

## ANEXO II: CONDICIONES GENERALES DEL MANTENIMIENTO DE UNIVERSITAS XXI

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. GARANTÍA GENERAL DE CALIDAD SOBRE UXXI.....	4
3. ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	4
3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	4
3.2. MANTENIMIENTO ASISTENCIAL.....	4
3.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	4
3.3.1. EVOLUCIÓN NORMATIVA.....	4
3.3.2. EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA .....	4
3.3.3. EVOLUCIÓN FUNCIONAL .....	4
3.4. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y VALOR FINAL.....	5
4. OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	5
5. ALCANCE FUNCIONAL DE UXXI CUBIERTO POR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	5
6. HORARIOS DE ATENCIÓN .....	5
6.1. HORARIO DE ATENCIÓN GENERAL .....	5
7. SUBCONTRATACIÓN DEL SERVICIO .....	5
8. NUEVAS FUNCIONALIDADES Y DISCONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	6
9. COMUNICACIONES ADMINISTRATIVAS.....	6
10. CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	6
11. ANEXO 1: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO .....	7
11.1. ALCANCE Y OBJETIVO .....	7
11.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	7
11.3. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD.....	9
11.4. GARANTÍA DE RENDIMIENTO.....	9
11.5. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO NORMATIVO .....	9
11.6. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO.....	9
11.7. ESPECIFICIDADES DEL MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE EVALUACIÓN DOCENTE.....	10
11.8. PENALIZACIONES.....	10
11.9. MODIFICACIONES DE UXXI Y VIGENCIA DE LAS VERSIONES.....	11
11.9.1. MODIFICACIONES DE UXXI .....	11
11.9.2. VIGENCIA DE LAS VERSIONES.....	11
11.10. INSTALACIONES.....	11
11.11. INFORMACIÓN Y ACCESO DE LA UNIVERSIDAD A LA DOCUMENTACIÓN DE UXXI.....	12
12. ANEXO 2: ATENCIÓN DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES E INCIDENTES DE SEGURIDAD.....	12
13. ANEXO 3: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	13
13.1. RESPONSABILIDADES DE LA UNIVERSIDAD .....	13

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6555090      Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

13.1.1. GENERALES.....	13
13.1.2. INSTALACIONES RELACIONADAS CON UXXI.....	14
13.1.3. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS .....	14
13.1.4. PERMISO DE ACCESO REMOTO A DATOS Y ENTORNOS .....	14
13.1.5. RECUPERACIÓN EN CASO DE IMPREVISTOS, COPIAS DE SEGURIDAD Y DESASTRES.....	14
13.2. ACCESO REMOTO A LAS BASES DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD .....	14
13.3. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	15
13.3.1. CONDICIONES GENERALES .....	15
13.3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS.....	16
14. ANEXO 4: MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD.....	16
14.1. CONSIDERACIONES GENERALES .....	16
14.2. OBJETO DEL ENCARGO .....	17
14.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA.....	17
14.4. DURACIÓN DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO .....	17
14.5. OBLIGACIONES DE LA ENCARGADA DEL TRATAMIENTO.....	17
14.6. OBLIGACIONES DE LA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....	20
14.7. TRATAMIENTO DE DATOS DE PERSONAS DE CONTACTO DE LA UNIVERSIDAD .....	20
14.8. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL .....	21

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6555090 Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

## 1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es describir las condiciones de los siguientes servicios prestados por el adjudicatario, en adelante LA EMPRESA a la Universidad de La Laguna:

- Servicio de **mantenimiento** de UNIVERSITAS XXI, en adelante UXXI.

## 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 mantendrá y actualizará un Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001 y deberá poseer un reconocimiento con el Sello de Excelencia Europea EFQM 600.

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

## 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.
- 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 ASISTENCIAL

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

### 3.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Abarca tres ámbitos: normativo, tecnológico y funcional.

#### 3.3.1. 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.

#### 3.3.2. 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.

#### 3.3.3. EVOLUCIÓN FUNCIONAL

Incluye las mejoras funcionales de carácter ordinario que la Universidad de La Laguna introduzca voluntariamente en UXXI.

### 3.4. 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 usuarios 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. OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

LA EMPRESA atenderá las necesidades de la Universidad de La Laguna en la evolución normativa y en la funcional no cubierta por el servicio de mantenimiento estándar. Igualmente podrá prestar servicios complementarios. A tal efecto, LA UNIVERSIDAD preverá una bolsa de hora de trabajo.

En el contexto de este punto, LA EMPRESA desarrollará aquellas nuevas funciones solicitadas por la Universidad de La Laguna siempre que no afecten negativamente al resto de universidades usuarias o al núcleo y esencia de UXXI.

### 5. ALCANCE FUNCIONAL DE UXXI CUBIERTO POR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El alcance funcional está detallado en el Anexo I de ALCANCE FUNCIONAL.

Al Anexo de alcance funcional se irán incorporando los nuevos componentes o funcionalidades que eventualmente adquiera la Universidad de La Laguna con posterioridad a la firma del contrato, 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 en jornada laborable, 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. El horario esté reflejado en el uso horario peninsular.

### 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 de La Laguna en la actividad encomendada.

En caso de subcontratación de otras empresas, LA EMPRESA comunicará a la Universidad de La Laguna 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 de La Laguna 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 de La Laguna 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 de La Laguna 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 de La Laguna.

## **9. COMUNICACIONES ADMINISTRATIVAS**

Las comunicaciones en relación con la gestión de esta oferta se harán en la dirección suministrada por La EMPRESA.

## **10. CANALES DE COMUNICACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

LA EMPRESA proporcionará un medio para la comunicación y el seguimiento de incidencias mediante un sistema informático que LA EMPRESA pondrá a disposición de la Universidad de La Laguna. Solo excepcionalmente se emplearán otros canales de comunicación y, en cualquier caso, el reporte se registrará posteriormente en la herramienta para que ambas partes puedan hacer un seguimiento completo y documentado.

LA EMPRESA pondrá a disposición de la Universidad de La Laguna una zona de trabajo en la herramienta suministrada, que ofrezca información estadística y detallada de las incidencias comunicadas por la Universidad de La Laguna y de las acciones realizadas por LA EMPRESA.

Para facilitar la comunicación y el seguimiento de las incidencias se crearán en la herramienta tantos accesos como personas interlocutoras existan en la Universidad de La Laguna.

A petición de la Universidad de La Laguna, 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 de La Laguna 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 sistema informático proporcionado por LA EMPRESA.

- la Universidad de La Laguna comunicará a LA EMPRESA las altas y bajas de las personas autorizadas para acceso a la información de seguridad a través del canal fijado
- Las necesidades habituales de la Universidad de La Laguna 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 de un canal específico.

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 de La Laguna con el desarrollador de la aplicación APP CRUE. En todo caso, cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del módulo UXXI-APP, quedará también reflejada en el sistema de incidencias y seguimiento suministrado, lo que permitirá la visualización de la misma por parte de la Universidad de La Laguna y garantizará la comunicación entre la Universidad de La Laguna y LA EMPRESA.

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
*La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>*

Identificador del documento: 6555090      Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

## 11. ANEXO 1: 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 de La Laguna 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 de La Laguna:
      - ◆ 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 de La Laguna se resolverán dentro de los plazos para la solución indicados a continuación:

CATALOGACIÓN	VALOR OBJETIVO DE CUMPLIMIENTO
Incidencia <b>crítica</b>	<= 16 horas laborables. Si es necesario, LA EMPRESA desplazará personal a LA UNIVERSIDAD, sin coste adicional
Incidencia <b>urgente</b>	<= 40 horas laborables
Incidencia <b>ordinaria</b>	<= 112 horas laborables
Incidencia <b>leve</b>	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 el sistema de gestión por la Universidad de La Laguna 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. El procedimiento permitirá a la Universidad de La Laguna proponer la criticidad de la comunicación. Toda comunicación recibida será catalogada por LA EMPRESA, revisando la criticidad propuesta por la Universidad de La Laguna, 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 la herramienta de gestión estarán disponibles para que la Universidad de La Laguna 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 de La Laguna. 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 de La Laguna 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 de La Laguna, se cerrarán automáticamente por inactividad pasados 60 días, quedando a criterio de la Universidad de La Laguna 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 La Laguna 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 de gestión.

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 de La Laguna. LA EMPRESA se compromete a prestar el servicio de

Anexo II: Condiciones generales de mantenimiento

Pág.: 9 / 19

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6555090

Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46



MANTENIMIENTO dentro del horario indicado en el apartado correspondiente.

- Responsabilidades:
  - De la Universidad de La Laguna:
    - ♦ 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 de La Laguna, 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 personas usuarias acordadas entre la Universidad de La Laguna 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 La Laguna de los requisitos técnicos mínimos exigidos por LA EMPRESA y su funcionamiento correcto.

- Responsabilidades:
  - De la Universidad de La Laguna:
    - ♦ 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 de La Laguna (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.

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6555090

Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

### 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 de La Laguna.

### 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 de La Laguna.

### 11.7. ESPECIFICIDADES DEL MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE EVALUACIÓN DOCENTE

El hecho de que el componente de EVALUACIÓN DOCENTE utilice como software básico LimeSurvey, aplicación *open source* con licencia GPL implica que, tanto las eventuales correcciones, como la evolución tecnológica del componente deben respetar los requisitos del licenciamiento GPL de LimeSurvey.

El mantenimiento del componente de EVALUACIÓN DOCENTE no incluye la solución de los errores provocados por la integración con otros sistemas fuente diferentes a UXXI.

### 11.8. 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, la Universidad de La Laguna 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 registrará 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 de La Laguna como LA EMPRESA quedarán facultadas para resolver el contrato con un preaviso de un mes.

## 11.9. MODIFICACIONES DE UXXI Y VIGENCIA DE LAS VERSIONES

### 11.9.1. MODIFICACIONES DE UXXI

LA EMPRESA hará llegar a la Universidad de La Laguna 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.

### 11.9.2. 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 de La Laguna y LA EMPRESA podrán alcanzar acuerdos, fuera del ámbito del contrato para la prestación de servicios sobre versiones no soportadas.

### 11.10. INSTALACIONES

Las obligaciones de LA EMPRESA respecto a las instalaciones son:

- Asistir en el proceso a la Universidad de La Laguna.
- Facilitar una herramienta de instalación de actualizaciones para la base de datos y la interfaz de usuario, así como las instrucciones y/o documentación necesaria/s para llevar a cabo dicha instalación.
- Ofrecer a la Universidad de La Laguna información acerca de la arquitectura tecnológica básica que da soporte a UXXI.
- Documentar y dar a conocer a la Universidad de La Laguna, al menos dos semanas antes de la instalación, los requisitos de configuración exigidos para el sistema operativo y para el software adicional, distinto de UXXI, salvo en casos de urgencia.

### 11.11. INFORMACIÓN Y ACCESO DE LA UNIVERSIDAD A LA DOCUMENTACIÓN DE UXXI

LA EMPRESA pondrá a disposición de la Universidad de La Laguna 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 de La Laguna 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 (Apis de programación, catálogo de servicios web u otros).
  - Documentación o información sobre el modelo de UXXI que sirva de apoyo a los desarrollos propios en torno a UXXI o a la explotación de información.

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

LA EMPRESA informará puntualmente a la Universidad de La Laguna 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.

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6555090

Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

## 12. ANEXO 2: 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 <sup>1</sup>. Estos términos son equiparables a los utilizados en estándares internacionales aplicables.

<sup>1</sup> 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.

### 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 <i>CVSS Score</i> ( <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:		
<b>Catalogación</b>	Igual que en el apartado de resolución de incidencias del mantenimiento correctivo.	
<b>Respuesta</b> (análisis o estudio de la vulnerabilidad)	Aplicando la siguiente correspondencia:	
	<b>CVSS Score</b>	<b>Catalogación de las incidencias</b>
	mayor que 7	Crítica
	menor o igual que 7 y mayor que 4	Urgente
	menor o igual que 4	Ordinaria
<b>Resolución</b>	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.		
<b>Incidentes de seguridad</b>		
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 <b>error de aplicación</b> ( <i>bug</i> )	Aplican los acuerdos de nivel de servicio correspondientes a mantenimiento correctivo	
Incidentes originados por una <b>deficiencia en la prestación del servicio</b>	Por error humano	Aplican los acuerdos de nivel de servicio correspondientes al mantenimiento correctivo.
	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 <b>vulnerabilidades</b> 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.		
<b>Asesorías</b>		
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.		

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>

Identificador del documento: 6555090 Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

## 13. ANEXO 3: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 13.1. RESPONSABILIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

#### 13.1.1. 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.

#### 13.1.2. INSTALACIONES RELACIONADAS CON UXXI

Será competencia de la Universidad de La Laguna:

- 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.

#### 13.1.3. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS

la Universidad de La Laguna 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 de La Laguna, procurando que el impacto sea el menor posible. la Universidad de La Laguna decidirá entre:

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

#### 13.1.4. PERMISO DE ACCESO REMOTO A DATOS Y ENTORNOS

La Universidad de La Laguna 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 de La Laguna 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 de La Laguna 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.

#### 13.1.5. RECUPERACIÓN EN CASO DE IMPREVISTOS, COPIAS DE SEGURIDAD Y DESASTRES

La Universidad de La Laguna 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 de La Laguna sobre las posibilidades que ofrecen las bases de datos utilizadas por UXXI para hacer copias de seguridad.

### 13.2. ACCESO REMOTO A LAS BASES DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD

La conexión entre LA EMPRESA y la Universidad de La Laguna 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 de La Laguna 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.
- Microsoft Teams.

LA EMPRESA realizará las comunicaciones a través de un grupo de direcciones IP conocidas por la Universidad de La Laguna 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 de La Laguna.

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 estará basado en el siguiente texto:

*“Con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de los servicios asociados al mantenimiento, LA UNIVERSIDAD XXX autoriza a UNIVERSITAS XXI SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA PARA LA UNIVERSIDAD a recibir copias de bases de datos, conectarse a las bases de datos de LA UNIVERSIDAD por acceso remoto y revisar y tratar los datos que sea necesario.*

*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) 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.

### 13.3. 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.



### 13.3.1. CONDICIONES GENERALES

Todos los servicios que preste LA EMPRESA a la Universidad de La Laguna deberán contemplar los requisitos de seguridad de nivel medio, conformes al Esquema Nacional de Seguridad: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/01/08/3/con> (ENS en lo sucesivo). Adicionalmente, LA EMPRESA podrá ampliar dichos requisitos de conformidad con la norma ISO 27001.

### 13.3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- LA EMPRESA coordina con la Universidad de La Laguna 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 pondrá un correo electrónico específico de comunicación. 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.

Vicerrector de Transformación Digital  
Fdo.: Vicente Blanco Pérez

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
*La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>*

Identificador del documento: 6555090 Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
*La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>*

Identificador del documento: 6555090      Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.  
*La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <http://sede.ull.es/validacion>*

Identificador del documento: 6555090      Código de verificación: VIZGG5Tr

Firmado por: Vicente José Blanco Pérez  
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 25/06/2024 14:12:46