03	Llicències de programari	2.460 h	170.662 €	836.641 €
01.03.01	Servei de distribució de software	1.352 h	93.824 €	836.641 €
01.03.02	Gestió de llicències	1.108 h	76.839 €	- €
01.04	Programari de plataforma identitat UPC	7.537 h	522.887 €	18.829 €
01.04.01	Gestió de la identitat	5.029 h	348.906 €	- €

01.04.02	Autenticació i autorització d'usuaris (SSO i LDAP)	2.508 h	173.981 €	18.829 €
01.05	Plataformes de programari	886 h	61.475 €	- €
01.05.02	Framework Plone	182 h	12.651 €	- €
01.05.03	MAX. Motor d'activitat social	7 h	460 €	- €
01.05.04	Bus SOA	480 h	33.285 €	- €
01.05.05	UPCplay. Motor de gamificació	1 h	92 €	- €
01.05.06	SAP Fiori	29 h	2.023 €	- €
01.05.07	SAP Content Server	11 h	736 €	- €
01.05.08	Marc de Desenvolupament	1 h	92 €	- €
01.05.09	Automatització robòtica de processos (RPA)	175 h	12.137 €	- €
01.05.10	Gestió de cookies	0 h	- €	- €
01.06	Eines desenvolupament DevOps. Git, Gitlab...	1.418 h	98.375 €	- €
01.06.01	Eines desenvolupament DevOps. Git, Gitlab. Sonarqube	1.418 h	98.375 €	- €
01.07	Accessibilitat	1 h	92 €	- €
01.07.01	Accessibilitat	1 h	92 €	- €
02	Seguretat TIC	7.837 h	543.749 €	78.532 €
02.01	Seguretat TIC	7.837 h	543.749 €	78.532 €
02.01.01	Gestió de la seguretat	1.184 h	82.157 €	78.532 €
02.01.02	Atenció a incidents de seguretat. IRT	4.324 h	300.024 €	- €
02.01.03	Tallafocs	946 h	65.642 €	- €
02.01.04	Detecció de vulnerabilitats	1.383 h	95.926 €	- €
03	Aplicacions de gestió de les TIC	1.305 h	90.513 €	- €
03.01	Aplicacions de gestió de les TIC	1.305 h	90.513 €	- €
03.01.01	gN6. Gestor de Serveis TIC	1.054 h	73.125 €	- €
03.01.02	ServeisTIC. Portal de serveis TIC UPC	15 h	1.058 €	- €
03.01.03	EquipsTIC. Catàleg d'equipament TIC	135 h	9.361 €	- €
03.01.04	ProTIC. Gestor de projectes TIC	10 h	715 €	- €
03.01.05	Indicadors TIC	21 h	1.473 €	- €
03.01.06	gCOT. Gestió de consums telefònics	69 h	4.781 €	- €
04	Suport TIC al lloc de treball	12.564 h	871.639 €	270.089 €
04.01	Estacions de treball informàtiques	6.640 h	460.694 €	8.126 €
04.01.01	Gestió d'estacions de treball (GET)	6.090 h	422.536 €	8.126 €
04.01.03	Manteniment hardware d'equips ofimàtics	133 h	9.195 €	- €
04.01.04	Aprovisionament i renovació d'equips del lloc de treball	417 h	28.963 €	- €
04.01.05	Ravada. Escriptoris virtuals	0 h	- €	- €
04.02	Impressió	125 h	8.639 €	- €
04.02.01	Impressió en xarxa	125 h	8.639 €	- €
04.03	Servei de correu electrònic i agenda	1.483 h	102.916 €	- €
04.03.01	CorreuUPC. Correu electrònic	1.068 h	74.089 €	- €

04.03.02	MyList. Autoservei de llistes de distribució	236 h	16.367 €	- €
04.03.03	Relay i gestió de dominis de correu	180 h	12.460 €	- €
04.04	Servei de telefonia	2.111 h	146.469 €	251.074 €
04.04.01	UPCConnect. Telefonia IP	1.829 h	126.900 €	101.760 €
04.04.02	Telefonia mòbil	124 h	8.627 €	149.314 €
04.04.03	gSMS. Servei d'enviament SMS	8 h	552 €	- €
04.04.04	Plataforma de Call Center	150 h	10.390 €	- €
04.05	Eines de lloc de treball	1.377 h	95.567 €	10.890 €
04.05.01	Comunitats UPC	7 h	460 €	- €
04.05.03	myEnquesta. Enquestes i formularis	32 h	2.207 €	- €
04.05.04	Reserva de Recursos	4 h	276 €	- €
04.05.05	demanaUPC. Gestor de tiquets	52 h	3.586 €	- €
04.05.06	G Suite	692 h	48.031 €	10.890 €
04.05.07	myCitaPrevia	8 h	552 €	- €
04.05.08	Office 365	583 h	40.457 €	- €
04.06	Repositori de fitxers	827 h	57.354 €	- €
04.06.01	Repositori de fitxers	827 h	57.354 €	- €
05	Suport TIC a la docència	5.524 h	383.267 €	29.645 €
05.01	Gestió d'aules i laboratoris docents	156 h	10.850 €	- €
05.01.01	Gestió d'equipament d'imatge/so/TIC en aules ordinàries	119 h	8.275 €	- €
05.01.02	Gestió d'aules informàtiques	37 h	2.575 €	- €
05.01.03	Gestió d'equipament TIC en laboratoris no TIC	0 h	- €	- €
05.02	Espais virtuals i aplicacions de suport a la docència	5.368 h	372.417 €	29.645 €
05.02.01	Atenea	3.704 h	256.989 €	29.645 €
05.02.02	MoocUPC	16 h	1.103 €	- €
05.02.04	ATENEA Treballs de Fi d'Estudis	357 h	24.734 €	- €
05.02.05	ATENEA PhD	89 h	6.160 €	- €
05.02.06	Detecció de plagi. URKUND	3 h	184 €	- €
05.02.07	Eines per a continguts accessibles	0 h	- €	- €
05.02.08	Phedra. Suport als processos de doctorat	1.200 h	83.246 €	- €
06	Suport TIC a la Gestió Acadèmica	2.330 h	161.652 €	- €
06.01	Suport TIC a la Gestió Acadèmica	2.330 h	161.652 €	- €
06.01.01	PRISMA-nou. Nou sistema de gestió acadèmica	510 h	35.400 €	- €
06.01.02	PRISMA. Sistema de gestió acadèmica	709 h	49.217 €	- €
06.01.03	e-Secretaria	77 h	5.333 €	- €
06.01.04	Preinscripció	24 h	1.655 €	- €
06.01.05	Sistema de gestió d'horaris acadèmics	224 h	15.539 €	- €
06.01.06	MATUPC. Sistema de gestió de certificats	65 h	4.505 €	- €
06.01.07	Sistema de consulta de dades acadèmiques	32 h	2.207 €	- €

06.01.09	Sistema de gestió de títols propis i estatals	56 h	3.868 €	- €
06.01.10	Sistema de gestió de pràctiques externes	600 h	41.630 €	- €
06.01.11	GCICE. Sistema de gestió d'activitats de l'ICE	25 h	1.747 €	- €
06.01.13	Doctorat webs/intranets	8 h	552 €	- €
07	Suport TIC a les biblioteques	799 h	55.427 €	- €
07.01	Suport TIC a les Biblioteques	37 h	2.575 €	- €
07.01.01	Catàleg de les biblioteques	0 h	- €	- €
07.01.02	Bibliotècnica. Biblioteca digital i eBIB	12 h	828 €	- €
07.01.03	UPCommons. Portal del coneixement obert	0 h	- €	- €
07.01.04	Liquidació de drets d'autor	0 h	- €	- €
07.01.05	Reserva de sales de les biblioteques	0 h	- €	- €
07.01.06	CanalBIB. Difusió multimèdia	0 h	- €	- €
07.01.07	Sistema d'accés a la BRGF	0 h	- €	- €
07.01.08	Discovery i Prestatgeria digital	0 h	- €	- €
07.01.09	Memòria Digital UPC	0 h	- €	- €
07.01.10	Revistes UPC	0 h	- €	- €
07.01.11	GEOCommons	0 h	- €	- €
07.01.12	IBRA. Indicadors Bibliomètrics de Revistes d'Arquitectura	0 h	- €	- €
07.01.14	ADRE. Sistema intern	0 h	- €	- €
07.01.15	Iniciativa Digital Politècnica	0 h	- €	- €
07.01.16	Bibadmin. Aplicacions de suport a la gestió interna	0 h	- €	- €
07.01.17	Sistema d'ocupació en temps real i visitants	0 h	- €	- €
07.01.18	Datawarehouse SBPA	0 h	- €	- €
07.01.20	GeoUP4. Geolocalització de la producció acadèmica UP4	0 h	- €	- €
07.01.21	Intranet SBPA	0 h	- €	- €
07.01.22	Programari gestió editorial (EditecWin)	0 h	- €	- €
07.01.23	Sod: Gtbib (préstec interbibliotecari)	0 h	- €	- €
07.01.25	FUTUR. Portal de la Producció Científica	25 h	1.747 €	- €
07.01.26	Aprèn. Portal de la producció docent	0 h	- €	- €
07.01.27	Geodoctorat	0 h	- €	- €
07.01.28	Libguides	0 h	- €	- €
07.02	Suport TIC a la producció científica	762 h	52.853 €	- €
07.02.01	DRAC. Descriptor de la recerca	762 h	52.853 €	- €
07.02.02	Atlas UPC. Mapa de coneixement	0 h	- €	- €
08	Suport TIC a la gestió de la recerca i la transferència	2.411 h	167.244 €	6.892 €
08.01	Suport TIC a la gestió de la recerca i la transferència	2.411 h	167.244 €	6.892 €
08.01.01	gRDI. Sistema de gestió de projectes de recerca	1.572 h	109.039 €	- €
08.01.02	TimeSheets	1 h	92 €	- €
08.01.03	IDEAS. Gestió de invencions i patents	111 h	7.724 €	6.892 €

08.01.04	Tarifes. Càlcul de costos de projectes europeus	252 h	17.477 €	- €
08.01.05	Eines de gestió de la recerca (Mapa de Coneixement, etc.)	11 h	736 €	- €
08.01.06	Flux. Tramitació de convenis de recerca	464 h	32.177 €	- €
08.01.07	Revisió ètica dels projectes de recerca	0 h	- €	- €
08.01.08	SAQRA. Assegurament Qualitat Recerca Aplicada	0 h	- €	- €

10	Suport TIC a la Planificació, Avaluació i Qualitat	3.130 h	217.185 €	26.798 €
-----------	---	----------------	------------------	-----------------

10.01	Suport TIC a la Planificació, Avaluació i Qualitat	3.130 h	217.185 €	26.798 €
--------------	---	----------------	------------------	-----------------

10.01.01	DataWareHouse i Business Intelligence	3.125 h	216.817 €	26.798 €
10.01.02	Sistemes de gestió d'enquestes a estudiants	3 h	184 €	- €
10.01.03	Sistema de gestió de l'activitat acadèmica del PDI	0 h	- €	- €
10.01.04	Sistemes de gestió dels complements docents i de gestió	1 h	92 €	- €
10.01.05	Sistema de Seguiment i Acreditació de les Titulacions	0 h	- €	- €
10.01.06	Libre de dades (GPAQ)	1 h	92 €	- €

11	Suport TIC a la gestió de recursos humans	2.014 h	139.749 €	- €
-----------	--	----------------	------------------	------------

11.01	Suport TIC a la gestió de recursos humans	2.014 h	139.749 €	- €
--------------	--	----------------	------------------	------------

11.01.01	SPA. Sistema de gestió SAP	25 h	1.747 €	- €
11.01.02	Base de dades de personal	73 h	5.057 €	- €
11.01.03	TEMPUS. Sistema de control Horari	42 h	2.942 €	- €
11.01.05	Portal del treballador	69 h	4.781 €	- €
11.01.06	Director UPC	139 h	9.654 €	- €
11.01.07	Portal de Personal, Comunicació IT	25 h	1.747 €	- €
11.01.08	Gestió de convocatòria de beques	7 h	460 €	- €
11.01.09	Programa de Promoció de la Salut Cardiovascular	0 h	- €	- €
11.01.10	Contractació PDI	0 h	- €	- €
11.01.11	Expedient Electrònic Personal	23 h	1.563 €	- €
11.01.12	Històrics HR-ACCESS	5 h	368 €	- €
11.01.13	Beques INIREC (iniciació a la recerca)	0 h	- €	- €
11.01.14	Personal vinculat	58 h	4.046 €	- €
11.01.15	Encàrrecs de col·laboració	77 h	5.333 €	- €
11.01.16	UXXI Recursos Humans	85 h	5.885 €	- €
11.01.17	Portal de formació	1 h	92 €	- €
11.01.19	Bases de dades de Prevenció de Riscos Laborals	0 h	- €	- €
11.01.20	SIGRIS.Gestió de riscos laborals	566 h	39.261 €	- €
11.01.21	Revisions Mèdiques	119 h	8.275 €	- €
11.01.22	Sophia. Gestió de la contractació de personal amb...	700 h	48.537 €	- €

12	Suport TIC a la gestió econòmica	8.118 h	563.227 €	6.237 €
-----------	---	----------------	------------------	----------------

12.01	Suport TIC a la gestió econòmica	8.118 h	563.227 €	6.237 €
--------------	---	----------------	------------------	----------------

12.01.01	SAP EcoFin. Gestió econòmica	8.080 h	560.560 €	6.237 €
12.01.02	Gestió de compres i viatges per UTG	38 h	2.666 €	- €

12.01.03	Perfil del contractant i plataforma e-contractació	0 h	- €	- €
----------	--	-----	-----	-----

13	Suport TIC a l'Àrea d'Infraestructures	666 h	46.191 €	59.388 €
-----------	---	--------------	-----------------	-----------------

13.01	Suport TIC a l'Àrea d'Infraestructures	666 h	46.191 €	59.388 €
--------------	---	--------------	-----------------	-----------------

13.01.01	ARCHIBUS. Gestió d'edificacions i instal·lacions	126 h	8.735 €	22.331 €
13.01.02	SIRENA. Monitorització de subministraments	175 h	12.137 €	37.057 €
13.01.03	Esports	44 h	3.034 €	- €
13.01.05	Megafonia IP	21 h	1.471 €	- €
13.01.06	Equipament de laboratoris	300 h	20.814 €	- €

14	Suport TIC a Comunicació	4.818 h	334.290 €	9.658 €
-----------	---------------------------------	----------------	------------------	----------------

14.01	Suport TIC a Comunicació	4.818 h	334.290 €	9.658 €
--------------	---------------------------------	----------------	------------------	----------------

14.01.01	Home UPC	825 h	57.270 €	9.658 €
14.01.04	GenNews. Newsletters i butlletins UPC	549 h	38.100 €	- €
14.01.05	Genweb UPC	2.610 h	181.048 €	- €
14.01.07	CercadorUPC	0 h	- €	- €
14.01.08	Analítica web	32 h	2.207 €	- €
14.01.09	Llistes corporatives: @l·listes.upc.edu	227 h	15.724 €	- €
14.01.10	Allotjament i manteniment de sites web específics	569 h	39.482 €	- €
14.01.11	Suport a la gestió d'esdeveniments. MyEvent	3 h	184 €	- €
14.01.13	CRM	4 h	276 €	- €

15	Suport TIC institucional	2.797 h	194.028 €	32.402 €
-----------	---------------------------------	----------------	------------------	-----------------

15.01	Suport TIC institucional	2.797 h	194.028 €	- €
--------------	---------------------------------	----------------	------------------	------------

15.01.01	Òrgans de govern	445 h	30.898 €	- €
15.01.02	Gestió dels ens UPC. entitatsUPC	4 h	276 €	- €
15.01.09	ACEL - Censos electorals	550 h	38.148 €	- €
15.01.10	Càrrecs	1.025 h	71.100 €	- €
15.01.11	App UPC	773 h	53.605 €	- €

15.02	Suports als serveis per a la comunitat i l'innovació	0 h	- €	32.402 €
--------------	---	------------	------------	-----------------

15.02.01	UPC Alumni	0 h	- €	32.402 €
15.02.02	Suport a la gestió de persones amb capacitats diverses	0 h	- €	- €

16	Suport TIC a l'eAdministració	5.010 h	347.592 €	- €
-----------	--------------------------------------	----------------	------------------	------------

16.01	Suport TIC a l'eAdministració	5.010 h	347.592 €	- €
--------------	--------------------------------------	----------------	------------------	------------

16.01.01	ERES. Gestió del Registre	300 h	20.829 €	- €
16.01.02	gPEU. Gestió de processos electorals	375 h	26.028 €	- €
16.01.03	Portafirmes	522 h	36.195 €	- €
16.01.04	Seu electrònica i motor de tràmits	780 h	54.098 €	- €
16.01.05	Administració eines Consorci AOC	5 h	368 €	- €
16.01.06	eNotifica. Notificacions electròniques	77 h	5.333 €	- €
16.01.07	eTramita. Tramitador de signatures	278 h	19.309 €	- €

16.01.08	gExpedients. Gestor d'expedients	930 h	64.503 €	- €
16.01.09	Passar-les de pagament electrònic	17 h	1.195 €	- €
16.01.10	Gestor documental	977 h	67.800 €	- €
16.01.11	Arxiu Físic UPC	68 h	4.689 €	- €
16.01.12	Aplicacions i serveis de gestió de la identitat	681 h	47.244 €	- €
17	Suport TIC a Serveis Jurídics	228 h	15.815 €	- €
17.01	Suport TIC a Serveis Jurídics	228 h	15.815 €	- €
17.01.01	Expedients jurídics. Kmaleon	7 h	460 €	- €
17.01.02	gConvenis	221 h	15.355 €	- €
18	Suport TIC a la Producció Audiovisual	37 h	2.575 €	7.890 €
18.01	Suport TIC a la Producció Audiovisual	0 h	- €	- €
18.01.01	Producció audiovisual	0 h	- €	- €
18.01.04	Autoenregistrament	0 h	- €	- €
18.02	Zona Vídeo	37 h	2.575 €	7.890 €
18.02.01	Publicació i preservació	37 h	2.575 €	7.890 €
18.02.02	Directes	0 h	- €	- €
18.01	Suport TIC a actes	0 h	- €	- €
18.03.01	Actes	0 h	- €	- €
18.03.02	Streaming	0 h	- €	- €
99	Gestió operativa i suport a la governança TIC UPC	41.504 h	1.590.008 €	- €
99.01	Servei d'innovació oberta	2.608 h	180.939 €	- €
99.02	Assessorament i suport al govern TIC de la UPC	3.912 h	271.408 €	- €
99.03	Gestió de compres i contractació	5.040 h	349.667 €	- €
99.04	Gestió econòmica i financera	4.439 h	307.970 €	- €
99.05	Altres serveis	25.505 h	480.024 €	- €
Total		137.331 h	8.238.342 €	2.468.885 €

Serveis prestats amb recursos propis

Hores de servei basal

De les hores previstes amb recursos propis, un total de 127.796 hores corresponen a l'execució del servei basal. A continuació, es detalla el dimensionament inicial previst per a les diferents activitats basals, segons la descripció de la clàusula segona del present encàrrec.

Codi	Coord.	Correctiu	Petit evolutiu	Suport a l'usuari	Suport funcional	Operació (admin.)	Total
01	1.655 h	5.863 h	1.935 h	6.558 h	27 h	18.122 h	34.159 h
01.01	396 h	717 h	19 h	1.528 h	0 h	2.078 h	4.738 h
01.01.01	114 h	126 h	4 h	171 h	0 h	631 h	1.046 h
01.01.02	10 h	78 h	0 h	209 h	0 h	58 h	356 h
01.01.03	172 h	122 h	15 h	402 h	0 h	698 h	1.409 h
01.01.04	57 h	176 h	0 h	276 h	0 h	441 h	950 h
01.01.05	10 h	150 h	0 h	354 h	0 h	211 h	725 h
01.01.06	10 h	20 h	0 h	25 h	0 h	16 h	71 h
01.01.07	23 h	45 h	0 h	91 h	0 h	23 h	182 h
01.02	994 h	2.835 h	0 h	1.609 h	27 h	12.895 h	18.359 h
01.02.01	355 h	973 h	0 h	953 h	0 h	4.955 h	7.236 h
01.02.02	57 h	278 h	0 h	93 h	0 h	1.125 h	1.553 h
01.02.03	114 h	376 h	0 h	156 h	0 h	1.716 h	2.363 h
01.02.04	0 h	493 h	0 h	151 h	0 h	1.438 h	2.082 h
01.02.05	68 h	23 h	0 h	44 h	27 h	200 h	361 h
01.02.06	114 h	66 h	0 h	98 h	0 h	1.120 h	1.398 h
01.02.07	263 h	611 h	0 h	113 h	0 h	2.339 h	3.326 h
01.02.08	23 h	15 h	0 h	1 h	0 h	1 h	40 h
01.03	10 h	804 h	115 h	537 h	0 h	653 h	2.120 h
01.03.01	5 h	673 h	0 h	465 h	0 h	69 h	1.212 h
01.03.02	5 h	131 h	115 h	72 h	0 h	584 h	908 h
01.04	180 h	1.038 h	1.446 h	2.635 h	0 h	1.338 h	6.637 h
01.04.01	180 h	669 h	1.446 h	1.340 h	0 h	994 h	4.629 h
01.04.02	0 h	368 h	0 h	1.295 h	0 h	344 h	2.008 h
01.05	75 h	133 h	355 h	139 h	0 h	184 h	886 h
01.05.02	75 h	7 h	0 h	21 h	0 h	80 h	182 h
01.05.03	0 h	1 h	0 h	0 h	0 h	5 h	7 h
01.05.04	0 h	27 h	347 h	65 h	0 h	41 h	480 h
01.05.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	1 h	1 h
01.05.06	0 h	11 h	0 h	16 h	0 h	3 h	29 h
01.05.07	0 h	1 h	0 h	3 h	0 h	7 h	11 h
01.05.08	0 h	1 h	0 h	0 h	0 h	0 h	1 h
01.05.09	0 h	85 h	8 h	34 h	0 h	48 h	175 h
01.05.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.06	0 h	337 h	0 h	109 h	0 h	973 h	1.418 h
01.06.01	0 h	337 h	0 h	109 h	0 h	973 h	1.418 h
01.07	0 h	0 h	0 h	1 h	0 h	0 h	1 h
01.07.01	0 h	0 h	0 h	1 h	0 h	0 h	1 h

02	286 h	2.183 h	19 h	376 h	0 h	4.573 h	7.437 h
02.01	286 h	2.183 h	19 h	376 h	0 h	4.573 h	7.437 h
02.01.01	286 h	111 h	0 h	3 h	0 h	384 h	784 h
02.01.02	0 h	781 h	16 h	179 h	0 h	3.349 h	4.324 h
02.01.03	0 h	65 h	3 h	195 h	0 h	684 h	946 h
02.01.04	0 h	1.226 h	0 h	0 h	0 h	156 h	1.383 h
03	98 h	594 h	42 h	297 h	0 h	273 h	1.305 h
03.01	98 h	594 h	42 h	297 h	0 h	273 h	1.305 h
03.01.01	74 h	527 h	0 h	229 h	0 h	224 h	1.054 h
03.01.02	2 h	0 h	0 h	5 h	0 h	8 h	15 h
03.01.03	13 h	7 h	42 h	42 h	0 h	30 h	135 h
03.01.04	5 h	0 h	0 h	0 h	0 h	5 h	10 h
03.01.05	4 h	1 h	0 h	11 h	0 h	5 h	21 h
03.01.06	0 h	60 h	0 h	9 h	0 h	0 h	69 h
04	330 h	2.743 h	180 h	4.986 h	11 h	4.184 h	12.434 h
04.01	102 h	1.209 h	0 h	2.610 h	0 h	2.670 h	6.590 h
04.01.01	102 h	1.117 h	0 h	2.287 h	0 h	2.534 h	6.040 h
04.01.03	0 h	82 h	0 h	29 h	0 h	21 h	133 h
04.01.04	0 h	9 h	0 h	293 h	0 h	115 h	417 h
04.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.02	0 h	20 h	0 h	25 h	0 h	80 h	125 h
04.02.01	0 h	20 h	0 h	25 h	0 h	80 h	125 h
04.03	64 h	506 h	0 h	683 h	0 h	231 h	1.483 h
04.03.01	62 h	289 h	0 h	565 h	0 h	152 h	1.068 h
04.03.02	0 h	127 h	0 h	97 h	0 h	12 h	236 h
04.03.03	2 h	90 h	0 h	21 h	0 h	66 h	180 h
04.04	102 h	579 h	45 h	779 h	11 h	595 h	2.111 h
04.04.01	85 h	546 h	0 h	653 h	11 h	534 h	1.829 h
04.04.02	17 h	27 h	0 h	70 h	0 h	11 h	124 h
04.04.03	0 h	0 h	0 h	7 h	0 h	1 h	8 h
04.04.04	0 h	7 h	45 h	49 h	0 h	49 h	150 h
04.05	57 h	188 h	135 h	447 h	0 h	470 h	1.297 h
04.05.01	0 h	3 h	0 h	0 h	0 h	4 h	7 h
04.05.03	0 h	3 h	0 h	28 h	0 h	1 h	32 h
04.05.04	0 h	0 h	0 h	4 h	0 h	0 h	4 h
04.05.05	0 h	28 h	0 h	19 h	0 h	5 h	52 h
04.05.06	57 h	62 h	80 h	193 h	0 h	220 h	612 h
04.05.07	0 h	3 h	0 h	5 h	0 h	0 h	8 h
04.05.07	0 h	90 h	56 h	197 h	0 h	240 h	583 h

04.06	5 h	241 h	0 h	443 h	0 h	138 h	827 h
04.06.01	5 h	241 h	0 h	443 h	0 h	138 h	827 h
05	322 h	908 h	119 h	1.066 h	123 h	2.636 h	5.174 h
05.01	0 h	32 h	0 h	72 h	0 h	53 h	156 h
05.01.01	0 h	23 h	0 h	61 h	0 h	36 h	119 h
05.01.02	0 h	9 h	0 h	11 h	0 h	17 h	37 h
05.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02	322 h	876 h	119 h	994 h	123 h	2.583 h	5.018 h
05.02.01	322 h	501 h	53 h	692 h	123 h	1.663 h	3.354 h
05.02.02	0 h	11 h	0 h	3 h	0 h	3 h	16 h
05.02.04	0 h	15 h	45 h	205 h	0 h	91 h	357 h
05.02.05	0 h	15 h	0 h	69 h	0 h	5 h	89 h
05.02.06	0 h	0 h	0 h	3 h	0 h	0 h	3 h
05.02.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02.08	0 h	335 h	21 h	23 h	0 h	821 h	1.200 h
06	146 h	449 h	335 h	604 h	0 h	795 h	2.330 h
06.01	146 h	449 h	335 h	604 h	0 h	795 h	2.330 h
06.01.01	0 h	197 h	0 h	86 h	0 h	227 h	510 h
06.01.02	130 h	78 h	0 h	123 h	0 h	378 h	709 h
06.01.03	0 h	9 h	0 h	68 h	0 h	0 h	77 h
06.01.04	0 h	7 h	0 h	17 h	0 h	0 h	24 h
06.01.05	0 h	49 h	0 h	73 h	0 h	102 h	224 h
06.01.06	0 h	25 h	0 h	30 h	0 h	9 h	65 h
06.01.07	0 h	15 h	0 h	16 h	0 h	1 h	32 h
06.01.09	16 h	0 h	0 h	36 h	0 h	4 h	56 h
06.01.10	0 h	61 h	335 h	143 h	0 h	61 h	600 h
06.01.11	0 h	1 h	0 h	11 h	0 h	13 h	25 h
06.01.13	0 h	7 h	0 h	1 h	0 h	0 h	8 h
07	140 h	135 h	225 h	80 h	0 h	69 h	649 h
07.01	0 h	0 h	0 h	23 h	0 h	15 h	37 h
07.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.02	0 h	0 h	0 h	12 h	0 h	0 h	12 h
07.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

07.01.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.11	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.12	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.14	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.15	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.16	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.17	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.18	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.20	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.21	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.22	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.23	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.25	0 h	0 h	0 h	11 h	0 h	15 h	25 h
07.01.26	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.27	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.28	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.02	140 h	135 h	225 h	57 h	0 h	54 h	612 h
07.02.01	140 h	135 h	225 h	57 h	0 h	54 h	612 h
07.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08	70 h	953 h	755 h	227 h	0 h	56 h	2.061 h
08.01	70 h	953 h	755 h	227 h	0 h	56 h	2.061 h
08.01.01	39 h	671 h	559 h	170 h	0 h	33 h	1.472 h
08.01.02	0 h	0 h	0 h	1 h	0 h	0 h	1 h
08.01.03	0 h	3 h	105 h	1 h	0 h	3 h	111 h
08.01.04	16 h	131 h	41 h	46 h	0 h	17 h	252 h
08.01.05	0 h	1 h	0 h	8 h	0 h	1 h	11 h
08.01.06	15 h	147 h	50 h	0 h	0 h	1 h	214 h
08.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08.01.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10	39 h	2.428 h	87 h	183 h	0 h	143 h	2.880 h
10.01	39 h	2.428 h	87 h	183 h	0 h	143 h	2.880 h
10.01.01	39 h	2.428 h	87 h	178 h	0 h	143 h	2.875 h
10.01.02	0 h	0 h	0 h	3 h	0 h	0 h	3 h
10.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10.01.04	0 h	0 h	0 h	1 h	0 h	0 h	1 h
10.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10.01.06	0 h	0 h	0 h	1 h	0 h	0 h	1 h
11	0 h	376 h	480 h	248 h	0 h	610 h	1.714 h
11.01	0 h	376 h	480 h	248 h	0 h	610 h	1.714 h

11.01.01	0 h	9 h	0 h	4 h	0 h	12 h	25 h
11.01.02	0 h	0 h	66 h	3 h	0 h	4 h	73 h
11.01.03	0 h	16 h	0 h	15 h	0 h	12 h	42 h
11.01.05	0 h	13 h	0 h	16 h	0 h	40 h	69 h
11.01.06	0 h	95 h	0 h	7 h	0 h	37 h	139 h
11.01.07	0 h	4 h	0 h	17 h	0 h	4 h	25 h
11.01.08	0 h	0 h	0 h	7 h	0 h	0 h	7 h
11.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.11	0 h	7 h	0 h	5 h	0 h	11 h	23 h
11.01.12	0 h	0 h	0 h	5 h	0 h	0 h	5 h
11.01.13	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.14	0 h	5 h	5 h	23 h	0 h	25 h	58 h
11.01.15	0 h	42 h	29 h	5 h	0 h	0 h	77 h
11.01.16	0 h	34 h	0 h	21 h	0 h	29 h	85 h
11.01.17	0 h	0 h	0 h	1 h	0 h	0 h	1 h
11.01.19	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.20	0 h	98 h	379 h	82 h	0 h	7 h	566 h
11.01.21	0 h	46 h	0 h	34 h	0 h	38 h	119 h
11.01.22	0 h	5 h	0 h	3 h	0 h	392 h	400 h
12	70 h	1.266 h	1.919 h	635 h	0 h	1.979 h	5.868 h
12.01	70 h	1.266 h	1.919 h	635 h	0 h	1.979 h	5.868 h
12.01.01	70 h	1.258 h	1.919 h	628 h	0 h	1.955 h	5.830 h
12.01.02	0 h	8 h	0 h	7 h	0 h	24 h	38 h
12.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13	0 h	42 h	0 h	70 h	0 h	553 h	666 h
13.01	0 h	42 h	0 h	70 h	0 h	553 h	666 h
13.01.01	0 h	33 h	0 h	23 h	0 h	70 h	126 h
13.01.02	0 h	7 h	0 h	3 h	0 h	166 h	175 h
13.01.03	0 h	0 h	0 h	44 h	0 h	0 h	44 h
13.01.05	0 h	3 h	0 h	1 h	0 h	17 h	21 h
13.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	300 h	300 h
14	668 h	868 h	7 h	1.364 h	0 h	1.112 h	4.018 h
14.01	668 h	868 h	7 h	1.364 h	0 h	1.112 h	4.018 h
14.01.01	68 h	168 h	7 h	87 h	0 h	45 h	375 h
14.01.04	0 h	34 h	0 h	126 h	0 h	89 h	249 h
14.01.05	455 h	339 h	0 h	952 h	0 h	814 h	2.560 h
14.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14.01.08	0 h	1 h	0 h	3 h	0 h	28 h	32 h

14.01.09	57 h	61 h	0 h	74 h	0 h	34 h	227 h
14.01.10	88 h	262 h	0 h	119 h	0 h	99 h	569 h
14.01.11	0 h	0 h	0 h	3 h	0 h	0 h	3 h
14.01.13	0 h	1 h	0 h	0 h	0 h	3 h	4 h
15	65 h	828 h	423 h	213 h	0 h	247 h	1.777 h
15.01	65 h	828 h	423 h	213 h	0 h	247 h	1.777 h
15.01.01	65 h	7 h	248 h	57 h	0 h	69 h	445 h
15.01.02	0 h	3 h	0 h	1 h	0 h	0 h	4 h
15.01.09	0 h	134 h	0 h	0 h	0 h	116 h	250 h
15.01.10	0 h	293 h	138 h	50 h	0 h	44 h	525 h
15.01.11	0 h	392 h	37 h	105 h	0 h	19 h	553 h
15.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15.02.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16	186 h	830 h	1.824 h	823 h	0 h	948 h	4.610 h
16.01	186 h	830 h	1.824 h	823 h	0 h	948 h	4.610 h
16.01.01	16 h	7 h	160 h	16 h	0 h	1 h	200 h
16.01.02	16 h	121 h	207 h	29 h	0 h	3 h	375 h
16.01.03	34 h	73 h	310 h	80 h	0 h	25 h	522 h
16.01.04	0 h	24 h	204 h	220 h	0 h	332 h	780 h
16.01.05	0 h	0 h	0 h	4 h	0 h	1 h	5 h
16.01.06	0 h	0 h	45 h	17 h	0 h	15 h	77 h
16.01.07	0 h	25 h	212 h	7 h	0 h	34 h	278 h
16.01.08	16 h	363 h	359 h	85 h	0 h	7 h	830 h
16.01.09	0 h	0 h	0 h	17 h	0 h	0 h	17 h
16.01.10	104 h	158 h	286 h	171 h	0 h	58 h	777 h
16.01.11	0 h	3 h	37 h	12 h	0 h	16 h	68 h
16.01.12	0 h	57 h	3 h	166 h	0 h	456 h	681 h
17	0 h	13 h	146 h	33 h	0 h	36 h	228 h
17.01	0 h	13 h	146 h	33 h	0 h	36 h	228 h
17.01.01	0 h	4 h	0 h	1 h	0 h	1 h	7 h
17.01.02	0 h	9 h	146 h	32 h	0 h	34 h	221 h
18	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	37 h	37 h
18.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	37 h	37 h
18.02.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	37 h	37 h

18.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.03.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.03.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
99	0 h	0 h	0 h	24.450 h	0 h	0 h	40.449 h
99.01							2.608 h
99.02							3.912 h
99.03							5.040 h
99.04							4.439 h
99.05	0 h	0 h	0 h	24.450 h	0 h	0 h	24.450 h
	4.075 h	20.481 h	8.497 h	42.212 h	160 h	36.373 h	127.796 h

Hores de projectes

De les hores previstes amb recursos propis, un total de 9.535 hores corresponen a l'execució dels projectes d'evolució. A continuació, es detalla el dimensionament inicial previst per a les diferents activitats de projectes, segons la descripció de la clàusula segona del present encàrrec.

Codi	Normativa externa	Normativa UPC	Millora funcional	Millora tècnològica	Estudi / assessoria	Total
01	500 h	0 h	570 h	890 h	120 h	2.080 h
01.01	0 h	0 h	120 h	0 h	0 h	120 h
01.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.01.03	0 h	0 h	120 h	0 h	0 h	120 h
01.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.02	500 h	0 h	0 h	100 h	120 h	720 h
01.02.01	400 h	0 h	0 h	100 h	0 h	500 h
01.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.02.03	100 h	0 h	0 h	0 h	120 h	220 h
01.02.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.02.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.02.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.02.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

01.02.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.03	0 h	0 h	300 h	40 h	0 h	340 h
01.03.01	0 h	0 h	100 h	40 h	0 h	140 h
01.03.02	0 h	0 h	200 h	0 h	0 h	200 h
01.04	0 h	0 h	150 h	750 h	0 h	900 h
01.04.01	0 h	0 h	150 h	250 h	0 h	400 h
01.04.02	0 h	0 h	0 h	500 h	0 h	500 h
01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.05.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.06.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
01.07.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
02	400 h	0 h	0 h	0 h	0 h	400 h
02.01	400 h	0 h	0 h	0 h	0 h	400 h
02.01.01	400 h	0 h	0 h	0 h	0 h	400 h
02.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
02.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
02.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
03.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04	50 h	0 h	0 h	80 h	0 h	130 h
04.01	50 h	0 h	0 h	0 h	0 h	50 h
04.01.01	50 h	0 h	0 h	0 h	0 h	50 h
04.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

04.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.02.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.03.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.03.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.03.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.04.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.04.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.04.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.04.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.05	0 h	0 h	0 h	80 h	0 h	80 h
04.05.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.05.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.05.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.05.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.05.06	0 h	0 h	0 h	80 h	0 h	80 h
04.05.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.05.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
04.06.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05	0 h	0 h	200 h	150 h	0 h	350 h
05.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02	0 h	0 h	200 h	150 h	0 h	350 h
05.02.01	0 h	0 h	200 h	150 h	0 h	350 h
05.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
05.02.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

06.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.11	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
06.01.13	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07	0 h	0 h	100 h	50 h	0 h	150 h
07.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.11	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.12	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.14	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.15	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.16	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.17	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.18	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.20	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.21	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.22	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.23	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.25	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.26	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.27	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.01.28	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
07.02	0 h	0 h	100 h	50 h	0 h	150 h
07.02.01	0 h	0 h	100 h	50 h	0 h	150 h
07.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

08	0 h	0 h	350 h	0 h	0 h	350 h
08.01	0 h	0 h	350 h	0 h	0 h	350 h
08.01.01	0 h	0 h	100 h	0 h	0 h	100 h
08.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08.01.06	0 h	0 h	250 h	0 h	0 h	250 h
08.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
08.01.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10	0 h	0 h	50 h	200 h	0 h	250 h
10.01	0 h	0 h	50 h	200 h	0 h	250 h
10.01.01	0 h	0 h	50 h	200 h	0 h	250 h
10.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
10.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11	0 h	0 h	300 h	0 h	0 h	300 h
11.01	0 h	0 h	300 h	0 h	0 h	300 h
11.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.11	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.12	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.13	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.14	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.15	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.16	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.17	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.19	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.20	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
11.01.21	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

11.01.22	0 h	0 h	300 h	0 h	0 h	300 h
12	250 h	0 h	2.000 h	0 h	0 h	2.250 h
12.01	250 h	0 h	2.000 h	0 h	0 h	2.250 h
12.01.01	250 h	0 h	2.000 h	0 h	0 h	2.250 h
12.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
12.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
13.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14	300 h	0 h	450 h	50 h	0 h	800 h
14.01	300 h	0 h	450 h	50 h	0 h	800 h
14.01.01	0 h	0 h	400 h	50 h	0 h	450 h
14.01.04	300 h	0 h	0 h	0 h	0 h	300 h
14.01.05	0 h	0 h	50 h	0 h	0 h	50 h
14.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14.01.08	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14.01.10	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14.01.11	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
14.01.13	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15	0 h	0 h	850 h	170 h	0 h	1.020 h
15.01	0 h	0 h	850 h	170 h	0 h	1.020 h
15.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15.01.09	0 h	0 h	250 h	50 h	0 h	300 h
15.01.10	0 h	0 h	500 h	0 h	0 h	500 h
15.01.11	0 h	0 h	100 h	120 h	0 h	220 h
15.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15.02.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
15.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16	0 h	0 h	350 h	50 h	0 h	400 h
16.01	0 h	0 h	350 h	50 h	0 h	400 h
16.01.01	0 h	0 h	100 h	0 h	0 h	100 h
16.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h

16.01.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.05	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.06	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.07	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.08	0 h	0 h	100 h	0 h	0 h	100 h
16.01.09	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.10	0 h	0 h	150 h	50 h	0 h	200 h
16.01.11	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
16.01.12	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
17	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
17.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
17.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
17.01.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.01.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.01.04	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.02.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.02.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.03	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.03.01	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
18.03.02	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h	0 h
99	0 h	0 h	1.055 h	0 h	0 h	1.055 h
99.01						
99.02						
99.03						
99.04						
99.05	0 h	0 h	1.055 h	0 h	0 h	1.055 h
	1.500 h	0 h	6.275 h	1.640 h	120 h	9.535 h

ANNEX III

Seguiment de Nivells de Servei (SLA)

1. Introducció

El present annex descriu el seguiment de nivells de servei (SLA) per als serveis que UPCnet presta a la UPC.

El seguiment de nivells de servei que es descriuen a continuació es mesurarà mensualment, i es presentaran informes segons el descrit al model de relació. Es valorarà el seu compliment de forma anual.

Aquest annex es revisarà anualment.

2. Objectius de nivell del servei (SLO)

Es defineixen dos objectius de nivell de servei:

2.1. Disponibilitat del servei

Descripció: percentatge de temps de disponibilitat del servei excloent les aturades planificades i validades per UPC.

Per serveis crítics, SLO: 99,9%

Tenen la consideració de **serveis crítics**, els següents:

- Correu electrònic
- Atenea - Campus Digitals
- Identificació a la Intranet
- Web institucional UPC
- Xarxa troncal de la UPC i connexió a Internet
- Xarxes locals administrades per UPCnet
- Gestió acadèmica - PRISMA
- Gestor de Serveis gn6
- UPCconnect

Per serveis no crítics, SLO: 99,3%

2.2. Resolució d'incidents

Descripció: temps de resolució d'incidents registrats a l'ATIC inferior a 2 dies laborables.

SLO: 90%

Els SLO resultaran vàlids sempre i quan:

- No es sobrepassin els dimensionaments del servei signats al present encàrrec.
- La UPC proveeixi:
 - Subministrament elèctric
 - Espai físic i infraestructura bàsica per a la gestió del Centre de Procés de Dades (CPD)
 - Accessos i seguretat física als edificis (vigilància, sistemes antiincendis, neteja, etc.)

3. Horari de prestació del servei

Els serveis es prestaran en cadascun dels rangs horaris definits:

Horari 24x7: Tots els dies de 0h a 24h

- Correu electrònic
- Atenea - Campus Digitals
- Identificació a la Intranet
- Web institucional UPC
- Cloud privat UPC
- Xarxa troncal de la UPC i connexió a Internet

Horari estès: Laborables de 8h a 21h

- Genweb
- Llicències flotants
- Gestió acadèmica - PRISMA (en temps de matrícula)
- Gestor de Serveis gn6
- UPCconnect
- Xarxa sense fils UPC

Horari estàndard: Laborables de 9h a 18h i laborables reduïts de 9h a 15h

- La resta de serveis

El Servei d'Atenció a les TIC (ATIC) serà els dies laborables de Barcelona de 8h a 21h, i els laborables reduïts de 8h a 15h.

Es consideren laborables reduïts els divendres i el mes d'agost.

Els SLO de disponibilitat del servei (2.1) es mesuraran en aquest horari. L'SLO de resolució d'incidents (2.2) es mesura només en dies laborables.

Es reserva el primer dijous de cada mes per a l'execució d'aturades planificades no urgents. Les aturades es notificaran als interlocutors definits pel servei amb una antelació superior a 48 hores.

Les actuacions pels serveis crítics en horari 24x7 es duran a terme preferentment fora de l'horari pic de servei (laborables 8h-20h). Si no fos possible, per limitacions tècniques o de finestra temporal, es durà a terme en dia no lectiu, preferentment el següent dissabte.

4. Pla de continuïtat

L'objectiu del pla de continuïtat és garantir la prestació dels serveis, amb els màxims nivells de qualitat i amb el mínim grau de pèrdua d'informació, en cas de produir-se una situació de contingència.

UPCnet compta amb un pla de continuïtat documentat basat en els criteris de recuperació, els riscos i els recursos disponibles per abordar-los per part de la UPC.

A tal efecte, es realitzen de forma sistemàtica les següents accions:

- Contemplar els aspectes de continuïtat de nous serveis o serveis modificats des de la fase de disseny.
- Valorar com els canvis impacten en la continuïtat.
- Execució de proves de continuïtat totals o parcials.
- Realització de còpies de seguretat. Donat que la pèrdua puntual de dades és l'eventualitat més habitual que pot provocar la interrupció d'un servei, es defineix una gestió d'aquestes còpies sobre els actius d'informació segons la següent política:
 - Còpies completes setmanals dels actius d'informació de tots els serveis, realitzades tots els caps de setmana
 - Còpies diàries incrementals respecte el contingut del dia anterior
 - Emmagatzematge en locals i en centres alternatius propis

5. Tractament de dades personals i confidencialitat

Per procedir a l'execució del servei objecte del present encàrrec, es fa necessari que UPCnet efectui tractament de dades de caràcter personal segons el detall a l'Annex IV.

6. Definicions

Per tal d'establir un vocabulari comú i acordat entre ambdues parts, s'indiquen en aquest apartat algunes definicions referents a diferents aspectes del servei:

SLA (Service Level Agreement)

És el conjunt de nivells de qualitat definits per a la prestació dels serveis.

SLO (Service Level Objective)

Defineix cadascun dels objectius clau per mesurar la qualitat del servei prestat.

Incident greu

Es defineix com a incident greu aquell en que hi ha una afectació general en els usuaris d'un servei crític en producció i es posa en risc el compromís d'acompliment de l'SLA. Hi ha afectació general quan:

- El nombre d'usuaris afectats es significatiu.
- L'afectació és a un nombre important d'usuaris VIP del servei.
- Els intents de solució de la incidència no ha donat fruits positius en un temps raonable i els esforços i recursos normals d'atenció a l'incident no resulten suficients per resoldre'l sense incompliment de l'SLA compromès.

Situació de contingència

És aquella que es produeix després d'un problema de qualsevol naturalesa que paralizzi total o parcialment els serveis TIC prestats per UPCnet i que tenen un impacte significatiu sobre els processos propis de la UPC.

Es declararà de manera compartida entre els interlocutors de la UPC i UPCnet definits en aquest mateix document.

Política de lliuraments

S'estableix la següent política:

- UPCnet es compromet a implementar totes aquelles versions que calguin per tal de mantenir el nivell de servei.
- Per aquells serveis que ho tinguin encarregat es crearan noves versions, per manteniment evolutiu, i es lliuraran amb els intervals pactats.
- En cas de ser necessària la implementació de noves versions per manteniment correctiu, es prioritzarà la realització de la posada en producció el primer dijous de mes.

Canvis i lliuraments d'emergència

Es consideren canvis d'emergència aquelles implementacions de noves versions que compleixen alguna de les següents condicions:

- S'ha de lliurar a producció degut a una incidència que provoca, o pot provocar, la no disponibilitat del servei.
- Ocasiona una reducció dels nivells del servei.
- És un requeriment explícit del client; que no pot esperar la finestra pactada per a intervencions planificades.

Queixa

Percepció usuari de UPC dels serveis d'UPCnet, que manifesta una diferència en les seves expectatives respecte a la seva relació amb UPCnet.

ANNEX IV

Tractament de dades personals

1. Introducció

En matèria de protecció de dades personals regirà el previst a la normativa vigent, i en especial a la Llei orgànica 03/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garanties dels drets digitals (LOPDGDD), el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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 (RGPD), i la Llei 9/2017, de 9 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

1.1. Objecte de l'encàrrec del tractament

Mitjançant aquestes clàusules s'habilita a UPCnet com Encarregat del Tractament (Article 28 del RGPD), per tractar per compte de la Universitat Politècnica de Catalunya, i Responsable del Tractament (punt 7 Article 4 del RGPD), les dades personals necessàries per prestar els serveis descrits en el present Encàrrec de Gestió.

La prestació dels serveis implica la realització per part de l'Encarregat del Tractament dels següents tractaments:

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recollida | <input checked="" type="checkbox"/> Registre |
| <input checked="" type="checkbox"/> Estructuració | <input checked="" type="checkbox"/> Modificació |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservació | <input checked="" type="checkbox"/> Extracció |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consulta | <input checked="" type="checkbox"/> Comunicació per transmissió |
| <input checked="" type="checkbox"/> Difusió | <input checked="" type="checkbox"/> Interconnexió |
| <input checked="" type="checkbox"/> Acarament | <input checked="" type="checkbox"/> Limitació |
| <input checked="" type="checkbox"/> Supressió | <input checked="" type="checkbox"/> Destrucció |
| <input checked="" type="checkbox"/> Comunicació | <input type="checkbox"/> Altres |

L'accés per part de l'Encarregat de Tractament a les dades personals que siguin necessaris per a la prestació dels serveis descrits en el present Encàrrec de Gestió al responsable no es considera comunicació de dades sempre que es compleixi el que

estableix el Reglament (UE) 2016/679, en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i les seves normes de desenvolupament.

1.2. Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, La Universitat Politècnica de Catalunya Responsable del Tractament, posa a disposició d'UPCnet, Encarregada del Tractament, la informació que es descriu en el registre d'activitats de tractament de dades personals de la UPC (<https://rat.upc.edu/ca>) en relació als fitxers d'Estudiants, de Personal, de Serveis, de Recerca, de Clients i proveïdors, d'Identitat Digital, d'Alumni i de Dosimetria de Radiacions Ionitzants.

Els tipus de dades personals que l'Encarregat del Tractament tractarà en virtut d'aquest encàrrec són els següents:

- Dades identificatives (noms i cognoms, NIF/DNI, nº Seguretat Social/Mutualitat, adreça, telèfon, signatura, empremta, imatge/veu, marques físiques, signatura electrònica, altres dades biomètriques).
- Dades de característiques personals (estat civil, dades de família, data de naixement, lloc de naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, característiques físiques o antropomètriques).
- Dades de circumstàncies socials (característiques d'allotjament/vivenda, propietats o possessions, aficions i estil de vida, pertinença a clubs o associacions, llicències, permisos o autoritzacions).
- Dades acadèmiques i professionals (formació/titulacions, historial d'estudiant, experiència professional, pertinença a col·legis o associacions professionals).
- Dades de detall d'ocupació (professió, lloc de treball, dades no econòmiques de nòmina, historial del treballador).
- Dades d'informació comercial (activitats o negocis, llicències comercials, subscripcions a publicacions o mitjans de comunicació, creacions literàries, artístiques, científiques o tècniques).
- Dades econòmiques, financeres i d'assegurances (ingressos i rendes, inversions i béns patrimonials, crèdits, préstecs i avals, dades bancàries, plans de pensions i jubilació, dades econòmiques de nòmina, dades de deduccions impositives i impostos, assegurances, hipoteques, subsidis i beneficis, historial de crèdits, targeta de crèdit).
- Dades de transaccions de béns i serveis (béns i serveis subministrats i rebuts per l'afectat, transaccions financeres, compensacions i indemnitzacions).
- Dades de categories especials (salut)

- Dades relatives a condemnes i infraccions penals.
- D'altres: _____

Les categories d'interessats les dades dels quals seran tractades per l'Encarregat del Tractament en virtut d'aquest encàrrec de gestió són les següents:

- Usuaris
- Estudiants o exestudiants
- Proveïdors
- Persones de contacte
- Empleats
- Candidats en processos de selecció de personal
- Sol·licitants de beques o ajudes
- Associats o membres
- Subscriptors
- Participants
- Altres: _____

1.3. Durada

Aquest encàrrec de tractament estarà vigent mentre estigui vigent l'encàrrec de gestió.

Una vegada finalitzat aquest encàrrec de tractament, l'Encarregat del Tractament ha de retornar a un altre encarregat designat pel responsable les dades personals i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder.

2. Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

- a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament. Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix l'RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.
- c) Incorporar els tractaments que duu a terme en execució d'aquest encàrrec de gestió al seu registre d'activitats del tractament efectuades per compte d'un responsable, amb el contingut de l'article 30.2 de l'RGPD.

- d) No comunicar les dades a terceres persones, tret que tingui l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- e) Subcontractació:

No subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest encàrrec de gestió que comportin el tractament de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.

Si cal subcontractar algun tractament, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de dues setmanes. Cal indicar els tractaments que es pretén subcontractar i identificar de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subencarregat ho incompleix, l'encarregat inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment *de les obligacions*.

- f) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- g) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.

- h) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- j) Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets següents:
 - 1. Accés, rectificació, supressió i oposició
 - 2. Limitació del tractament
 - 3. Portabilitat de dades
 - 4. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça protecció.dades@upc.edu. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

- k) Dret d'informació:

L'encarregat del tractament ha de facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.

- l) Notificació de violacions de la seguretat de les dades:

L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores, i a través d'una comunicació al delegat de protecció de dades de la Universitat Politècnica de Catalunya, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

La notificació no és necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

- 1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat

d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.

2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

Correspon a l'encarregat del tractament comunicar en el menor temps possible als interessats les violacions de la seguretat de les dades, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

La comunicació s'ha de fer en un llenguatge clar i senzill i, com a mínim, cal:

- Explicar la naturalesa de la violació de dades.
 - Indicar el nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en què es pugui obtenir més informació.
 - Descriure les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - Descriure les mesures adoptades o proposades pel responsable del tractament per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.
- m) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- n) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- o) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- p) Implantar les mesures de seguretat següents:

S'hauran aplicar als tractaments de dades personals les mesures de seguretat que corresponguin de les previstes en el l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

En tot cas, cal implantar mecanismes per:

- 1) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- 2) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- 3) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- 4) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

També ha d'adoptar totes aquelles altres mesures que, tenint en compte el conjunt de tractaments que duu a terme, siguin necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc.

La documentació relacionada amb la gestió dels riscos, incloent el resultat de les auditories periòdiques que es realitzin, pot ser sol·licitada en qualsevol moment pel responsable del tractament.

- q) Designar un delegat de protecció de dades o un responsable de protecció de dades i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable.
- r) Destí de les dades:

Retornar a l'encarregat que el responsable del tractament designi per escrit les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació.

La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

3. Obligacions del responsable del tractament

Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 1 d'aquest document.
- b) Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi l'RGPD.
- c) Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.

4. Auditoria

UPCnet, com Encarregat del Tractament, autoritza i faculta a la UPC com a Responsable del Tractament, així com a les empreses o firmes especialitzades contractades per la mateixa i autoritzades per realitzar auditories en els locals i equips de l'Encarregat del Tractament per a comprovar el compliment de les normes sobre tractament de dades personals i mesures de seguretat establertes en aquest encàrrec, compromentent-se a facilitar l'accés directe i sense restriccions als locals, equip, documentació i/o informació que necessitin.