

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIONADO SOBRE DICHA APLICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

I. CONDICIONES PARTICULARES	2
1. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO	2
2. ORGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA	2
3. IMPORTE DEL CONTRATO	2
4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y REQUISITOS MÍNIMOS DE SOLVENCIA	3
5. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	3
6. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA FORMALIZACIÓN	4
7. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	4
8. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	4
9. FORMA DE PAGO.....	5
10. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.....	5
11. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	5
12. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS	6
13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS	6
14. RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS	7
II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	8
1. CONDICIONES GENERALES DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	10
2. UPNA ALCANCE FUNCIONAL 2025	41
3. UPNA ALCANCE DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS 2025	51
ANEXO I - DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES EXIGIDAS PARA CONTRATAR	54
ANEXO II – DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL ADJUDICATARIO	56
ANEXO III - DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI).....	57

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIONADO SOBRE DICHA APLICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

I. CONDICIONES PARTICULARES

1. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO

Naturaleza y forma de contratación

El presente contrato tiene naturaleza administrativa y se regirá por las presentes condiciones particulares y prescripciones técnicas y por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Se tramitará mediante expediente de tramitación ordinaria, procedimiento negociado sin convocatoria de licitación, regulado en el artículo 75.1.c y 138 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en este pliego, que tendrá carácter contractual.

Así mismo, tendrán carácter contractual la oferta técnica y económica del adjudicatario del contrato

Objeto

El objeto de este contrato es la contratación del mantenimiento de UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO y la prestación del Servicio Gestionado sobre dicha aplicación con destino al Servicio Informático de la Universidad Pública de Navarra para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2027, con la posibilidad de dos prórrogas anuales hasta completar los cinco años en su totalidad.

Nº de Expediente: *NGS0008/2024*

2. ORGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA

El órgano de contratación de este expediente es el Rector, según lo establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto de la Universidad Pública de Navarra.

La Unidad Gestora del contrato será el Servicio Informático.

3. IMPORTE DEL CONTRATO

3.1.- El valor estimado del contrato para los cinco años es de 1.039.213,72 € IVA excluido (21% IVA: 218.234,88 €; Total: 1.257.448,61 €) desglosándose dicho coste de la siguiente forma:

PERIODO	Mant. UXXI-ECON.	Servicio Gestionado	Total
2025	158.594,04 €	39.113,11 €	197.707,15 €
2026	162.558,89 €	40.090,94 €	202.649,83 €
2027	166.622,86 €	41.093,21 €	207.716,07 €
2028	170.788,43 €	42.120,54 €	212.908,98 €
2029	175.058,14 €	43.173,56 €	218.231,70 €
TOTALES	833.622,36 €	205.591,36 €	1.039.213,72 €

Precios IVA excluido.

3.2.- El gasto correspondiente a la contratación del período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2027 es de 608.073,05 € IVA excluido (21% IVA:127.695,34 €; Total:735.768,39 €) y se ejecutará con cargo a las siguientes partidas presupuestarias:

- 239.225,65 € con cargo a la partida 30.62.01/0730/216.00 “Equipos para procesos de información” del Presupuesto de Gasto del año 2025, o partida equivalente que se habilite a dichos efectos.
- 245.206,29 € con cargo a la partida 30.62.01/0730/216.00 “Equipos para procesos de información” del Presupuesto de Gasto del año 2026, o partida equivalente que se habilite a dichos efectos.
- 251.336,45 € con cargo a la partida 30.62.01/0730/216.00 “Equipos para procesos de información” del Presupuesto de Gasto del año 2027, o partida equivalente que se habilite a dichos efectos.

3.3.- El contrato se formalizará para el período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2027, con la posibilidad de dos prórrogas anuales hasta completar los cinco años en su totalidad.

3.4.- El contrato se entenderá a riesgo y ventura del adjudicatario.

4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y REQUISITOS MÍNIMOS DE SOLVENCIA

Podrán celebrar contratos públicos las personas naturales o jurídicas, de naturaleza pública o privada y españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional y no se encuentren incurso en causa de prohibición de contratar, según lo establecido en el artículo 12 y siguientes de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, requisitos que deberán concurrir en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

5. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se adjudica en virtud de lo establecido en el artículo 75.1.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, que establece que se podrá recurrir al procedimiento negociado sin convocatoria de licitación cuando por razones técnicas o

artísticas, o por motivos relacionados con la protección de derechos exclusivos, el contrato sólo pueda ser ejecutado por una empresa o profesional determinada.

En el presente caso, la empresa **UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A.**, con CIF A80897770, es la única que puede ejecutar el objeto de la presente contratación.

El órgano de contratación, previamente a la adjudicación, podrá recabar cuantos dictámenes e informes estime pertinentes.

6. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA FORMALIZACIÓN

El adjudicatario deberá presentar en el plazo de siete días una “Declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar” (**Anexo I**), así como la documentación acreditativa de la capacidad de obrar de la empresa y la documentación acreditativa del representante de la misma que vaya a firmar el contrato según se indica en el **Anexo II**.

Además, el adjudicatario de la presente contratación deberá constituir una **garantía definitiva** por importe del 4% del importe de adjudicación del contrato correspondiente al primer año (7.908,29 euros), con carácter previo a la formalización del contrato, en las formas previstas en el artículo 70.3 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La garantía definitiva queda afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de la finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades por demora, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

7. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de **15 días naturales** contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, podrá elevarse a escritura pública cuando lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

8. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se iniciará el 1 de enero de 2025 y finalizará el 31 de diciembre de 2027.

Podrá prorrogarse anualmente según los precios establecidos en la tabla que figura en la cláusula 3.1 de las condiciones particulares del presente pliego, por resolución expresa del Rector, previa conformidad del contratista y acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social. El contrato no podrá tener un plazo de vigencia superior a cinco años, incluidas todas sus prórrogas.

Si el contratista no estuviera interesado en la prórroga del contrato deberá notificarlo fehacientemente a esta Universidad con tres meses de antelación a la finalización del plazo inicial o del de la prórroga correspondiente. Si no manifestase nada en tal sentido, se

presumirá su conformidad con la prórroga que, caso de interesar a la Universidad, se acordará expresamente.

Este contrato se ejecutará con estricta sujeción a los compromisos adquiridos por el adjudicatario en su oferta, las cláusulas técnicas y administrativas particulares que rigen el presente contrato y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la Universidad Pública de Navarra.

9. FORMA DE PAGO

El abono del importe del contrato se realizará a la presentación de la factura mensual correspondiente por parte de **UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A.**, con CIF A80897770, previa conformidad del Director del Servicio Informático, mediante transferencia bancaria a la cuenta del adjudicatario, en un plazo no superior a treinta días desde la recepción de la factura.

La presentación de la factura electrónica se debe realizar a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE) del MinHAP.

Los códigos asignados a la Universidad Pública de Navarra (Q3150012G) que deberán indicarse en la factura electrónica son los siguientes:

- Oficina Contable: GE0001956
- Órgano Gestor: U03500057
- Unidad Tramitadora: U03500057
- Expediente de Contratación: 2024/0002929

10. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, el Órgano de Contratación sólo podrá introducir modificaciones por razón de interés público en los elementos que lo integran, siempre que sean debidas a necesidades nuevas o causas imprevistas, justificándolo debidamente en el expediente.

El importe acumulado de todas las modificaciones no podrá exceder del 50 por 100 del precio de adjudicación del contrato.

11. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

La cesión y subcontratación del contrato sólo serán admisibles en los casos y con los requisitos previstos en los artículos 107 y 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

En caso de subcontratación, UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A, en su declaración responsable, hará constar la relación de las empresas del Grupo UNIVERSITAS XXI, en España y Colombia, que vayan a prestar los servicios del

presente contrato debiendo aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las personas que tienen capacidad para comprometer a las empresas subcontratistas de dichas filiales. Asimismo, deberá presentar de cada subcontratista una declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar recogidas en el art. 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

En el caso de que la solvencia técnica o económica se acredite mediante subcontratación, se sumará a la empresa que licita, la solvencia de todos los subcontratistas.

En ningún caso podrá concertarse por el contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

12. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar. La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

Conforme al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), la UPNA, el contratista y el resto de licitadores se comprometen a cumplir la normativa aplicable y guardar la más estricta confidencialidad sobre los datos personales de los representantes y el personal interviniente en la licitación y ejecución del contrato y todos aquellos datos a los que pueda tenerse acceso. El deber de confidencialidad deberá observarse igualmente en aquellos supuestos en que así lo exijan otras normas aplicables, distintas de la protección de datos, o los intereses esenciales de la propia UPNA.

Los datos personales objeto de tratamiento serán gestionados con la finalidad de permitir la licitación y ejecución de este contrato. La base jurídica que legitima el tratamiento de dichos datos personales reside en el art. 6.1.b del RGPD (relación contractual). Para la UPNA, se trata, además, de una cuestión de interés público y obligación legal (apartados c) y e) del artículo 6.1).

Los datos personales a tratar se conservarán mientras resulte preciso para liquidar el contrato y las obligaciones jurídicas derivadas del mismo. Dichos datos personales no serán comunicados a terceros, excepto en caso de obligación legal aplicable. Asimismo, cabrá comunicar esos datos en ejecución de contratos de encargo o subencargado de tratamiento de datos para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Finalmente, se informa que las personas interesadas y/o afectadas podrán ejercitar sus derechos de información, acceso, rectificación, supresión y otros en la materia ante delegado.protecciondatos@unavarra.es

Si la adjudicación del contrato licitado implicase la contratación de un encargo de tratamiento de datos, según los artículos 28 del RGPD y 33 de la LOPDGDD, procedería la suscripción de un contrato de encargo de tratamiento entre la UPNA (Responsable de Tratamiento) y el contratista adjudicatario (Encargado de Tratamiento).

Consecuentemente, la concurrencia a la presente licitación y la presentación de la correspondiente oferta comporta la aceptación de esta cláusula de protección de datos y la asunción del contrato de encargo de tratamiento que la UPNA determine.

14. RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS

Las reclamaciones en materia de contratación pública se interpondrán y resolverán según lo establecido en los artículos 122 y siguientes de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Los licitadores deberán identificar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos, en el caso de reclamación en materia de contratación pública.

II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El presente contrato contempla el mantenimiento correctivo, preventivo, asistencial y evolutivo (normativo, tecnológico y funcional) de los siguientes componentes que se utilizan en la Universidad, bajo el nombre de herramienta UNIVERSITAS XXI - ECONÓMICO:

COMPONENTES NUCLEARES

Administración
Documenta
Justificantes del Gasto
Gestión de Ingresos
Docuconta
Tesorería Central
Avance – Análisis presupuestario
Gestión de Inventario
Fiscal
Contabilidad Financiera
Proyectos
Gestión Centralizada

COMPONENTES COMPLEMENTARIOS

Contabilidad Analítica
Presupuestación
Portal Económico
Capa SOA
Contratación y Compras (suite completa)
 Gestión solicitudes compra y contratación
 Tramitación compras y contratos menores
 Gestión expedientes contratación

FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE LA UNIVERSIDAD

Integración con API firma digital
Integración con RDOC
Otras:
 Importación de facturas (carga extendida de datos)
 Comunicación sistemas externos para inventario
 Adaptación a normativa autonómica Fiscal de Navarra
 Proceso de integración con el registro administrativo de la Universidad para la importación de facturas.

El contrato también contempla los denominados Servicios Gestionados o conjunto de acciones necesarias para la instalación, actualización y despliegue de versiones de los

componentes anteriores, así como la instalación software base sobre el que funcionan estas herramientas.

Las condiciones, términos y alcance a cumplir por esta contratación se detallan en los siguientes documentos:

- 1. Condiciones generales de Mantenimiento y Servicio Gestionado 2025**
- 2. UPNA. Alcance Funcional 2025**
- 3. UPNA. Alcance Servicio Gestionado 2025**

1. CONDICIONES GENERALES DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS

1. INTRODUCCIÓN
2. GARANTÍA GENERAL DE CALIDAD SOBRE UXXI
3. ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
 - 3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO
 - 3.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO
 - 3.3. MANTENIMIENTO ASISTENCIAL
 - 3.4. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
 - 3.4.1. EVOLUCIÓN NORMATIVA
 - 3.4.2. EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA
 - 3.4.3. EVOLUCIÓN FUNCIONAL
 - 3.5. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y VALOR FINAL
4. ALCANCE FUNCIONAL DE UXXI CUBIERTO POR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
5. ALCANCE DEL SERVICIO GESTIONADO
6. HORARIOS DE ATENCIÓN
 - 6.1. HORARIO DE ATENCIÓN GENERAL
 - 6.2. HORARIOS ESPECÍFICOS Y PRECISIONES PARA EL SERVICIO GESTIONADO
7. SUBCONTRATACIÓN DEL SERVICIO
8. NUEVAS FUNCIONALIDADES Y DISCONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
9. COMUNICACIONES ADMINISTRATIVAS
10. CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS
11. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
 - 11.1. ALCANCE Y OBJETIVO
 - 11.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
 - 11.3. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD
 - 11.4. GARANTÍA DE RENDIMIENTO
 - 11.5. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO NORMATIVO
 - 11.6. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO
 - 11.7. PENALIZACIONES
 - 11.8. MODIFICACIONES DE UXXI Y VIGENCIA DE LAS VERSIONES
 - 11.8.1. MODIFICACIONES DE UXXI
 - 11.8.2. VIGENCIA DE LAS VERSIONES
 - 11.9. INFORMACIÓN Y ACCESO DE LA UNIVERSIDAD A LA DOCUMENTACIÓN DE UXXI
12. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA EL SERVICIO GESTIONADO
 - 12.1. ALCANCE Y OBJETIVO
 - 12.1.1. DISPONIBILIDAD DE UNIVERSITAS XXI
 - 12.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES DE CAMBIO
 - 12.3. GARANTÍA DE RENDIMIENTO

- 12.4. PENALIZACIONES
- 13. ATENCIÓN DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES E INCIDENTES DE SEGURIDAD
- 14. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
 - 14.1. RESPONSABILIDADES DE LA UNIVERSIDAD
 - 14.1.1. GENERALES
 - 14.1.2. INSTALACIONES RELACIONADAS CON UXXI
 - 14.1.3. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS
 - 14.1.4. PERMISO DE ACCESO REMOTO A DATOS Y ENTORNOS
 - 14.1.5. RECUPERACIÓN EN CASO DE IMPREVISTOS, COPIAS DE SEGURIDAD Y DESASTRES
 - 14.2. ACCESO REMOTO A LAS BASES DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD
 - 14.3. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
 - 14.3.1. CONDICIONES GENERALES
 - 14.3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS
- 15. MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD
 - 15.1. CONSIDERACIONES GENERALES
 - 15.2. OBJETO DEL ENCARGO
 - 15.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA
 - 15.4. DURACIÓN DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO
 - 15.5. OBLIGACIONES DE LA ENCARGADA DEL TRATAMIENTO.
 - 15.6. OBLIGACIONES DE LA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
 - 15.7. TRATAMIENTO DE DATOS DE PERSONAS DE CONTACTO DE LA UNIVERSIDAD
 - 15.8. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es describir las condiciones de los siguientes servicios prestados por UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A., en adelante LA EMPRESA a LA UNIVERSIDAD:

- Servicio de mantenimiento de UNIVERSITAS XXI, en adelante UXXI.
- La gestión delegada de los servicios técnicos de monitorización y mantenimiento sobre la plataforma de UXXI, en adelante Servicio Gestionado.

2. GARANTÍA GENERAL DE CALIDAD SOBRE UXXI

LA EMPRESA se compromete a actualizar y mantener UXXI dentro de los márgenes de calidad atribuibles a toda aplicación desarrollada profesionalmente.

Para garantizar este compromiso, LA EMPRESA mantiene y actualiza un Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001 y ha sido reconocida con el Sello de Excelencia Europea EFQM 600.

Asimismo, LA EMPRESA está certificada en los más exigentes modelos de seguridad de la información, tales como la norma ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Todas las certificaciones vigentes pueden consultarse en:

<https://www.universitasxxi.com/certificaciones.html>

3. ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Incluye el mantenimiento correctivo, el asistencial, el evolutivo y el servicio de innovación tecnológica y valor final.

3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Solucionar los errores detectados en el software de UXXI.
- Ofrecer información y asesoría para solventar los fallos aparecidos en la arquitectura tecnológica básica de la aplicación y que estén dentro del mantenimiento correctivo de la entidad fabricante de la misma.

3.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Identificar de forma adelantada, ya sea por medios manuales o automatizados, posibles problemas de funcionamiento o de datos para minimizar el impacto en los procesos de gestión.
- Informar a la universidad de los hallazgos y situaciones anómalas identificadas para que tomen las acciones correspondientes.

3.3. MANTENIMIENTO ASISTENCIAL

- Asesorar sobre las facetas funcional y técnica para resolver las dudas o preguntas acerca del funcionamiento de UXXI.

3.4. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Abarca tres ámbitos: normativo, tecnológico y funcional.

3.4.1. EVOLUCIÓN NORMATIVA

Adaptar UXXI a las exigencias legislativas estatal y autonómica. Quedan incluidas, por tanto, las modificaciones de UXXI que permitan mantener operativas las funcionalidades disponibles y cumplir con lo exigido en virtud de la entrada en vigor de una nueva norma legal o la modificación o derogación de una anterior.

Queda explícitamente excluida la adaptación a los cambios normativos provocados por normas de la propia Universidad.

3.4.2. EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

Consiste en la actualización de la tecnología de UXXI en relación con los elementos básicos que la soportan, de modo que no devenga obsoleta.

3.4.3. EVOLUCIÓN FUNCIONAL

Incluye las mejoras funcionales de carácter ordinario que LA EMPRESA introduzca voluntariamente en UXXI.

3.5. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y VALOR FINAL

Se concreta en grandes cambios cualitativos de UXXI orientados hacia mejoras globales del Sistema, especialmente tecnológicos, que quedan fuera de la evolución ordinaria e impactan significativamente en el nivel de resultados sobre la comunidad universitaria.

LA EMPRESA introducirá estas innovaciones en UXXI mediante una gestión transparente y abierta que contará con los Foros de universidades usuarias y con la comunidad de usuarios finales de UXXI.

Un equipo específico de UXXI, que atiende a todos sus módulos, tendrá la responsabilidad sobre el ámbito de la innovación tecnológica y valor final.

Asimismo, con el fin de mejorar el producto y de priorizar las actuaciones sobre los componentes más utilizados en la línea de Innovación y valor final emprendida por LA EMPRESA, se analizará de forma estadística el uso del sistema por parte de las universidades usuarias. En los análisis no se recogerán ni tratarán datos personales.

4. ALCANCE FUNCIONAL DE UXXI CUBIERTO POR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El alcance funcional está detallado en el Anexo ALCANCE FUNCIONAL.

Al Anexo de alcance funcional se irán incorporando los nuevos componentes o funcionalidades que eventualmente adquiera LA UNIVERSIDAD con posterioridad a la firma del presente contrato, en las mismas condiciones y con la actualización económica correspondiente.

5. ALCANCE DEL SERVICIO GESTIONADO

El alcance del servicio gestionado viene a su vez determinado y delimitado por el Alcance Funcional anteriormente descrito.

De forma detallada el alcance del servicio gestionado se describe en el Anexo “ALCANCE DEL SERVICIO GESTIONADO”.

A este anexo se podrán ir incorporando los nuevos servicios que eventualmente adquiera LA UNIVERSIDAD con posterioridad, en las mismas condiciones y con la actualización económica correspondiente.

6. HORARIOS DE ATENCIÓN

6.1. HORARIO DE ATENCIÓN GENERAL

El personal de LA EMPRESA estará disponible todos los días laborables del año, de lunes a viernes, excepto los festivos de carácter nacional.

El horario se extenderá durante todo el año, de lunes a jueves, de 8:30 a 17:30 y los viernes de 8:30 a 14:30, salvo el mes de agosto en el que el horario será de lunes a viernes de 8:30 a 14:30.

6.2. HORARIOS ESPECÍFICOS Y PRECISIONES PARA EL SERVICIO GESTIONADO

El horario para intervenciones en los entornos de producción se acordará con la persona responsable de LA UNIVERSIDAD y la intervención se realizará siempre dentro del horario de atención indicado. Las intervenciones en los entornos de prueba se producirán en cualquier momento, previa aprobación expresa por parte de LA UNIVERSIDAD

El horario de atención será:

- Horario de atención en modalidad 8 x 5: mismo horario que el horario de atención general indicado en el apartado anterior.

Las intervenciones en los horarios de atención ampliados, cuando sobrepasen el horario de atención general, se centrarán en el restablecimiento del servicio para que los módulos de UXXI indicados en el alcance del servicio estén operativos, garantizando la continuidad del servicio. Las posibles incidencias relativas a los módulos de UXXI indicados, se resolverán según el horario de atención general.

7. SUBCONTRATACIÓN DEL SERVICIO

La responsabilidad total de los servicios referidos en esta oferta corresponde a LA EMPRESA, quien responderá de ellos por entero, independientemente de que LA EMPRESA pueda subcontratar trabajos con otras empresas o profesionales autónomos, a los que exigirá las mismas garantías que LA EMPRESA haya asumido con LA UNIVERSIDAD en la actividad encomendada.

IMPORTANTE: Los servicios podrán prestarse indistintamente por personas de cualquiera de las empresas del Grupo UNIVERSITAS XXI, en España y en Colombia.

En caso de subcontratación de otras empresas, LA EMPRESA comunicará a LA UNIVERSIDAD la identidad de la entidad subcontratista y los datos de contacto de quien ejerce la representación legal de la misma y justificará la aptitud de esta para ejecutar los servicios que se le encomienden por referencia a los recursos técnicos y humanos de que

dispone y a su experiencia. LA EMPRESA notificará a LA UNIVERSIDAD cualquier modificación que se produzca en esta información durante la ejecución del servicio, así como la información necesaria sobre las eventuales nuevas subcontratas.

8. NUEVAS FUNCIONALIDADES Y DISCONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Las nuevas funcionalidades desarrolladas en UXXI para LA UNIVERSIDAD incrementarán el valor del mantenimiento en el porcentaje o importe indicado en cada oferta económica remitida a efectos de desarrollo de nuevas funcionalidades o personalizaciones.

En el caso de que en el futuro y por voluntad de LA UNIVERSIDAD se produjera discontinuidad en la contratación del servicio de mantenimiento y tuviera lugar su reincorporación con posterioridad, los cambios funcionales y tecnológicos producidos en UXXI en el periodo de discontinuidad serán valorados por LA EMPRESA y los costes correspondientes a su mantenimiento serán negociados con LA UNIVERSIDAD.

9. COMUNICACIONES ADMINISTRATIVAS

Las comunicaciones en relación con la gestión de esta oferta se harán en la siguiente dirección:

Dirección de Administración y Finanzas

UNIVERSITAS XXI Soluciones y Tecnología para la Universidad, S.A.

Calle Arequipa nº 1; bloque 1; 3ª y 5ª plantas.

28043 Madrid. España

Teléfono: 913822140

Email: contratacion@universitasxxi.com

10. CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para el mejor cumplimiento de los servicios, LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA nombrarán una o varias personas interlocutoras responsables por cada parte.

El medio para la comunicación y el seguimiento de incidencias es QUATERNI XXI (a partir de ahora, QXXI) (<https://qxxi.universitasxxi.com>), sistema informático que LA EMPRESA pondrá a disposición de LA UNIVERSIDAD. Solo excepcionalmente se emplearán otros canales de comunicación y, en cualquier caso, el reporte se registrará posteriormente en QXXI para que ambas partes puedan hacer un seguimiento completo y documentado.

LA EMPRESA pone a disposición de LA UNIVERSIDAD una zona de trabajo en la herramienta QXXI, que ofrece información estadística y detallada de las incidencias comunicadas por LA UNIVERSIDAD y de las acciones realizadas por LA EMPRESA.

Para facilitar la comunicación y el seguimiento de las incidencias se crearán en QXXI tantos accesos como personas interlocutoras existan en LA UNIVERSIDAD.

A petición de LA UNIVERSIDAD, podrán celebrarse reuniones, preferentemente telemáticas, entre sus personas representantes y las de LA EMPRESA con el objetivo de analizar los indicadores del cumplimiento y cualquier otra cuestión relacionada con los servicios ofertados.

Las comunicaciones entre LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA en materia de seguridad se articularán entre las personas responsables de seguridad nombradas por ambas partes, asegurando así las necesidades de privacidad. El canal de comunicación preferente será el proyecto SEGURIDAD de QXXI y el espacio de documentación Seguridad de UXXI disponible en <https://conocimiento.universitasxxi.com/display/SEG/>:

- LA UNIVERSIDAD comunicará a LA EMPRESA las altas y bajas de las personas autorizadas para acceso a la información de seguridad a través del canal info@universitasxxi.com
- Las necesidades habituales de LA UNIVERSIDAD en materia de seguridad podrán tratarse con el personal de LA EMPRESA a cargo de los servicios. En todo caso, y preferentemente ante necesidades especiales, LA UNIVERSIDAD podrá reportarlas a través del canal seguridad@universitasxxi.com (Punto o Persona de Contacto: ENS, art. 13.5)

Para el caso de UXXI-APP, dado que es un módulo integrado en la aplicación móvil APP CRUE, los canales de comunicación de incidencias serán los acordados por LA UNIVERSIDAD con el Banco Santander (desarrollador de la aplicación APP CRUE). En todo caso, cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del módulo UXXI-APP, quedará también reflejada en QXXI, lo que permitirá la visualización de la misma por parte de LA UNIVERSIDAD y garantizará la comunicación entre LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA.

11. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

11.1. ALCANCE Y OBJETIVO

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a los que LA EMPRESA está sujeta en el ámbito de la prestación del servicio de mantenimiento.

11.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consiste en la solución en tiempo y forma de las incidencias detectadas en UXXI. Las incidencias se catalogan, en función de su importancia y repercusión, en:

- 1) **Críticas**, con prioridad muy alta: son las disfunciones que dejan uno o varios elementos críticos para LA UNIVERSIDAD en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante los horarios considerados como de alta actividad, que afectan a funciones primarias e indispensables de UXXI e impiden la gestión básica.
- 2) **Urgentes**, con prioridad alta: son las disfunciones que, sin ser críticas, dejan uno o varios elementos en estado no operativo y aquellas que, produciendo una degradación del servicio, afectan a funciones secundarias de UXXI, aunque no a la operativa básica.
- 3) **Ordinarias**, con prioridad media: son las disfunciones en alguna de las partes no básicas de un elemento que no tienen incidencia en la operativa ni degradan el servicio. En general, todas aquellas disfunciones que no supongan una interrupción de alguno de los servicios de UXXI.

4) **Leves**, con prioridad baja: son las incidencias que permiten su análisis, planificación e implementación en plazos superiores a las anteriores.

- Responsabilidades:

- De LA UNIVERSIDAD:

- ☐ Identificar y comunicar las incidencias que se presenten.

- De LA EMPRESA:

- ☐ Resolver las incidencias reportadas dentro de los plazos comprometidos.

- Umbrales: las incidencias reportadas por LA UNIVERSIDAD se resolverán dentro de los plazos para la solución indicados a continuación:

CATALOGACIÓN	VALOR OBJETIVO DE CUMPLIMIENTO
Incidencia crítica	<= 16 horas laborables. Si es necesario, LA EMPRESA desplazará personal a LA UNIVERSIDAD, sin coste adicional
Incidencia urgente	<= 40 horas laborables
Incidencia ordinaria	<= 112 horas laborables
Incidencia leve	A consensuar por las partes

Se tendrán en cuenta las siguientes precisiones:

- Se entiende por plazo para la solución el plazo máximo transcurrido desde el momento en que la incidencia es registrada en QXXI por la UNIVERSIDAD o por LA EMPRESA, hasta que la misma queda resuelta.
- Los tiempos de respuesta se contabilizan desde el momento en el que la comunicación se registra en QXXI. El procedimiento permitirá a LA UNIVERSIDAD proponer la criticidad de la comunicación. Toda comunicación recibida será catalogada por LA EMPRESA en QXXI, revisando la criticidad propuesta por LA UNIVERSIDAD, en un tiempo máximo, salvo casos excepcionales y justificados, de 60 minutos en horario laboral. La visualización de los tiempos de resolución de las comunicaciones reportadas a través de QXXI estarán disponibles para que LA UNIVERSIDAD pueda hacer seguimiento del cumplimiento del ANS.
- Durante el ciclo de vida de la incidencia, puede necesitarse información adicional que debe ser aportada por LA UNIVERSIDAD. El tiempo que LA UNIVERSIDAD emplee en el aporte de dicha información no se computará como tiempo efectivo para la resolución de la incidencia. Si dicha información adicional no se aportara en un máximo de 15 días naturales, la incidencia se cerrará automáticamente por inactividad, quedando a criterio de LA UNIVERSIDAD la posibilidad de reabirla, para lo cual aportará la información correspondiente. En este caso, el tiempo de resolución de la incidencia se reanudará, teniendo en cuenta el tiempo consumido desde su apertura inicial.
- Las incidencias resueltas, pendientes de confirmación por parte de LA UNIVERSIDAD, se cerrarán automáticamente por inactividad pasados 60 días, quedando a criterio de LA UNIVERSIDAD la posibilidad de reabirla. En este caso, el tiempo de resolución de la

incidencia se reanudará, teniendo en cuenta el tiempo consumido desde su apertura inicial.

- Para acceder a los entornos de LA UNIVERSIDAD de forma remota se deberá establecer un mecanismo de comunicación que permita dicho acceso utilizando las herramientas de desarrollo y la parte cliente de las aplicaciones. En el caso de que esta comunicación no pueda ser establecida por causas ajenas a LA EMPRESA, el tiempo hasta la creación de esta, no será computado dentro del plazo de la solución de las incidencias.
- Los eventuales errores o carencias en el software básico para los que no exista solución conocida en forma de parche o procedimiento documentado no penalizarán la contabilización de los valores.
- Periodicidad de la captura de datos: ambas partes se comprometen a informar a la otra de cualquier incidencia que pueda suponer o haya supuesto una disfunción de UXXI.
- Fórmula para el cálculo: los tiempos de catalogación y resolución se calculan automáticamente, desde su creación hasta su resolución, en función de los estados de las incidencias y de los calendarios laborales indicados.
- Periodicidad de los informes: la información referente a cada incidencia se puede consultar online, de forma constante, a través de la herramienta QXXI.

El grado de cumplimiento del ANS será calculado mes a mes. Se basa en el grado de cumplimiento del tiempo de resolución del mantenimiento correctivo para cada tipología de incidencia, con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Grado cumplimiento resolución} = \frac{\text{Nº de incidencias de carácter correctivo resueltas dentro del plazo de cumplimiento}}{\text{Nº de incidencias de carácter correctivo resueltas}} \%$$

En el caso de incidentes de seguridad, se atenderá a lo establecido en el Anexo: ATENCIÓN DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES E INCIDENTES DE SEGURIDAD.

11.3. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

Consiste en asegurar que los mecanismos de comunicación de incidencias, asesorías y peticiones están disponibles y accesibles para LA UNIVERSIDAD. LA EMPRESA se compromete a prestar el servicio de MANTENIMIENTO dentro del horario indicado en el apartado correspondiente.

- Responsabilidades:
 - De LA UNIVERSIDAD:
Solicitar los servicios de MANTENIMIENTO a través de los mecanismos de comunicación establecidos.
 - De LA EMPRESA:
Asegurar que los mecanismos de comunicación para la prestación del servicio están disponibles y accesibles.

Informar a LA UNIVERSIDAD, con antelación suficiente, si se producen cambios en los mecanismos de comunicación establecidos.

11.4. GARANTÍA DE RENDIMIENTO

LA EMPRESA se compromete a garantizar el funcionamiento de UXXI de forma que permita el acceso y uso simultáneo de UXXI al número de usuarios acordados entre LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA, con tiempos de respuesta considerados aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos, supuesto el cumplimiento por parte de LA UNIVERSIDAD de los requisitos técnicos mínimos exigidos por LA EMPRESA y su funcionamiento correcto.

- Responsabilidades:
 - De LA UNIVERSIDAD:
 - ♦ Indicar el número de personas usuarias simultáneas y concurrentes de los diferentes servicios ofrecidos por UXXI.
 - ♦ Comunicar a LA EMPRESA, con la antelación suficiente (un mínimo de 2 semanas), la existencia de variaciones sustanciales en el número de personas usuarias simultáneas y concurrentes de UXXI.
 - ♦ Establecer los períodos pico y valle, de acuerdo con sus necesidades de gestión.
 - ♦ Proveer las infraestructuras necesarias requeridas, en función de las recomendaciones de LA EMPRESA.
 - De LA EMPRESA:
 - ♦ Tomando como base las indicaciones de LA UNIVERSIDAD y las tablas de dimensionamiento interno de UXXI, recomendar a LA UNIVERSIDAD la infraestructura para el despliegue.
 - ♦ Comunicar a LA UNIVERSIDAD (con una antelación mínima de 1 mes) cualquier variación relevante en los requisitos de infraestructura; por ejemplo, cambio en el número de personas usuarias, incorporación de nuevas funcionalidades, cambio tecnológico del software base o de UXXI, etc.).

Ambas partes se comprometen a informar puntualmente a la otra de cualquier incidencia que pueda suponer o haya supuesto una disminución del rendimiento. La información referente a cada una de las incidencias que afecten al rendimiento se puede consultar de forma constante a través de la herramienta QXXI.

11.5. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO NORMATIVO

La implementación de las adaptaciones normativas está garantizada en la fecha en la que la norma entra en periodo de vigencia. En el caso de que el periodo legal o reglamentario disponible no permitiera el desarrollo de la solución con los niveles de calidad requeridos, LA EMPRESA deberá justificar tal extremo a LA UNIVERSIDAD.

11.6. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO

LA EMPRESA comunicará con suficiente antelación las adaptaciones derivadas de la evolución tecnológica, junto con las instrucciones y requisitos técnicos para su aplicación por parte de LA UNIVERSIDAD, en caso de que la presente oferta no incluya el servicio de cloud.

11.7. PENALIZACIONES

Se aplicarán penalizaciones económicas, en el marco de los términos pactados, en los siguientes casos:

- Pérdida de rendimiento.
- Pérdida de disponibilidad.
- Pérdida de funcionalidad debida al retraso en la resolución de incidencias.
- Retrasos en el desarrollo de funcionalidades que impidan el cumplimiento de obligaciones legales.

Las penalizaciones serán proporcionales a la gravedad y/o criticidad de los eventuales incumplimientos, tomando como elementos de referencia su volumen ponderado respecto al conjunto de UXXI y el tiempo.

A estos efectos, el responsable de LA UNIVERSIDAD comunicará a LA EMPRESA en informe razonado los hechos susceptibles de penalización económica, según su criterio.

- Si no existiera controversia al respecto, LA EMPRESA minoraría la siguiente factura en la cuantía correspondiente según la siguiente tabla de penalizaciones.
- Si hubiera discrepancia, LA EMPRESA razonará sus argumentos, y si aun así no se llegara a un acuerdo, se atenderán los procedimientos administrativos y/o jurisdiccionales que la Ley establece.

La tabla de puntos, en relación con la tipología de las incidencias es la siguiente:

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN POR RETRASO
Crítica	16 horas laborables	4 puntos/día
Urgente	40 horas laborables	2 puntos/día
Ordinaria	112 horas laborables	1 punto/día
Leve	Sin límite	0

El importe de los puntos, según la cuantía del contrato, se regirá por la siguiente tabla:

CUANTÍA DEL CONTRATO (EN EUROS)	IMPORTE DE CADA PUNTO (EN EUROS)
Contratos de precios hasta 3.000	3,55
De 3.000,01 a 6.000	7,09
De 6.000,01 a 30.000	14,20
De 30.000,01 a 60.000	31,29
De 60.000,01 a 150.000	35,51
De 150.000,01 a 600.000	71,02
De 600.000,01 en adelante	177,57

Las penalizaciones acumuladas no podrán superar el 10% del importe del contrato. Si las penalizaciones alcanzan dicho porcentaje, tanto LA UNIVERSIDAD como LA EMPRESA quedarán facultadas para resolver el contrato con un preaviso de un mes.

11.8. MODIFICACIONES DE UXXI Y VIGENCIA DE LAS VERSIONES

11.8.1. MODIFICACIONES DE UXXI

LA EMPRESA hará llegar a LA UNIVERSIDAD las modificaciones de UXXI a través de revisiones y versiones.

Revisión es la actualización de UXXI derivada de:

- Acciones correctivas menores.
- Acciones menores de evolución normativa.
- Acciones menores de evolución funcional.

Versión es la actualización de UXXI derivada de:

- Acumulación de revisiones.
- Acciones correctivas mayores.
- Acciones mayores de evolución normativa.
- Acciones mayores de evolución tecnológica.
- Acciones mayores de evolución funcional.
- Acciones mayores de innovación tecnológica y valor final.

Toda versión o revisión irá acompañada de la documentación técnica y funcional que permita conocer y evaluar su contenido y eventual impacto.

Antes de liberar cualquier versión o revisión, LA EMPRESA se compromete a probarla técnica y funcionalmente para garantizar el funcionamiento correcto de UXXI.

11.8.2. VIGENCIA DE LAS VERSIONES

Se considerarán versiones vigentes para el soporte, la última versión liberada y la anterior. La anterior:

- Estará soportada exclusivamente en su mantenimiento correctivo.
- No incluirá las mejoras y nuevas funcionalidades que LA EMPRESA implemente en la última versión publicada.
- Quedará sujeta a las limitaciones marcadas por la tecnología base de UXXI.

LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA podrán alcanzar acuerdos, fuera del ámbito de la presente oferta, para la prestación de servicios sobre versiones no soportadas.

11.9. INFORMACIÓN Y ACCESO DE LA UNIVERSIDAD A LA DOCUMENTACIÓN DE UXXI

LA EMPRESA pondrá a disposición de LA UNIVERSIDAD información suficiente para el conocimiento de UXXI, sin ánimo exhaustivo:

- Información de carácter general:

- Sobre UXXI: planes, futuro, tecnología, etc.
- Novedades técnicas y funcionales.
- Calendario anual de versiones.
- Legislación asociada a UXXI.
- Calendario de gestión.
- Acciones comprendidas en el servicio de innovación tecnológica y valor final.
- Información de carácter particular entre LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA
 - Datos generales y de contacto del equipo de trabajo de UXXI.
 - Foros de trabajo para revisiones funcionales.
 - Cualquier otra información derivada de las obligaciones contraídas por LA EMPRESA.
- Información de carácter técnico
 - Documentación sobre los mecanismos de integración de UXXI (API's de programación, catálogo de servicios web u otros).
 - Documentación o información sobre el modelo de UXXI que sirva de apoyo a la realización de consultas o a la realización de desarrollos propios en torno a UXXI. En el caso de los desarrollos propios, deberán realizarse a través de los mecanismos ofrecidos de capa de servicios.

El uso de dicha información y documentación quedará limitado al ámbito contractual de UXXI (LA UNIVERSIDAD, como persona jurídica, y el alcance funcional pactado).

LA EMPRESA informará puntualmente a LA UNIVERSIDAD sobre las modificaciones en los mecanismos de integración o en el modelo de UXXI para que esta pueda, en su caso, adaptar sus desarrollos propios convenientemente. LA EMPRESA no se responsabilizará del efecto de estas modificaciones sobre los desarrollos propios ni se hará cargo de su mantenimiento posterior, salvo que se llegue a un acuerdo particular en este sentido.

LA EMPRESA es titular de la propiedad intelectual de UXXI, así como de la documentación, metodología, modelo de datos, procedimientos, algoritmos, fórmulas y, en general, cualquier mecanismo de integración desarrollado y utilizado por ella.

12. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA EL SERVICIO GESTIONADO

12.1. ALCANCE Y OBJETIVO

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que LA EMPRESA está sujeta en el ámbito de la prestación del servicio gestionado.

El acuerdo de nivel de servicio, en adelante ANS, en el ámbito de los servicios gestionados, se establece sobre dos métricas:

- La disponibilidad de UNIVERSITAS XXI.
- El tiempo invertido en la resolución de incidencias y peticiones de servicio.

Los términos básicos del servicio sujetos a ANS se describen a continuación:

12.1.1. DISPONIBILIDAD DE UNIVERSITAS XXI

La métrica de disponibilidad será obtenida tomando como base la monitorización de la experiencia de usuario o, si no se ha detectado, mediante la información suministrada por LA UNIVERSIDAD. Se determinará el porcentaje de tiempo que los módulos de UXXI indicados están disponibles para su utilización por los usuarios y/u otros sistemas de información.

- Responsabilidades:
 - De LA UNIVERSIDAD:
 - ♦ Identificar y comunicar cualquier acción que realice sobre las infraestructuras donde se despliegan los módulos de UXXI indicados y que puedan conducir a una pérdida de disponibilidad de estos.
 - De LA EMPRESA:
 - ♦ Asegurar el correcto funcionamiento de las infraestructuras sobre las que se despliegan los módulos de UXXI indicados.
 - ♦ Asegurar que los distintos servicios ofrecidos por los módulos de UXXI indicados están accesibles.
- Umbrales: el porcentaje de disponibilidad mínima se establece en un 98%. Los valores serán contabilizados sobre la base de la jornada laboral y de la modalidad de horario de atención contratado por LA UNIVERSIDAD.
- Periodicidad de la captura de datos: los datos se recogerán mediante monitores automatizados que funcionan en modo 24 x 7.
- Fórmula de cálculo: la disponibilidad se calcula, mes a mes, como el porcentaje entre el tiempo total de funcionamiento correcto y el tiempo de disponibilidad completa y se usará como métrica los datos obtenidos del sistema de monitorización:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Tiempo en funcionamiento correcto}}{\text{Tiempo máximo de disponibilidad completa}} * 100 (\%)$$

PERIODO	VALOR OBJETIVO MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Normal	98%
En el que concurra algún proceso crítico para LA UNIVERSIDAD. En estos casos, LA UNIVERSIDAD lo comunicará con, al menos, 1 semana de antelación por si fueran necesarias acciones específicas	99%

Supuesta la disponibilidad como el funcionamiento determinado en la tabla anterior habrá que descontar el tiempo que los módulos de UXXI indicados no se encuentren operativos por cualquiera de las siguientes causas, siempre que no sean motivadas por los propios módulos:

- Paradas de los servidores de base de datos y servidores de aplicaciones por mantenimiento del hardware, actualizaciones del sistema operativo, actualizaciones del software base, procesos de backup o recuperación, que impidan prestar el servicio de aplicación.
- Actualización de versiones de la aplicación que exijan la desconexión de los usuarios al sistema.

- Caídas o fallos de los equipos de red.
- Fallos en el hardware.
- Fallos en el software base, ya sea el sistema operativo, o software de terceros, ajeno a UXXI, que no tenga solución conocida en forma de parche o descrita mediante procedimiento documentado.
- Fallo en la comunicación entre la parte cliente de UXXI y el servidor de bases de datos o de ficheros (en su caso).
- Fallo o mantenimiento del servidor de ficheros (en su caso).
- Fallo o mantenimiento de las impresoras necesarias para UXXI.
- Fallo en la seguridad de red.
- Fallo en la seguridad de sistemas.
- Caída de sistemas operativos.
- Baja de rendimiento o de saturación en red.
- Caída del firewall, DNS u otros servicios de red.
- Caídas debidas a vulnerabilidad por:
 - Ataques al sistema.
 - Intentos masivos de acceso o conexión.
 - Intrusiones.
- Interrupción del suministro eléctrico, lluvia, inundación, fuego, huelga, tumulto, causas de fuerza mayor, mal uso del equipo y cualquier otra causa que caiga fuera del control razonable de LA EMPRESA.

El grado de cumplimiento se calculará, para cada módulo de UXXI cubierto por esta oferta, con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Grado cumplimiento disponibilidad} = \frac{\text{Disponibilidad medida}}{\text{Valor objetivo de Disponibilidad}} \%$$

12.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES DE CAMBIO

Las incidencias se catalogan, en función de su importancia y repercusión, en:

- 1) **Críticas**, con prioridad muy alta: son las disfunciones que dejan uno o varios elementos críticos par res. a LA UNIVERSIDAD en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante los horarios considerados como de alta actividad, que afectan a funciones primarias e indispensables de UXXI e impiden la gestión básica.
- 2) **Urgentes**, con prioridad alta: son las disfunciones que, sin ser críticas, dejan uno o varios elementos en estado no operativo y aquellas que, produciendo una degradación del servicio, afectan a funciones secundarias de UXXI, aunque no a la operativa básica.
- 3) **Ordinarias**, con prioridad media: son las disfunciones en alguna de las partes no básicas de un elemento que no tienen incidencia en la operativa ni degradan el servicio.

En general, todas aquellas disfunciones que no supongan una interrupción de alguno de los servicios de UXXI.

- 4) **Leves**, con prioridad baja: son las incidencias que permiten su análisis, planificación e implementación en plazos superiores a las anteriores.

Las peticiones de cambio por parte de LA UNIVERSIDAD se estudiarán y se aplicarán por parte de LA EMPRESA tomando como base un cronograma o ventana de operación específica, acordada conjuntamente. De las peticiones de cambio pueden derivarse servicios que no queden recogidos bajo el alcance de esta oferta y que requieran de ofertas adicionales.

- Responsabilidades:
 - De LA UNIVERSIDAD:
 - Identificar y comunicar las incidencias que se presenten.
 - De LA EMPRESA:
 - Resolver las incidencias reportadas dentro de los plazos comprometidos.
- Umbrales: las incidencias reportadas por LA UNIVERSIDAD se resolverán dentro de los plazos para la solución indicados a continuación

CATALOGACIÓN	VALOR OBJETIVO DE CUMPLIMIENTO
Incidencia crítica	<=16 horas laborables
Incidencia urgente	<=40 horas laborables
Incidencia ordinaria	<=112 horas laborables
Incidencia leve	A consensuar por las partes

Se tendrán en cuenta las siguientes precisiones:

- Se entiende por plazo para la solución el plazo máximo transcurrido desde el momento en que la incidencia es registrada en QXXI por la UNIVERSIDAD o por LA EMPRESA, hasta que la misma queda resuelta.
- Los tiempos de respuesta se contabilizan desde el momento en el que la comunicación se registra en QXXI. El procedimiento permitirá a LA UNIVERSIDAD proponer la criticidad de la comunicación. Toda comunicación recibida será catalogada por LA EMPRESA, en QXXI, revisando la criticidad propuesta por LA UNIVERSIDAD, en un tiempo máximo, salvo casos excepcionales y justificados, de 60 minutos en horario laboral. La visualización de los tiempos de resolución de las comunicaciones reportadas a través de QXXI estarán disponibles para que LA UNIVERSIDAD pueda hacer seguimiento del cumplimiento del ANS.
- Durante el ciclo de vida de la incidencia, puede necesitarse información adicional que debe ser aportada por LA UNIVERSIDAD. El tiempo que LA UNIVERSIDAD emplee en el aporte de dicha información no se computará como tiempo efectivo para la resolución de la incidencia. Si dicha información adicional no se aportara en un máximo de 15 días naturales, la incidencia se cerrará automáticamente por inactividad, quedando

a criterio de LA UNIVERSIDAD la posibilidad de reabrirla, para lo cual aportará la información correspondiente. En este caso, el tiempo de resolución de la incidencia se reanudará, teniendo en cuenta el tiempo consumido desde su apertura inicial.

- Las incidencias resueltas, pendientes de confirmación por parte de LA UNIVERSIDAD, se cerrarán automáticamente por inactividad pasados 60 días, quedando a criterio de LA UNIVERSIDAD la posibilidad de reabrirla. En este caso, el tiempo de resolución de la incidencia se reanudará, teniendo en cuenta el tiempo consumido desde su apertura inicial.
- Para acceder a los entornos de LA UNIVERSIDAD de forma remota se deberá establecer un mecanismo de comunicación que permita dicho acceso utilizando las herramientas de desarrollo y la parte cliente de las aplicaciones. En el caso de que esta comunicación no pueda ser establecida por causas ajenas a LA EMPRESA, el tiempo hasta la creación de esta, no será computado dentro del plazo de la solución de las incidencias.
- Los eventuales errores o carencias en el software básico para los que no exista solución conocida en forma de parche o procedimiento documentado no penalizarán la contabilización de los valores.
- Periodicidad de los informes: la información referente a cada incidencia se puede consultar online, de forma constante, a través de la herramienta QXXI.
- Fórmula para el cálculo: los tiempos de catalogación y resolución se calculan automáticamente, desde su creación hasta su resolución, en función de los estados de las incidencias y de los calendarios laborales indicados.
- Periodicidad de los informes: la información referente a las incidencias se puede consultar online, de forma constante, en los paneles de control que LA UNIVERSIDAD tiene disponibles en QXXI.

El grado de cumplimiento del ANS será calculado mes a mes y se calculará para cada tipología de incidencia, con arreglo a la siguiente fórmula:

Grado cumplimiento resolución

$$= \frac{\text{Nº de incidencias y peticiones de servicio dentro del plazo de cumplimiento}}{\text{Nº de incidencias y peticiones de servicio resueltas}}$$

En el caso de incidentes de seguridad, se atenderá a lo establecido en el Anexo: ATENCIÓN DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES E INCIDENTES DE SEGURIDAD

12.3. GARANTÍA DE RENDIMIENTO

LA EMPRESA se compromete a garantizar el funcionamiento de UXXI de forma que permita el acceso y uso simultáneo de UXXI al número de personas usuarias acordadas entre LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA, con tiempos de respuesta considerados aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos, supuesto el cumplimiento por parte de LA UNIVERSIDAD de los requisitos técnicos mínimos exigidos por LA EMPRESA y su funcionamiento correcto.

- Responsabilidades:
 - De LA UNIVERSIDAD:

- Indicar el número aproximado de personas usuarias simultáneas y concurrentes de los diferentes servicios ofrecidos por UXXI.
 - Comunicar a LA EMPRESA, con la antelación suficiente (un mínimo de 2 semanas), la existencia de variaciones sustanciales en el número de personas usuarias simultáneas y concurrentes de UXXI.
 - Establecer los períodos pico y valle, de acuerdo con sus necesidades de gestión.
 - Proveer las infraestructuras necesarias requeridas, en función de las recomendaciones de LA EMPRESA.
- De LA EMPRESA:
 - Tomando como base las indicaciones de LA UNIVERSIDAD y las tablas de dimensionamiento interno de UXXI, recomendar a LA UNIVERSIDAD la infraestructura para el despliegue.
 - Comunicar a LA UNIVERSIDAD (con una antelación mínima de 1 mes) cualquier variación relevante en los requisitos de infraestructura; por ejemplo, cambio en el número de personas usuarias, incorporación de nuevas funcionalidades, cambio tecnológico del software base o de UXXI, etc.).

Ambas partes se comprometen a informar puntualmente a la otra de cualquier incidencia que pueda suponer o haya supuesto una disminución del rendimiento. La información referente a cada una de las incidencias que afecten al rendimiento se puede consultar de forma constante a través de la herramienta QXXI.

12.4. PENALIZACIONES

Se aplicarán penalizaciones económicas, en el marco de los términos pactados, en los siguientes casos:

- Pérdida de capacidad.
- Pérdida de disponibilidad.
- Retraso en la resolución de incidencias.

Las penalizaciones serán proporcionales a la gravedad y/o criticidad de los eventuales incumplimientos, tomando como elementos de referencia su volumen ponderado respecto al conjunto de UXXI y el tiempo.

A estos efectos, LA UNIVERSIDAD comunicará a LA EMPRESA en informe razonado los hechos susceptibles de penalización económica, según su criterio.

- Si no existiera controversia al respecto, LA EMPRESA minoraría la siguiente factura en la cuantía correspondiente según la siguiente tabla de penalizaciones.
- Si hubiera discrepancia, LA EMPRESA razonará sus argumentos, y si aun así no se llegara a un acuerdo, se estará a los procedimientos administrativos y/o jurisdiccionales que la Ley establece.

La tabla de puntos, en relación con la tipología de las incidencias será la siguiente:

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN POR RETRASO
Crítica	16 horas laborables	4 puntos/día
Urgente	40 horas laborables	2 puntos/día
Ordinaria	112 horas laborables	1 punto/día
Leve	Sin límite	0

El importe de los puntos, según la cuantía del contrato, se regirá por la siguiente tabla:

CUANTÍA DEL CONTRATO (EN EUROS)	IMPORTE DE CADA PUNTO (EN EUROS)
Contratos de precios hasta 3.000	3,47
De 3.000,01 a 6.000	6,92
De 6.000,01 a 30.000	13,86
De 30.000,01 a 60.000	20,78
De 60.000,01 a 150.000	34,65
De 150.000,01 a 600.000	69,29
De 600.000,01 en adelante	173,24

Las penalizaciones acumuladas no podrán superar el 10% del importe del contrato. Si las penalizaciones alcanzaran dicho porcentaje, tanto LA UNIVERSIDAD como LA EMPRESA quedarán facultadas para resolver el contrato con un preaviso de un mes.

13. ATENCIÓN DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES E INCIDENTES DE SEGURIDAD

En lo concerniente al ámbito de la seguridad, las actividades realizadas para la prestación del servicio se atenderán en un marco de actuación específico que se detalla en siguiente cuadro. Se atenderán en análogas condiciones las actividades de desarrollo y mantenimiento de productos UXXI. Aplica el significado de amenazas, vulnerabilidades e incidentes de seguridad que establece la Guía CCN-STIC-800, sobre términos y abreviaturas utilizados en el Esquema Nacional de Seguridad 1. Estos términos son equiparables a los utilizados en estándares internacionales aplicables.

Amenazas		
Se tratarán en el contexto de los servicios ofrecidos, siempre y cuando puedan convertirse en algún momento en vulnerabilidades del sistema.		
Vulnerabilidades		
Se tratarán en función del vector de cálculo del CVSS Score (<i>Common Vulnerability Scoring System</i>) que evalúa preliminarmente el riesgo y el impacto de que la vulnerabilidad pueda ser explotada; de acuerdo con ese indicador aplican los siguientes acuerdos de nivel de servicio:		
Catalogación	Igual que en el apartado de resolución de incidencias del mantenimiento correctivo. E igual que en el apartado de resolución de incidencias y peticiones de cambio en el caso del servicio gestionado.	
Respuesta (análisis o estudio de la vulnerabilidad)	Aplicando la siguiente correspondencia:	
	CVSS Score	Catalogación de las incidencias
	mayor que 7	Crítica
	menor o igual que 7 y mayor que 4	Urgente
	menor o igual que 4	Ordinaria
Resolución	De acuerdo con la fecha límite que se acuerde con LA UNIVERSIDAD tomando como base la valoración del riesgo y el impacto evaluados en el análisis anterior (respuesta)	
El estudio de la vulnerabilidad podrá incluir la aplicación de medidas paliativas previas a la eliminación definitiva de la vulnerabilidad.		
Incidentes de seguridad		
Se tratarán en función de la naturaleza de la causa que los haya originado. En el caso de que esta requiera actuación por ser competencia de LA EMPRESA:		
Incidentes originados por un error de aplicación (<i>bug</i>)	Aplican los acuerdos de nivel de servicio correspondientes a mantenimiento correctivo	
Incidentes originados por una deficiencia en la prestación del servicio	Por error humano	Aplican los acuerdos de nivel de servicio correspondientes al mantenimiento correctivo. Aplican igualmente los acuerdos de nivel de servicio correspondientes a la resolución de incidencias y peticiones para el caso del servicio gestionado.

Se hace referencia a la versión de la Guía CCN-STIC-800 publicada por el Centro Criptológico Nacional en febrero de 2016 (<https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/499-ccn-stic-800-glosario-de-terminos-y-abreviaturas-del-ens/file.html>). El Centro Criptológico Nacional (CCN) es un organismo dependiente del Centro Nacional de Inteligencia (CNI) del Gobierno de España.

	Por deficiencias en las herramientas utilizadas	Aplican los acuerdos de nivel de servicio correspondientes a vulnerabilidades
Se excluye de los plazos indicados el tratamiento de incidentes de seguridad cuando resulten de la explotación de vulnerabilidades ya tratadas según los criterios anteriormente expuestos. Corresponde a LA UNIVERSIDAD el tratamiento de esos incidentes, de acuerdo con su Política de Seguridad, sin perjuicio de que se hayan acordado con LA EMPRESA medidas paliativas para realizar un tratamiento preventivo de la vulnerabilidad de la que resultan.		
Asesorías		
Las asesorías tecnológicas en materia de seguridad (cuando no proceden de un error de aplicación o de un error de configuración) se tratarán como cualquier otra asistencia.		

14. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

14.1. RESPONSABILIDADES DE LA UNIVERSIDAD

14.1.1. GENERALES

- Adquirirá las licencias de software base necesario, que no se encuentren incluidas en la presente oferta.
- Facilitará, para la prestación de los servicios, la presencia o el apoyo de su personal.
- Facilitará la información necesaria para que el personal de LA EMPRESA pueda identificar la naturaleza de los eventuales problemas y su gravedad.
- En materia de protección de datos personales, de confidencialidad y de seguridad informática, aplica lo previsto en los anexos correspondientes.

14.1.2. INSTALACIONES RELACIONADAS CON UXXI

Será competencia de LA UNIVERSIDAD:

- La instalación, configuración, parametrización y mantenimiento de:
 - Los equipos y clientes, así como su software base (sistema operativo, antivirus, etc.)
 - Los componentes de red y periféricos (impresoras, escáner, lectores de código de barras o de impresos, etc.) y su software base.
- La implementación de las políticas de seguridad para impedir las conexiones o usos malintencionados.

14.1.3. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS

LA UNIVERSIDAD se compromete a cumplir los requisitos técnicos de UXXI según las especificaciones recomendadas por LA EMPRESA.

En el caso de que un cambio en UXXI exigiese una modificación de los requisitos técnicos mínimos establecidos, LA EMPRESA procederá a recomendar en un estudio técnico ad hoc,

una solución con criterios de economía para LA UNIVERSIDAD, procurando que el impacto sea el menor posible. LA UNIVERSIDAD decidirá entre:

- Implementar dicha modificación o,
- No aplicar el cambio evolutivo, con las limitaciones establecidas respecto de esta opción en esta oferta.

14.1.4. PERMISO DE ACCESO REMOTO A DATOS Y ENTORNOS

LA UNIVERSIDAD autorizará y facilitará a los equipos de soporte de LA EMPRESA el acceso remoto a UXXI para eventuales modificaciones del software, configuración, consultas, ajustes y, en general, para cualquier tarea indispensable para el cumplimiento de los servicios.

LA UNIVERSIDAD facilitará periódicamente un export de la base de datos a LA EMPRESA y esta tomará las medidas de protección adecuadas con respecto a dicho export, cuyos datos serán anonimizados por LA EMPRESA antes de su uso, para fines exclusivos de ofrecer un soporte y mantenimiento a LA UNIVERSIDAD ante incidencias o nuevos desarrollos.

LA UNIVERSIDAD y LA EMPRESA convienen en respetar la confidencialidad e integridad de los datos y en proteger las comunicaciones durante los procesos de seguimiento, supervisión, instalación, configuración y actualización del software.

14.1.5. RECUPERACIÓN EN CASO DE IMPREVISTOS, COPIAS DE SEGURIDAD Y DESASTRES

LA UNIVERSIDAD será la responsable de establecer y mantener una estrategia de copias de seguridad de datos y aplicaciones que facilite la restauración de UXXI o de los datos en caso necesario. LA EMPRESA asesorará a LA UNIVERSIDAD sobre las posibilidades que ofrecen las bases de datos utilizadas por UXXI para hacer copias de seguridad.

14.2. ACCESO REMOTO A LAS BASES DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD

La conexión entre LA EMPRESA y LA UNIVERSIDAD debe realizarse a través de una red privada virtual (VPN). La VPN debe ser del tipo red-a-red (net-to-net) basada en IPSec.

Lo anterior respeta las exigencias sobre protección de datos de carácter personal y, a la vez, permite un acceso razonablemente veloz a LA EMPRESA, para dar cumplimiento a las condiciones del servicio.

Los sistemas basados en redes privadas virtuales tienen dos ventajas necesarias desde el punto de vista del mantenimiento de los sistemas:

- Cualquier tipo de tráfico (SQL*Net, telnet, ftp, http, etc.) puede viajar utilizando la VPN, convirtiendo dicho tráfico en un tráfico seguro.
- Permiten varias comunicaciones simultáneas desde LA EMPRESA.

La compartición remota del escritorio se utilizará exclusivamente para resolver problemas puntuales que solo ocurran en las instalaciones de LA UNIVERSIDAD y no se puedan reproducir en las instalaciones de LA EMPRESA. En su caso, se hará a través de la VPN. Los métodos soportados de compartición remota de escritorio son:

- VNC (Virtual Network Computing).
- Microsoft Terminal Services o Citrix Metaframe, en el caso de que la instalación de LA UNIVERSIDAD lo use como método habitual para su personal.

- Teamviewer
- Microsoft Teams

LA EMPRESA realizará las comunicaciones a través de un grupo de direcciones IP conocidas por LA UNIVERSIDAD con objeto de mejorar el control sobre las comunicaciones. LA EMPRESA se reserva el derecho a cambiar este rango de direcciones IP en cualquier momento, comunicando previamente el cambio a LA UNIVERSIDAD.

Las direcciones IP actuales son:

- Monitorización pública de experiencia de usuario. DNS: monitor.universitasxxi.com
- El acceso por parte de LA EMPRESA a LA UNIVERSIDAD será realizado usando una entrada DNS soporte.universitasxxi.com

Se puede consultar la relación actualizada en: <https://conocimiento.universitasxxi.com/x/lACTBQ>

Los sistemas necesarios para el cumplimiento de estos requisitos de comunicaciones en la parte de LA UNIVERSIDAD son enteramente responsabilidad de la misma.

El modelo de autorización para el acceso a los datos de LA UNIVERSIDAD será conforme al siguiente modelo:

“LA UNIVERSIDAD XXXXXXXXX autoriza a UNIVERSITAS XXI SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA PARA LA UNIVERSIDAD a acceder y a administrar las de bases de datos de LA UNIVERSIDAD para ofrecer el servicio de mantenimiento.

Por su parte, UNIVERSITAS XXI SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA PARA LA UNIVERSIDAD garantiza que el tratamiento de datos se hará conforme a lo establecido en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS), en la Ley Orgánica de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales y en el apartado “MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD” de la presente oferta.

Observación: debido a la gran cantidad de opciones disponibles en el mercado para implementar VPNs es necesario verificar la comunicación, por parte de LA EMPRESA, mediante una prueba piloto antes de certificarla como válida.

14.3. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se describen a continuación las condiciones generales y específicas de seguridad de la información que aplican a los servicios que presta LA EMPRESA, que son conformes a la normativa aplicable y que establecen el marco general, más allá del detalle aportado en diversos apartados de este documento.

14.3.1. CONDICIONES GENERALES

Todos los servicios que LA EMPRESA prestan a sus universidades usuarias contemplan requisitos de seguridad de nivel medio, conformes al Esquema Nacional de Seguridad:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-7191> (ENS en lo sucesivo). Adicionalmente, LA EMPRESA ha ampliado dichos requisitos de conformidad con la norma ISO 27001, que se han implementado y se mantienen considerando recomendaciones de normas internacionales y, especialmente, las que emite el Centro Criptológico Nacional en forma guías.

- Las correspondientes certificaciones de conformidad se encuentran en la página web de LA EMPRESA: <https://universitasxxi.com/certificaciones.html>
 - Son conformes con la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-10109
- Han sido auditadas de conformidad con la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-4573
- La correspondiente declaración de aplicabilidad de medidas y controles de seguridad incluye, al menos, todas las medidas de nivel medio, según corresponde a la valoración de los sistemas de información del ERP universitario UNIVERSITAS XXI, de acuerdo con el Anexo I del ENS, y alineada con los criterios de valoración que establece el Anexo I, de Valoración de sistemas en Universidades, correspondiente a la Guía CCN-STIC-803: <https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/2509-ccn-stic-803-valoracion-de-sistemas-en-el-ens-anexo-i-universidades/file.html>
- Dichas medidas, tanto organizativas como técnicas, aportan igualmente cobertura a los requisitos aplicables en materia de protección de datos de carácter personal, de acuerdo con la normativa aplicable, según lo establecido en el Anexo: MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD.
- Adicionalmente, los productos UNIVERSITAS XXI habilitan funciones de seguridad, que consideran las mismas medidas cuando les son aplicables. Dichas funciones requieren configuración en las condiciones que LA EMPRESA comunica a sus universidades usuarias a través del siguiente punto de acceso: <https://conocimiento.universitasxxi.com/pages/viewpage.action?pageId=687538359>
- El nivel de servicios contratados determinará la responsabilidad de ambas partes en la aplicación de las medidas de seguridad.

14.3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- LA EMPRESA coordina con sus universidades usuarias las condiciones de seguridad aplicables, acordando protocolos de actuación específicos.
- Cualquier necesidad específica o adicional puede acordarse con LA EMPRESA e incorporarse al protocolo de actuación. No obstante, aquellas necesidades que excedan las condiciones generales indicadas en este documento son susceptibles de coste adicional.
- LA EMPRESA pone a disposición de sus universidades usuarias el canal de comunicación específico ens@universitas.com. Se recomienda su uso tanto para recabar información sobre condiciones de prestación de los servicios, adicional a la descrita en este documento, como para atender cualquier necesidad específica según los puntos anteriores.

15. MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

15.1. CONSIDERACIONES GENERALES

El acceso a los datos personales titularidad de LA UNIVERSIDAD no tiene la consideración de comunicación o cesión de datos, sino de simple acceso a los mismos por parte de LA EMPRESA, que es necesario para la realización de las obligaciones objeto descritas en esta oferta. LA EMPRESA tendrá la consideración de “encargada de tratamiento” a los efectos previstos en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la Protección de las personas físicas, en adelante RGPD.

LA UNIVERSIDAD, responsable del tratamiento, ha contratado los servicios de LA EMPRESA detallados en los puntos anteriores. La prestación de los servicios se podrá realizar indistintamente en los locales de LA UNIVERSIDAD, en los locales de LA EMPRESA o por conexión remota.

15.2. OBJETO DEL ENCARGO

LA EMPRESA queda habilitada para tratar por cuenta de LA UNIVERSIDAD los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio objeto de la presente oferta, en adelante, los servicios.

El tratamiento, en su caso, consistirá en el registro, organización, estructuración, conservación, adaptación, modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión y habilitación de acceso a los datos personales que sean incluidos en UXXI, y de los de las personas participantes en las actividades necesarias para la ejecución de los servicios.

15.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

Para la prestación de los servicios, LA UNIVERSIDAD pondrá a disposición de LA EMPRESA la información necesaria, que podrá incluir:

- Datos de personas empleadas de LA UNIVERSIDAD.
- Datos de antiguos, actuales y potenciales estudiantes de LA UNIVERSIDAD.
- Datos de universidades usuarias y/o empresas proveedoras.
- Datos de entidades y/o personas colaboradoras.

Los datos pertenecientes a categorías especiales de datos personales que se tratan en UXXI son, exclusivamente:

- Los referentes a la afiliación sindical, para realizar la transferencia dineraria al sindicato correspondiente (en el caso de utilizar UNIVERSITAS XXI – RECURSOS HUMANOS).
- El dato referente al porcentaje de discapacidad, para realizar las gestiones correspondientes, en el caso de utilizar los módulos UNIVERSITAS XXI – ACADÉMICO, UNIVERSITAS XXI – RECURSOS HUMANOS, UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO y UNIVERSITAS XXI – INVESTIGACIÓN).

LA UNIVERSIDAD garantiza y es responsable de que no sea incluido ningún otro dato personal perteneciente a las categorías especiales de datos personales fuera de los indicados anteriormente.

15.4. DURACIÓN DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO

Está vinculada a la duración del servicio prestado.

15.5. OBLIGACIONES DE LA ENCARGADA DEL TRATAMIENTO.

La encargada del tratamiento, y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto del tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la responsable del tratamiento.
- Si la encargada del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, la encargada informará inmediatamente a la responsable.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de cada responsable, que contenga:
 - El nombre y los datos de contacto de la encargada o encargadas y de cada responsable por cuenta del cual actúe la encargada y, en su caso, de la representante de la responsable o de la encargada y del delegado o delegada de protección de datos.
 - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en su caso, de las transferencias indicadas en el artículo 49, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - ♦ La anonimización y el cifrado de datos personales.
 - ♦ La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - ♦ La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - ♦ El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- No comunicar datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

La encargada puede comunicar datos a otras encargadas del tratamiento de la misma responsable, de acuerdo con las instrucciones de la responsable. En este caso, la responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si la encargada debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea

aplicable, informará a la responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que el Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- En caso de que entre los servicios ofrecidos se incluya el servicio de alojamiento, se autoriza a la encargada a subcontratar la ubicación física de las máquinas. Asimismo, en caso de que en el alcance de UXXI se incluyan módulos que se ofrezcan desde la nube, se autoriza a la encargada a subcontratar los servicios de infraestructura. En ambos casos, los servidores se encontrarán en el Espacio Económico Europeo. LA UNIVERSIDAD será informada previamente de la entidad que prestará dicho servicio.
- Se autoriza a que **la prestación de los servicios por parte de LA EMPRESA se lleve a cabo indistintamente por personas de cualquiera de las empresas del Grupo en España y en Colombia.** A tal efecto, se han establecido garantías adecuadas entre las empresas del Grupo a través de la firma de Cláusulas Tipo establecidas por la Comisión Europea para cumplir la normativa de protección de datos y garantizar la seguridad en el tratamiento de los mismos.
- Para subcontratar con otras empresas, la encargada debe comunicarlo por escrito a la responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de 15 días. La subcontratista, que también tiene la condición de encargada del tratamiento, está obligada igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para la encargada del tratamiento y las instrucciones que dicte la responsable. Corresponde a la encargada inicial regular la nueva relación, de forma que la nueva encargada quede sujeta a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que ella, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte de la subencargada, la encargada inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometen de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- Mantener a disposición de la responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- Garantizar la formación necesaria, en materia de protección de datos personales, de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Asistir a la responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - Acceso, rectificación, supresión y oposición.
 - Limitación del tratamiento.
 - Portabilidad de los datos.
 - A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas ante la encargada del tratamiento, ésta debe comunicarlo por correo electrónico a LA UNIVERSIDAD. La comunicación debe hacerse de forma

inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- Corresponde a la responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.
- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos: la encargada del tratamiento notificará a la responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 36 horas las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Esta comunicación se realizará mediante el envío de un correo electrónico a LA UNIVERSIDAD.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Se facilitará como mínimo la información siguiente, si se dispone de ella:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
 - El nombre y datos de contacto del delegado o delegada de protección de datos o de otra persona de contacto a través de la que se pueda obtener más información.
 - Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 - Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- Dar apoyo a la responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
 - Dar apoyo a la responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
 - Poner a disposición de la responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen la responsable u otra persona autorizada por ella.
 - Implantar las medidas de seguridad siguientes:
 - Entorno seguro: los locales donde se tratan los datos deben contar con medios mínimos de seguridad como extintores, alarmas, etc.
 - Funciones y obligaciones del personal: las funciones y obligaciones de cada una de las personas usuarias o perfiles con acceso a datos y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas, así como los accesos autorizados para cada uno de ellos.
 - Control de acceso: el personal sólo accederá a aquellos datos y recursos que precise para el desarrollo de sus funciones. Se deberán establecer mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
 - Identificación y autenticación: se establecerá un sistema que permita la identificación inequívoca y personalizada de toda aquella persona usuaria que intente acceder al sistema de información, y la debida autenticación para verificar la identidad de la

persona usuaria que accede al sistema de información. El sistema deberá limitar el número de intentos de acceso no autorizado.

- Almacenamiento seguro de soportes y documentos: los dispositivos de almacenamiento de los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura, mediante llaves u otros medios que restrinjan el acceso.
- Software anti-malware: en los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema anti-malware que evite, en la medida de lo posible, el robo y la destrucción de la información y datos personales.
- Copias de respaldo: se realizarán copias de respaldo periódicamente, en función del volumen y de la frecuencia de actualización de los datos.
- Destrucción y reutilización de equipos y soportes: todos los desechos informáticos de cualquier tipo que puedan contener información de carácter personal deberán ser eliminados o destruidos de forma segura, de manera que se garantice que no se va a poder acceder posteriormente a dicha información.
- Traslado seguro de soportes físicos y documentos que contengan datos personales: cuando los soportes y/o documentos vayan a salir de los locales en que se encuentran ubicados los datos personales, se adoptarán las medidas necesarias para impedir la sustracción, pérdida o acceso indebido a dichos soportes y documentos.
- Acceso a través de redes de comunicaciones: los accesos a los datos de carácter personal realizados a través de redes de comunicaciones sean o no públicas, deberán realizarse de forma segura.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Anonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

Una vez finalizada la prestación, los datos de carácter personal se destruirán. Una vez destruidos, LA EMPRESA debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a LA UNIVERSIDAD. No obstante, la encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

15.6. OBLIGACIONES DE LA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Corresponde a la responsable del tratamiento:

- Guardar acreditación del deber de informar a las personas interesadas, así como de la obtención del consentimiento, en su caso.
- Entregar a la encargada los datos a los que se refiere el punto “IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA” de este documento.

- Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por la encargada, en su caso.
- Realizar las consultas previas que corresponda a la Agencia Española de Protección de Datos.
- Velar, de forma previa y durante el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte de la encargada.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

15.7. TRATAMIENTO DE DATOS DE PERSONAS DE CONTACTO DE LA UNIVERSIDAD

- Responsable: UNIVERSITAS XXI SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA PARA LA UNIVERSIDAD, S.A.
- Finalidad: prestar los servicios solicitados y enviar comunicaciones comerciales.
- Legitimación: ejecución de un contrato e interés legítimo de la responsable.
- Personas/entidades destinatarias:
 - Administración Tributaria, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales (requisito legal).
 - Entidades financieras, con la finalidad de girar los recibos correspondientes (requisito contractual).
 - Agencias de viajes, hoteles y operadores de transporte, con la finalidad de organizar y gestionar viajes y alojamientos, en su caso.
 - Otras empresas del Grupo UNIVERSITAS XXI.
 - Entidades encargadas de tratamiento fuera de la UE con las garantías adecuadas.
 - Derechos: el ejercicio de derechos se puede realizar enviando un correo electrónico a la dirección protecciondedatos@universitasxxi.com

Información adicional: se puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web de LA EMPRESA: <https://www.universitasxxi.com/portal-de-transparencia/clausula-informativa-universidades-usuarias-y-clientes.html>

LA EMPRESA recopilará y almacenará únicamente los datos profesionales del personal de LA UNIVERSIDAD necesarios, en el marco de esta oferta, para la ejecución de los servicios. Estos datos se corresponden con nombre, apellidos, dirección de correo electrónico profesional, teléfono profesional y cargo en LA UNIVERSIDAD. También podrán tratarse los datos de imagen y voz de las personas interesadas cuando participen en reuniones relacionadas con la prestación del servicio y estas se celebren por videoconferencia. En todos los casos, LA EMPRESA aplicará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos tratados.

LA EMPRESA podrá remitir comunicaciones a las personas de contacto para la ejecución de los servicios, tales como boletines corporativos, comunicaciones sobre cursos de formación, conferencias o eventos y otra información comercial y/o de publicidad que puedan ser de su interés, siempre de acuerdo con lo recogido en el artículo 21 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI). En caso de no desear recibir

este tipo de comunicaciones, puede indicarlo dirigiéndose a la dirección de correo electrónico protecciondedatos@universitasxxi.com.

LA EMPRESA podrá contar con la colaboración de terceras empresas para la prestación de servicios de formación y para la medición de la satisfacción con el trabajo realizado. Estas empresas tendrán acceso a los datos de las personas de contacto para la ejecución del contrato. LA EMPRESA firmará con estas empresas un contrato de acceso a datos por cuenta de terceros, de acuerdo con los requisitos del RGPD.

Es responsabilidad de LA UNIVERSIDAD trasladar estas consideraciones a todas las personas participantes en la ejecución del contrato que se relacionen con LA EMPRESA.

15.8. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL

LA EMPRESA y LA UNIVERSIDAD observarán el deber de confidencialidad y secreto profesional respecto a la información confidencial intercambiada en el ámbito de la prestación de los servicios.

La información confidencial no podrá ser revelada a terceras personas y/o entidades ni durante la vigencia de la prestación de los servicios ni a la finalización de los mismos. Por ello, las estipulaciones contenidas en este Apartado continuarán en vigor después de la finalización de la prestación de los servicios.

Se entiende por información confidencial, a título enunciativo y no limitativo, cualquier información o documentación relativa a especificaciones, planes, diseños, datos, datos técnicos, documentación e información económica y financiera, dossiers de documentación, prototipos, patentes, modelos de utilidad técnica, planes o estrategias de inversión, expansión, comercialización, financiación, contractuales, de clientes, I+D y documentación societaria, así como cualquier otro tipo de documentación e información, incluida la información contenida en la página Web, paquete de software, claves de acceso, versiones intermedias, actualizaciones o puestas al día y correcciones técnicas o funcionales.

Todas las disposiciones aquí contenidas para el uso y revelación de la información confidencial se aplicarán a toda la información confidencial revelada escrita u oralmente, así como a la proporcionada a través de cualquier medio electrónico, durante el período de vigencia y con las condiciones expuestas en la presente oferta.

Específicamente, LA EMPRESA mantendrá en estricto secreto y confidencialidad tanto los contenidos y diseños de los servicios contratados como cualquier información sobre los mismos, los trabajos preparatorios y cualquier trabajo que LA EMPRESA esté llevando a cabo en ejecución de los servicios. Esto incluye también la información acerca de la organización, actividades y personal de LA UNIVERSIDAD a que se tenga acceso con motivo de la prestación de los servicios, así como sobre el contenido y condiciones de los mismos.

La obligación de confidencialidad alcanza al personal de LA EMPRESA y de LA UNIVERSIDAD, en plantilla, personas autónomas o eventuales, así como a terceras partes que puedan acceder al contenido y demás especificaciones y/o informaciones y/o datos técnicos del presente documento.

No queda comprendida dentro de la obligación de confidencialidad aquí prevista la información recibida por una de las partes que:

- Ya sea conocida por tal parte antes de su transmisión y tal parte pueda justificar la posesión de la información.

- Sea información de general o público conocimiento.
- Haya sido recibida de terceras partes legítimas titulares de la misma, sin que recaiga sobre ella obligación de confidencialidad.
- Haya sido desarrollada independientemente por la parte que la recibe sin haber utilizado total o parcialmente información de la otra parte.
- Haya sido su transmisión a terceras partes aprobada o consentida previamente y por escrito por la parte de la que procede la información.
- Haya sido solicitada por una autoridad administrativa o judicial.

2. UPNA ALCANCE FUNCIONAL 2025

1. ALCANCE FUNCIONAL DE UNIVERSITAS XXI - ECONÓMICO

1.1. COMPONENTES NUCLEARES

- 1.1.1. ADMINISTRACIÓN
- 1.1.2. DOCUMENTA
- 1.1.3. JUSTIFICANTES DEL GASTO
- 1.1.4. GESTIÓN DE INGRESOS 4
- 1.1.5. DOCUCONTA
- 1.1.6. TESORERÍA CENTRAL
- 1.1.7. AVANCE – ANÁLISIS PRESUPUESTARIO
- 1.1.8. GESTIÓN DE INVENTARIO
- 1.1.9. FISCAL
- 1.1.10. CONTABILIDAD FINANCIERA
- 1.1.11. PROYECTOS
- 1.1.12. GESTIÓN CENTRALIZADA

1.2. COMPONENTES COMPLEMENTARIOS

- 1.2.1. CONTABILIDAD ANALÍTICA
- 1.2.2. PRESUPUESTACIÓN
- 1.2.3. PORTAL ECONÓMICO
- 1.2.4. CAPA SOA
- 1.2.5. CONTRATACIÓN Y COMPRAS (SUITE COMPLETA)

1.3. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE LA UNIVERSIDAD

- 1.3.1. INTEGRACIÓN CON API FIRMA DIGITAL
- 1.3.2. INTEGRACIÓN CON RDOC
- 1.3.3. OTRAS

1. ALCANCE FUNCIONAL DE UNIVERSITAS XXI - ECONÓMICO

1.1. COMPONENTES NUCLEARES

Los componentes nucleares del sistema son:

Administración	Documenta	Justificantes del Gasto	Gestión de Ingresos
Docuconta	Tesorería Central	Avance – Análisis presupuestario	Gestión de Inventario
Fiscal	Contabilidad Financiera	Proyectos	Gestión Centralizada

A continuación, se detallan dichos componentes.

1.1.1. ADMINISTRACIÓN

Este componente sirve para gestionar las tablas generales que se utilizan en el sistema y parametrizarlo según las necesidades de la Universidad.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Gestión de los mantenimientos generales del sistema
- Definición de grupos, perfiles y usuarios
- Parametrización de los permisos de usuario garantizando un adecuado acceso a los datos: por ejercicio, trámites y tipos de pago, cajas habilitadas, orgánicas, ordinales, procesos y tablas
- Parametrización de las medidas adoptadas para el cumplimiento de la LOPD (límite de accesos no válidos a la base de datos, bloqueo y desbloqueo de cuentas, obligar a cambios de contraseña)

Para más información consultar en Administración

1.1.2. DOCUMENTA

Este componente permite la gestión de los expedientes de gastos.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Gestión administrativa y contable de los expedientes de gasto
- Generación de documentación administrativa
- Implementación de la reserva de crédito para minorar presupuesto desde el inicio del expediente (o factura)
- Generación de documentos contables en sus distintas fases presupuestarias y justificantes del gasto

Para más información consultar en Documenta

1.1.3. JUSTIFICANTES DEL GASTO

Este componente sirve para la tramitación de los justificantes del gasto y gestión de las cajas pagadoras.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Registro de justificantes del gasto para su tramitación por las distintas vías de pago (pago directo, anticipos de caja fija y pagos a justificar)
- Recepción de facturación electrónica e integración con distintos Puntos Generales de Entrada de Facturas electrónicas
- Gestión de cajas habilitadas: acuerdos de caja fija, tesorería, descentralización de bancos y cajas, libramientos a justificar y emisión de cuentas justificativas
- Gestión de comisiones de servicio
- Concesión de adelantos de cajero a personal de la Universidad
- Agrupaciones de gasto (control de gastos sin repercusión presupuestaria)

Para más información consultar en Justificantes de Gasto

1.1.4. GESTIÓN DE INGRESOS

Este componente sirve para gestionar los ingresos de la Universidad.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Gestión presupuestaria de los ingresos emitidos en la Universidad en cualquiera de sus formas: contraído previo o contraído simultáneo
- Facturación, en papel y electrónica, y por centro emisor
- Gestión de cargos internos
- Gestión de anulación de derecho, devoluciones de ingreso y reintegros

Para más información consultar en Gestión de Ingresos

1.1.5. DOCUCONTA

Este componente se utiliza para la tramitación de los documentos contables.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Elaboración de documentos contables oficiales del presupuesto de gastos, ingresos y operaciones no presupuestarias en sus distintas agrupaciones temporales
- Sistema de intervención y control interno mediante validación previa al pago
- Seguimiento de documentos contables
- Generación automática de documentos contables a partir de los justificantes de gasto de pago directo así como el de reposición de las cajas fijas a partir de los justificantes de ACF

Para más información consultar en Documentos Contables

1.1.6. TESORERÍA CENTRAL

Seguimiento de las cuentas generales de la Universidad, procesos de pago y conciliación generales.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Gestión de las cuentas generales, ya sean cuentas bancarias o cajas de efectivo
- Pago centralizado a través de las propuestas de pago contemplando la selección de documentos, la ordenación y la ejecución material del pago
- Hojas de cobro para recoger los ingresos efectivos en la tesorería del sistema
- Importación electrónica de apuntes bancarios (Norma 43)
- Proceso de conciliación de apuntes bancarios con operaciones de tesorería del sistema de forma automática y manual
- Informes de saldos: líquidos en bancos, saldos conciliados y saldos disponibles

Para más información consultar en Tesorería Central

1.1.7. AVANCE – ANÁLISIS PRESUPUESTARIO

Este componente sirve para consultar la ejecución del presupuesto.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Explotación de la información presupuestaria:
 - En su triple vertiente: gastos, ingresos y operaciones no presupuestarias.
 - Para las agrupaciones temporales de corrientes, cerrados y plurianuales.
 - Para cualquier nivel de agregación y de detalle (estructuras presupuestarias, tercero, expediente)
- Informes de diversa índole (ejecución, situación actual, comparaciones y evoluciones mensuales e interanuales, etc.)
- Mayores de gastos, ingresos y extrapresupuestarios
- Consultas por aplicación vinculante
- Consultas, gráficos y datos exportables
- Posibilidad de guardado de consultas y personalización de informes propios

Para más información consultar en Avance

1.1.8. GESTIÓN DE INVENTARIO

Gestión del inmovilizado material e inmaterial no financiero.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Gestión de los bienes muebles e inmuebles que conforman el patrimonio de la Universidad: altas, bajas, mejoras, cambios masivos, etc.
- Proceso de validación que facilita la descentralización del registro del inventario
- Información específica para bienes informáticos y artísticos
- Descripción contable según el PGCP y NPGCP permitiendo mayor desglose a nivel de familias y subfamilias

- Proceso de amortización contemplando la situación jurídica y los criterios de amortización definidos a nivel de cuenta contable o bien
- Generación automática de asientos de amortización tras el cierre anual del inventario
- Informes económicos de la información del patrimonio

Para más información consultar en Gestión de inventario

1.1.9. FISCAL

Este componente sirve para la parametrización y generación de los modelos fiscales.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Automatización de la asignación de modelos y claves fiscales a través de la parametrización de terceros y operaciones
- Generación de las declaraciones fiscales en soporte electrónico a partir de la información gestionada en el sistema:
 - Modelos de I.R.P.F. (111/190, 216/296, 115/180)
 - Modelos de I.V.A. (303/390)
 - Modelo 340
 - Libros registro de facturas emitidas y recibidas
 - Modelo 347 de operaciones con terceras personas
 - Modelo 349 de operaciones intracomunitarias
 - Integración con la plataforma para el Suministro Inmediato de Información (SII) de la Agencia Tributaria
 - Declaración Estadística Intrastat

Para más información consultar en Fiscal

1.1.10. CONTABILIDAD FINANCIERA

En este componente se lleva a cabo la contabilización financiera y la generación de las Cuentas Anuales.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Procesos de contabilización automática de las operaciones Presupuestarias generadas en el sistema según el Plan General Contable aplicable (Plan de 1994 o de 2010)
- Alto grado de parametrización (desglose del plan de cuentas, parámetros de funcionamiento, definición de asientos tipo, etc.)
- Generación automática de los asientos de amortización, de regularización de ingresos y contable a partir de la información patrimonial y presupuestaria
- Cuentas Anuales en formato electrónico: balance de situación, cuenta de resultados, Liquidación presupuestaria e informes de la Memoria
- Otras consultas e informes: mayor de cuentas, diario general de Operaciones, balance de comprobación de sumas y saldos, informe de deudores y acreedores, etc.

Para más información consultar en Contabilidad Financiera

1.1.11. PROYECTOS

En este componente se realiza la gestión económica básica de los proyectos de investigación y de inversión.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Gestión económica de la investigación e inversión de cualquier naturaleza vía presupuesto (por orgánicas), vía conceptos de gasto
- Seguimiento de ingresos y gastos asociados a proyectos
- Elaboración de justificaciones: consultas e informes
- Gestión de los traspasos de crédito entre proyectos
- Generación de información destinada a los investigadores (comunicación de traspaso de crédito, modificación de ingreso, Informes de saldos, etc.)

Para más información consultar en Proyectos

1.1.12. GESTIÓN CENTRALIZADA

En este componente se realizan ciertos procesos generales.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Procesos de apertura y cierre de ejercicios
- Parametrización y gestión de la financiación afectada
- Generación de informes periódicos de seguimiento (incluyendo los relativos a los períodos medios de pago)

Para más información consultar en Gestión Centralizada

1.2. COMPONENTES COMPLEMENTARIOS

Los componentes complementarios contratados por LA UNIVERSIDAD son:

Contabilidad Analítica	Presupuestación	Portal Económico	Capa SOA
Contratos Menores	Expedientes de contratación	Solicitudes	

A continuación, se detallan dichos componentes.

1.2.1. CONTABILIDAD ANALÍTICA

En este componente se gestiona el modelo y cálculo de los costes y márgenes de la Universidad.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Análisis de costes y márgenes por centros y actividades e indicadores de gestión

- Parametrización del modelo contable de cualquier organización: definición de entidades de coste y relaciones de equivalencia
- Carga de información del ERP UNIVERSITAS XXI y de otros sistemas externos: Presupuesto, Nómina, Amortizaciones, Gastos e Ingresos de Proyectos, Ingresos Académicos, Sistemas externos
- Proceso de reparto de acuerdo al modelo teórico del Libro Blanco de los costes en las universidades y adaptado al Documento CANOA del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes

Para más información consultar en Costes

1.2.2. PRESUPUESTACIÓN

Este componente se utiliza para la elaboración del presupuesto anual y gestión de sus modificaciones presupuestarias.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Elaboración del presupuesto de forma centralizada y/o descentralizada con definición de plazos y límites máximos.
- Simulaciones de presupuestos: aplicación de criterios de reparto masivos (fórmulas de reparto, etc.) e información de precios y tarifas para ingresos.
- Generación automática del Documento Presupuestario y carga automática del presupuesto aprobado.
- Gestión administrativa de las modificaciones presupuestarias: expediente administrativo y validaciones para garantizar el equilibrio presupuestario.

Para más información consultar en Presupuestación

1.2.3. PORTAL ECONÓMICO

El Portal Económico es el punto de acceso a la información y a los servicios telemáticos que pueda requerir cualquier persona que tenga relación de forma más o menos directa con la gestión económica de la Universidad.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Servicios de consulta sobre el presupuesto orientados a gestores y órganos de gobierno
- Servicios dirigidos a los proveedores (consulta de facturas, certificado de retenciones, etc.)
- Servicios para el empleado (comisiones de servicios, solicitudes de contratación, gestión de datos personales, etc.)
- Servicios para el investigador (seguimiento económico de proyectos, facturas, etc.)
- Servicios para el gestor económico (consulta de facturas, acuerdo de caja fija, presupuesto de gasto por orgánica, etc.)

Para más información consultar en Portal

1.2.4. CAPA SOA

Se pone a disposición de la Universidad un catálogo de operaciones que permite interactuar con el sistema de manera eficiente y que otros sistemas puedan compartir información con UNIVERSITAS XXI.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Flexibiliza las herramientas de gestión, abriéndolas a la composición y el ensamblado de procesos, mediante el uso de operaciones atómicas
- Infraestructura:
 - Oracle Service Bus
 - Capa SOA para UXXI – EC
- Contenido:
 - Catálogo de servicios accesible desde la base de datos de Conocimiento de OCU
- Aplicaciones:
 - Facilita la integración entre sistemas heterogéneos
 - Favorece la construcción de Portales de servicios y autoservicios
 - Posibilita la implementación de sistemas de Tramitación electrónica

Para más información consultar en Capa SOA UNIVERSITAS XXI - ECONÓMICO

1.2.5. CONTRATACIÓN Y COMPRAS (SUITE COMPLETA)

Este componente se divide en tres subcomponentes para:

- La gestión de las solicitudes de compra o contratación.
- La tramitación de compras y contratos menores.
- La gestión de los expedientes de contratación.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Automatización de los procesos de contratación y compras:
 - Contratos menores
 - Expedientes (simples, obras, adquisición centralizada)
- Simplificación de la generación de documentación administrativa
- Parametrización de las restricciones legales
- Ayuda al gestor en su trabajo diario mediante el uso de tareas, notas y avisos basados en los flujos de trabajos definidos
- Información en tiempo real para cada implicado: solicitantes, gestores y proveedores
- Obtención de los informes oficiales de contratación
- Servicios del Portal Económico para los gestores de la contratación (tareas pendientes, avisos, entregas, etc.)
- En el marco de la Administración electrónica: firma digital de documentos, integración con gestor documental y con la Plataforma de Contratación del Sector Público
- Adaptado a la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común integrado con UXXI – RDOC (repositorio documental centralizado)

Para más información consultar en Contratación y Compras

1.3. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE LA UNIVERSIDAD

1.3.1. INTEGRACIÓN CON API FIRMA DIGITAL

El despliegue del componente de integración entre UNIVERSITAS XXI y el portafirmas de la Universidad permite el envío y recepción de documentos firmados digitalmente en UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO.

FUNCIONALIDADES DESTACADAS

- Firma digital de Documentos Contables
- Firma digital de Conformes de Facturas
- Firma digital de documentos administrativos de Contratación y Compras y Presupuestación siempre que sean objeto de explotación por parte de la Universidad
- Configuración de firmantes por defecto
- Notificaciones de documentos firmados /rechazados
- Recuperación de informes de documentos firmados

Para más información consultar en Gestión de Firma Digital

1.3.2. INTEGRACIÓN CON RDOC

La integración de UXXI – ECONÓMICO con UXXI – REPOSITORIO DOCUMENTAL CENTRALIZADO (RDOC) permite:

- Disponer de un archivo electrónico que almacene los documentos en formato electrónico desde el momento en que se producen
- Disponer de una gestión administrativa electrónica
- Interoperar con documentos en diferentes administraciones, favoreciendo su reutilización y evitando que se pida el mismo documento en diferentes actuaciones administrativas

La creación y enlace a los expedientes documentales puede realizarse desde las principales entidades del flujo de gasto (expedientes de Documenta, justificantes del gasto y documentos contables), y desde expedientes de contratación para las universidades que exploten Contratación y Compras.

Para más información consultar en Integración con RDOC

1.3.3. OTRAS

- Proceso de importación de facturas (carga extendida de datos de facturas)
- Sistema de comunicación con sistemas externos para actualización de datos de inventario
- Normativa autonómica Fiscal de la Comunidad Foral de Navarra. Se han adaptado los siguientes modelos en función de la normativa que se aplica en la Comunidad Foral de Navarra:
 - **Modelos 110 y 190.** Adaptación de la hoja resumen y la hojas interiores conforme a los formatos aprobados en la Orden Foral.

- **Modelos 216 y 296.** Adaptación y modificación de las claves fiscales, los formatos de la hoja resumen y las hojas interiores conforme a los formatos aprobados en el reglamento del impuesto de la Renta de no Residentes aprobado por Decreto Foral.
- **Modelo 349.** Adaptación de la hoja resumen y las hojas interiores conforme a los formatos aprobados para Comunidad Foral de Navarra.
- **Modelo 320 (F66-IVA).** Adaptación del formato de la declaración del modelo 320 de IVA conforme al formato aprobado para Comunidad Foral de Navarra.
- **Modelo 392 (F-66 IVA).** Adaptación del formato de la declaración del modelo 392 (F-66) de IVA conforme al formato aprobado para Comunidad Foral de Navarra.
- **Modelo F-50.** Adaptaciones normativas.
- Proceso de integración con el registro administrativo de la Universidad para la importación de facturas.

3. UPNA ALCANCE DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS 2025

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS
2. SERVICIOS EXPLÍCITAMENTE EXCLUIDOS DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS Y DE ALOJAMIENTO

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS

El alcance de los servicios gestionados queda circunscrito a los siguientes módulos de UXXI:

- UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO
 - Aplicación de gestión y componentes base
 - Portal económico
 - Contratación y compras, módulo completo
 - Contabilidad analítica
 - Servicios de Administración electrónica
- UNIVERSITAS XXI – UNIVERSIDAD DIGITAL
 - Componentes de firma (Wrapper)

Y se desglosa en los siguientes ámbitos de actuación:

- Servicios de instalación, configuración y actualización de la infraestructura y del software base necesario para el despliegue de los módulos de UXXI indicados. Bajo este epígrafe quedan recogidos:
 - La instalación y configuración del software de Oracle:
 - ◆ *Oracle Database Enterprise Edition*
 - ◆ *Oracle Fusion Middleware.*)
 - ◆ *Oracle Service Bus*
 - ◆ *Oracle Business Intelligence (cuando tengan IA / UXXI-EC)*
 - La instalación y configuración de las actualizaciones tecnológicas derivadas de:
 - ◆ Actualizaciones y evoluciones de los módulos de UXXI indicados.
 - ◆ Vulnerabilidades detectadas en las versiones del software base instalado.
- Servicios técnicos relativos a los módulos de UXXI indicados. Bajo este epígrafe quedan recogidos:
 - La instalación inicial de dichos módulos.
 - El despliegue de nuevas versiones, revisiones y parches para dichos módulos.
 - La ayuda y soporte para la configuración e integración de los sistemas de autenticación existentes en el cliente, que permitan el acceso a dichos módulos.

- La realización de réplicas de los datos del entorno de producción sobre el entorno de pruebas existente. Este servicio queda limitado a 6 réplicas anuales.
- Servicios de monitorización y atención de incidencias. Bajo este epígrafe quedan recogidos:
 - La monitorización de los componentes hardware que componen la infraestructura tecnológica, de los que se medirán parámetros como: consumos de memoria, cpu y disco, entre otros.
 - La monitorización de los componentes lógicos correspondientes a los servidores web, de aplicaciones y de base de datos, de los que se asegurará que los servicios que proporcionan se encuentran operativos y dentro de un rango correcto de funcionamiento.
 - La monitorización sintética o de experiencia de usuario de los módulos de UNIVERSITAS XXI que se encuentran dentro de esta oferta, desde puntos de internet, externos a las instalaciones del cliente, desde los cuales se obtendrá la disponibilidad de los sistemas. Esta monitorización es una monitorización mediante navegación web e imitará el comportamiento de un usuario realizando una autenticación en el sistema y entrando en los componentes críticos (o más representativos) que se hayan definido, asegurando que los servicios se encuentran operativos. Para realizar este tipo de monitorización será necesario disponer de una cuenta de usuario ficticia, que, en ningún caso, debe pertenecer un usuario real, y que disponga de los permisos necesarios para navegar a los elementos que se desean monitorizar. Esta monitorización queda limitada a dos navegaciones por módulo de UNIVERSITAS XXI.
 - La relación de elementos monitorizados y los umbrales a partir de los cuales se genera una alerta de servicio se encuentran detallados en la web de UNIVERSITAS XXI, en el documento denominado “Elementos y Umbrales definidos en los sistemas de monitorización”
 - La atención a las incidencias reportadas por los servicios de monitorización, en caso de funcionamiento anómalo, serán informadas mediante una alerta de forma automática al Centro de Atención de LA EMPRESA, que las atenderá en función del nivel de servicio contratado.
 - Observaciones:
 - ♦ Los sistemas de monitorización estarán activos en horario 24 x 7, aunque las posibles alertas que disparen se tratarán en el horario de soporte contratado, en el caso de los entornos de producción. Las alertas de los entornos de preproducción o pruebas serán atendidas en horario 8x5 en cualquier caso.
 - ♦ Todas las incidencias se tratarán de acuerdo con los protocolos concretos de actuación que se pactarán con LA UNIVERSIDAD y que se orientarán a restablecer el servicio a los usuarios en el menor tiempo posible.
 - ♦ No se tratarán como incidencias, dentro de esta oferta, aquellas que se produzcan como consecuencia de un mal funcionamiento de un sistema externo (hardware o software) que no se encuentre recogido en el alcance de los servicios gestionados. Ejemplos: sistemas de autenticación externos, problemas en los elementos de red que impidan o dificulten la conectividad de las infraestructuras gestionadas, entre otros.
- La presente oferta contempla la prestación del Servicio Gestionado en las siguientes modalidades:

- Horario de atención de incidentes en modalidad 8 x 5: mismo horario que el horario de atención general indicado en el apartado anterior.
- Servicios de Administración el horario de atención ordinario.

Los plazos relativos a días señalados en la presente oferta se refieren a días laborables.

2. SERVICIOS EXPLÍCITAMENTE EXCLUIDOS DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS Y DE ALOJAMIENTO

- Los servicios explícitamente excluidos son:
- Configuración y gestión de los elementos hardware sobre los que se desplieguen los módulos de UXXI indicados, salvo que se encuentre contratado el servicio CLOUD.
- Provisión, configuración y gestión de las redes de comunicaciones necesarias para la salida a Internet desde LA UNIVERSIDAD.
- Licencias software de UXXI, Oracle, Microsoft o cualquier otro tipo de licencia necesario, salvo indicación contraria en la oferta.
- Gestión de DNS, dominios, etc. LA EMPRESA facilitará las direcciones IP desde las que se ofrecen los servicios y estas serán gestionadas o dadas de alta dentro de los dominios del cliente.
- Migraciones de datos requeridas por los sistemas.
- Cargas y mantenimiento de los usuarios de los sistemas.
- Integración de otro tipo de información con los servicios ofertados.
- Integración con sistemas de autenticación o de gestión de identidades externos, así como la sincronización correspondiente.
- Desarrollos y adecuaciones de procedimientos de aprovisionamiento o integración con otros sistemas.
- Pruebas específicas de rendimiento por necesidades del cliente.

LA EMPRESA puede ofrecer algunos de estos servicios, que podrían ser contratados adicionalmente.

ANEXO I - Declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar

DATOS DE LA EMPRESA:

Nombre	
NIF	
Dirección	
C. Postal	
Teléfono	
Fax	
Mail	

Don/Dña. D.N.I.
con domicilio en
en nombre propio o en representación de

.....
enterado del Pliego Regulador que ha de regir en la ***“Contratación del mantenimiento de UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO y la prestación del servicio gestionado sobre dicha aplicación en la Universidad Pública de Navarra”***, (NGS0008/2024)

DECLARA de forma responsable:

- Que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con la Universidad Pública de Navarra y se compromete a la presentación, caso de que sea requerido, de la documentación exigida en el artículo 12 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- Que su finalidad o actividad tiene relación directa con el objeto del contrato.
- Que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias, de Seguridad Social y de seguridad, salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales, impuestas por las disposiciones legales vigentes.
- Que no está incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar con las Administraciones Públicas de Navarra, de conformidad con la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, y que en los órganos de administración no figura ninguna de las personas a que se refiere la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y Altos Cargos de la Administración General del Estado.
- Que identifica como dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos, en el caso de reclamaciones en materia de contratación pública la siguiente:

- Que consiente expresamente la utilización del correo electrónico como medio para practicar notificaciones en la dirección electrónica facilitada.
- Que se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponder al licitador o candidato.
- Que la empresa a la que representa, según la definición de empresas vinculadas contenida en el artículo 20 de la Ley foral de Contratos Públicos:

☐ No pertenece a ningún grupo de empresas vinculadas.

☐ Pertenece al grupo de empresas denominado:

.....

(En caso afirmativo, deberá indicar la relación exhaustiva de sus empresas vinculadas).

- Que la empresa a la que representa, tiene la condición de:

☐ MEDIANA

☐ PEQUEÑA

☐ MICRO

☐ NINGUNA (Gran empresa)

Documento firmado digitalmente por:

ANEXO II – Documentación a presentar por el adjudicatario

1.- Si la empresa fuese una persona individual deberá presentar el Documento Nacional de Identidad, o fotocopia autenticada notarial o administrativamente del mismo, o documento que reglamentariamente le sustituya.

Si la empresa fuese una persona jurídica deberá presentar la escritura de constitución o, en su caso, de modificación, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este requisito sea exigido por la legislación del Estado respectivo.

Las demás empresas extranjeras deberán acreditar su capacidad de obrar mediante certificación expedida por la respectiva representación diplomática española en el Estado correspondiente.

2.- Poder notarial bastante al efecto, a favor de la persona que hubiera firmado la proposición en nombre de la empresa y Documento Nacional de Identidad de la persona apoderada. Si la empresa fuese persona jurídica este poder deberá figurar en el Registro Mercantil.

La aportación de la copia del certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por D.F. 174/2004, de 19 de abril, junto con una declaración responsable de su vigencia, eximirá al licitador de aportar la documentación relacionada en los puntos 1 y 2, respecto a su personalidad y representación.

3.- Acreditación de que el adjudicatario se halla al corriente de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social y declaración de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales impuestas por las disposiciones vigentes.

4.- Acreditación de su solvencia económica y financiera, técnica y profesional.

Solvencia económica y financiera, mediante la declaración formulada por entidades financieras o cualquier otro procedimiento contemplado en el artículo 16 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Solvencia técnica o profesional, mediante la presentación de una relación de los principales contratos de la misma naturaleza ejecutados por la empresa adjudicataria que se refieran a los últimos tres años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, avalada por cualquier prueba admisible en Derecho.

5.- Garantía definitiva por importe del 4% del importe de adjudicación del contrato correspondiente a un año (7.908,29 euros).

6.- Declaración de ausencia de conflicto de intereses (DACI), recogida en el Anexo III del presente pliego.

ANEXO III - Declaración de ausencia de conflicto de intereses (DACI)

Expediente: NGS0008/2024

Contrato: ***Contratación del mantenimiento de UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO y la prestación del servicio gestionado sobre dicha aplicación en la Universidad Pública de Navarra***

Al objeto de garantizar la imparcialidad en el procedimiento de contratación/subvención arriba referenciada, el abajo firmante, como participante en el proceso de preparación y tramitación del expediente, declara:

DECLARA:

Primero. Estar informada/o de lo siguiente:

1. Que el artículo 61.3 «Conflicto de intereses», del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE) establece que «existirá conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial y objetivo de las funciones se vea comprometido por razones familiares, afectivas, de afinidad política o nacional, de interés económico o por cualquier motivo directo o indirecto de interés personal.»
2. Que el artículo 52 «Resolución de conflictos de interés» de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, en su párrafo primero dice «Los órganos de contratación deberán tomar las medidas adecuadas para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y prevenir, detectar y solucionar de modo efectivo los conflictos de intereses que puedan surgir en los procedimientos de licitación con el fin de evitar no solo cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores».
3. Que el apartado 3 de la Disposición Adicional centésima décima segunda de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2023 prorrogado para 2024, establece que «el análisis sistemático y automatizado del riesgo de conflicto de interés resulta de aplicación a los empleados públicos y resto de personal al servicio de entidades decisoras, ejecutoras e instrumentales que participen, de forma individual o mediante su pertenencia a órganos colegiados, en los procedimientos descritos de adjudicación de contratos o de concesión de subvenciones».
4. Que el apartado 4 de la citada disposición adicional centésima décima segunda establece que:
 - «A través de la herramienta informática se analizarán las posibles relaciones familiares o vinculaciones societarias, directas o indirectas, en las que se pueda dar un interés personal o económico susceptible de provocar un conflicto de interés, entre las personas a las que se refiere el apartado anterior y los participantes en cada procedimiento».
 - «Para la identificación de las relaciones o vinculaciones la herramienta contendrá entre otros, los datos de titularidad real de las personas jurídicas a las que se refiere el artículo 22.2.d).iii) del Reglamento (UE) 241/2021, de 12 febrero, obrantes en las bases de datos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y los obtenidos a través de los convenios suscritos con los Colegios de Notarios y Registradores».
5. Que el artículo 23 «Abstención», de la Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que deberán abstenerse de intervenir en el procedimiento «las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el apartado siguiente», siendo éstas:

a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.

d) Haber intervenido como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

e) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar».

Segundo. Que en el momento de la firma de esta declaración y a la luz de la información obrante en su poder, no se encuentra incurso en ninguna situación que pueda calificarse de conflicto de interés, en los términos previstos en el apartado primero de esta declaración, que pueda afectar a su participación en este procedimiento.

Tercero. Que se compromete a poner en conocimiento de sus superiores, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses o causa de abstención que dé o pudiera dar lugar a dicho escenario.

Cuarto. Conoce que una declaración de ausencia de conflicto de intereses que se demuestre que sea falsa acarreará las consecuencias disciplinarias, administrativas y/o judiciales que establezca la normativa de aplicación.

Firmado electrónicamente