



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ESPAI DE VISITES PER A INFANTS I ADOLESCENTS (EVIA) DE TARRAGONA, DEPENDENT DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és el servei de gestió de l'Espai de Visites per a Infants i Adolescents (EVIA) de Tarragona, depenent de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

L'EVIA es configura com un lloc de trobada neutral on, garantint la seguretat dels infants i adolescents que estan sota la tutela o guarda administrativa de la DGAIA i gestionant el suport a les famílies, s'afavoreixi la creació d'un espai que contribueixi a la millora de les relacions parentals i/o familiars

El servei haurà de comptar, durant totes les hores en què l'EVIA està obert, amb 1 educador/a social i 1 tècnic/a mig o superior, a jornada completa, especialista en temes d'infància i serveis socials, que exercirà les funcions pròpies del Responsable del Servei.

2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte

En els casos d'acolliment infantil, ja sigui en la família extensa o aliena, i també en aquells altres casos d'acolliment institucional en centres d'acolliment i centres residencials d'acció educativa, la família biològica manté trobades periòdiques amb els seus fills o filles per tal de no trencar el vincle paterno-filial. Aquestes visites biològiques són les que s'han de fer en un punt de trobada neutral (l'EVIA), sota la vigilància i el control de professionals que han d'observar la relació i la comunicació que s'estableix entre totes les parts, garantint en tot moment la protecció i la seguretats dels infants i/o adolescents, especialment davant les situacions de risc que puguin produir-se en el decurs del temps de la visita.

La DGAIA és qui té atribuïdes les competències i les funcions en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, d'acord amb el Decret 289/2016, de 30 d'agost, de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i d'acord amb la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

3. Execució del servei

3.1. Usuaris

Els usuaris directes de l'EVIA són els infants i adolescents que, tutelats per la DGAIA o sota la seva guarda administrativa, han de trobar-se amb el seu pare, mare o altres membres de la seva família extensa en un lloc neutral i sota la supervisió de professionals competents en l'àmbit de l'atenció a la infància i adolescència en situació de risc.



3.2. Ubicació de l'EVIÀ i horari

L'espai físic on s'haurà d'ubicar l'EVIÀ haurà d'estar a la ciutat de Tarragona, en un lloc preferentment cèntric, de fàcil accés i ben comunicat amb transport públic.

Pel que fa a l'horari de funcionament del servei, aquest serà de dilluns a dissabte, amb un total de 38 hores setmanals, repartides ininterrompudament de la manera següent:

- Dilluns, Dimarts, Dijous, i Divendres, de 10:00 a 17:00 hores
- Dilluns, Dimarts, Dijous, i Divendres, les setmanes que no hi hagi atenció el dissabte, de 17:00 a 18:00 hores
- Dimecres, de 13:00 a 19:00 hores
- Dissabte, de forma quinzenal, de 10:00 a 14:00 hores.

En funció de les seves necessitats, la DGAIA podrà pactar –si s'escau– amb l'entitat adjudicatària una distribució horària diferent.

3.3. Funcions de l'EVIÀ

La funció principal es garantir la protecció, el suport i l'orientació necessàries durant l'acompliment del règim de visites establerts entre les infants i/o adolescents i les seves famílies biològiques:

- Vetllant pel benestar psicosocial i el compliment dels drets dels infants i joves durant l'exercici del règim de visites.
- Col·laborant al manteniment i/o la reconstrucció dels vincles familiars davant la situació de separació.
- Orientant, acompanyant i proporcionant un ambient adequat per tal de crear un espai d'ajuda a la família i a l'infant o jove, utilitzant un procés educatiu, facilitador i afavoridor del respecte, la confiança, el compromís i la responsabilitat.

Les funcions més específiques són:

- Facilitar a l'infant i/o adolescent la trobada amb els seus progenitors i/o família extensa.
- Facilitar que es puguin dur a terme els acords respecte al règim de visites.
- Oferir un espai neutral i segur, tant per als infants i/adolescents com per les seves famílies.
- Facilitar un espai adient i relaxat durant l'estada amb les famílies.
- Verificar la informació dels organismes o estaments que hagin pogut intervenir-hi.
- Garantir la seguretat i la integritat física i/o psíquica dels infants i/o adolescents, especialment quan hi hagi hagut situacions de violència i agressions.



- Observar i descriure la relació de l'infant i/o adolescent amb la seva família per tenir en compte tots els elements i aspectes que puguin sorgir, si s'escau.
- Promoure professionalment les habilitats i les competències parentals.
- Vetllar perquè durant l'arribada i la marxa de l'infant i/o adolescent no es produeixin conflictes amb la família, prestant especial atenció en els casos en què existeixin antecedents de violència familiar.
- Facilitar la informació sobre les visites quan la DGAIA així ho requereixi.

3.4. Funcionament del servei

S'accedirà al servei exclusivament per proposta de la DGAIA, en les demandes de règims de visites d'infants i/o adolescents en guarda o tutela per part d'aquest organisme (la DGAIA), amb la família biològica.

L'accés s'iniciarà a partir del volant de derivació, on hi ha recollida la informació sobre l'infant i/o adolescent, la família i les especificitats de cada cas que caldrà tenir en compte a l'hora de dur a terme les visites.

Pel què fa a les famílies, durant la primera entrevista s'explicaran les funcions i normes de l'EVIA, que tindran en compte els membres de la família que hi assistiran i les normes que regiran la visita.

Pel què fa als infants i/o adolescents, se'ls proporcionarà un espai d'acollida, sobretot en la primera trobada, per tal d'apropar-los als professionals i explicar-los el funcionament del servei, garantint la seva seguretat, per tal de que es sentin tranquils i confiats.

L'entitat adjudicatària d'aquest contracte haurà de seguir una metodologia de treball que tendeixi a afavorir que l'EVIA sigui un espai realment neutral i segur per les trobades dels infants i/o adolescents amb les seves famílies biològiques.

L'educador/a acollirà a l'infant i/o adolescent i a qui l'acompanyi (educador/a d'un CRAE, EAIA, etc.), guiant-los a la sala on es realitzarà la trobada. S'haurà de garantir que la visita es faci sempre amb la presència d'un professional que –si s'escau- podrà de ser el propi personal de l'entitat adjudicatària adscrit a la prestació del servei.

La família serà acollida per la persona coordinadora de l'EVIA, que farà l'acompanyament a la sala on es farà la visita. En cas necessari, es comptarà amb el suport del personal de vigilància i seguretat que vetllarà per a que no hi hagi conflictes.

En tots els casos es vetllarà per tal que l'infant i/o adolescent no coincideixi amb la família biològica tant a l'entrada com a la sortida del servei.

Finalment, caldrà que s'estableixin relacions de coordinació entre els diferents professionals sobre tots els aspectes que es creguin oportuns i necessaris. I que s'elaborin registres i documents on quedi constància del funcionament del servei i de



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

les visites (fitxes de derivació, registres de seguiment de les visites, calendari de visites...).

La documentació necessària es recopilarà en un únic expedient on hi constarà:

1. **Document amb la normativa vigent a l'EVIÀ.** Aquest document haurà de ser signat, com a compromís d'acceptació.
2. **Calendari de visites,** on constaran les visites previstes, amb data i horari. A més, es lliurarà després de cada visita, la data i horari de la pròxima, o pròximes, visites.
3. **Volant de derivació,** on hi constaran les dades de qui fa la derivació, dades de la família i de l'infant o jove.
4. **Registre de seguiment,** document on s'especificarà el desenvolupament de la visita, si hi ha hagut cap incidència, si no s'ha presentat la família, etc.
5. **Diari,** on es descriu el funcionament diari de l'EVIÀ.
6. **Memòria anual,** al final de l'any es realitzarà una memòria anual on es farà un recull de les dades generals i un anàlisi d'aquestes. En la memòria també es descriuran les millores previstes pel proper any

4. Personal destinat a l'execució del contracte

El servei haurà de comptar, durant totes les hores en què l'EVIÀ està obert, amb 1 educador/a social i 1 tècnic/a mig o superior, a jornada completa, especialista en temes d'infància i serveis socials, que exercirà les funcions pròpies de coordinació del servei.

El personal haurà de disposar de la titulació específica necessària per a dur a terme les seves funcions. En concret, els educadors o educadores hauran de ser personal qualificat, diplomats en Educació Social o habilitats per qualsevol dels Col·legis Oficials d'educadors i educadores socials d'àmbit estatal.

4.1. Funcions del/la coordinador/a del servei

El/la coordinador/a del servei serà qui rebrà el cas quan es derivi un infant i/o adolescent a l'EVIÀ, i procurarà que tota la informació necessària sigui recollida per tal de poder dur a terme la tasca encomanada amb totes les garanties.

Garantirà que a l'espai de visites tan sols hi acudeixin les persones autoritzades per a qui s'ha fet la derivació del servei.

Seràn funcions del/la coordinador/a del servei:

Mantenir de forma regular reunions amb els educadors/es i amb els diferents serveis, equips tècnics, entitats o professionals que derivin visites al servei.

Supervisar l'espai i l'equip i avaluar periòdicament el grau d'assoliment dels objectius, proposant, si és el cas, noves estratègies o metodologies.

Impulsar la confecció i posada al dia dels documents marc que guiïn l'activitat de l'EVIÀ.

Coordinar la formació continua de l'equip.



4.2. Funcions de l'educador/a

En tots els casos, serà l'educador qui acompanyarà a l'infant i/o adolescent durant la visita, per tal de garantir que sempre hi hagi un professional. L'educador facilitarà la relació amb la família, fent propostes de joc per els infants i/o adolescents i la seva família, potenciant las habilitats i capacitats parentals, ... segons el cas.

L'educador omplirà els registres necessaris derivats de cada visita i col·laborarà en mantenir actualitzat l'expedient de cada cas.

Mantindrà reunions periòdiques amb el coordinador i, si s'escau, amb els tècnics, professionals o referents de cada infant o adolescent.

4.3. Personal de serveis generals

a) Funcions del personal de vigilància i seguretat

Tot i que no caldrà que ho faci amb personal propi, l'entitat adjudicatària haurà de garantir la seguretat de l'EVIÀ. Per aquest motiu haurà de tenir, com a mínim, un vigilant que controlarà, durant tot l'horari d'obertura de l'EVIÀ, les entrades i sortides de familiars de menors a l'EVIÀ, vetllarà en tot moment perquè l'infant no coincideixi amb la família biològica a l'entrada i a la sortida i actuarà quan calgui per evitar qualsevol dany als menors o als professionals que treballen a l'EVIÀ.

b) Funcions del personal administratiu

Les funcions del personal administratiu seran les d'atenció telefònica, gestió de la documentació, administratives i d'arxiu.

5. Import de licitació i pressupost del contracte

IMPORT SORTIDA CONTRACTE	IMPORT SORTIDA (IVA EXCLÒS)	IVA	IMPORT IVA
143.266,46 €	130.242,24 €	10%	13.024,22 €

El pressupost del contracte es l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, mitjançant la DGAIA, abonarà per aquest servei, pel període comprés entre 1 de gener de 2020 i el 31 de desembre de 2020.

Per aquest import s'ha fet la corresponent reserva de crèdit a la partida pressupostària número BE06 D/251000200/318C/0000.

6. Termini d'execució

De l'1 de gener de 2020 o des de l'endemà de la data de signatura del contracte, si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2020, prorrogable d'acord amb el previst al plec de clàusules administratives particulars.



7. Obligacions del contractista

Sens perjudici de les obligacions que s'estableixen en el Plec de clàusules administratives particulars, l'empresa contractista té les obligacions següents:

7.1. Obligacions generals

- a) L'empresa contractista ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei front a tercer per unes sumes assegurades mínimes de 400.000 euros per víctima i de 800.000 euros per sinistre, tenint en compte l'increment dels imports d'indemnització fixats en la Llei 35/2015, de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, atès que s'aplica, per analogia per al càlcul de totes les indemnitzacions. Tindrà consideració de tercers els infants i/o adolescents sota la guarda de l'entitat contractista que es cusi danys entre ells, així com els treballadors de l'empresa contractista, pels danys causats entre ells o pels infants i/o adolescents. Aquesta pòlissa l'haurà de subscriure amb una entitat de reconeguda solvència.

En relació amb la pòlissa, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través del Servei d'Inspecció i Registre realitzarà periòdicament controls de la pòlissa contractada per l'empresa contractista, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència. L'empresa contractista estarà obligada a lliurar també al responsable del contracte còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici del contracte i, en el termini màxim d'un mes, de les modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

- b) L'empresa adjudicatària ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989.
- c) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, estadística, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.
- d) Al finalitzar l'exercici pressupostari, dins del primer trimestre de l'any següent, l'empresa contractista haurà de presentar, al responsable del contracte, una auditoria econòmica de la prestació del servei de l'exercici anterior, amb justificació de les despeses directes i indirectes, el cost de la qual anirà al seu càrrec.
- e) Els impresos que s'utilitzin en el servei seran en llengua catalana, tal com estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'entitat adjudicatària haurà d'emprar la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici a rebre-les també en castellà, si així ho demanen.



7.2. Obligacions en matèria de personal

- a) El personal dependrà orgànicament de l'entitat adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec.
- b) L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu sectorial aplicable (Conveni Col·lectiu del Treball d' Acció Social amb nens, joves, famílies i altres en situació de risc per els anys 2013-2018, codi de conveni núm.: 79002575012007), així com el cobrament puntual de les retribucions.
- c) L'entitat contractista s'encarregarà de la formació de tot el seu personal i de les corresponents activitats de reciclatge, per tal que puguin desenvolupar d'acord amb la normativa vigent les actuacions corresponent al servei objecte del present contracte. És recomanable que el personal tingui formació específica en àmbits relacionats amb l'atenció a la infància i l'adolescència.
- d) L'empresa contractista haurà de substituir el personal contractat en els casos de baixes (maternitats, excedències, permisos, reduccions de jornada...). Les altes i les baixes, així com les substitucions per llicències, hauran de comunicar-se al responsable del contracte, juntament amb el nom i la titulació exigida del substitut.
- e) El responsable del contracte, podrà sol·licitar a l'entitat adjudicatària, en casos justificats pel baix rendiment i/o comportament o actitud dels professionals adscrits a la prestació del servei, la seva substitució en un termini màxim de 15 dies naturals.
- f) L'entitat contractista, a requeriment del responsable del contracte, haurà de separar els professionals de l'atenció directa dels infants i adolescents, en el termini màxim de 24 hores, des de la notificació, quant aquesta valori, encara que sigui preventivament, d'acord amb l'interès superior de l'infant i/ o adolescent, que pot suposar un risc per a llur desenvolupament integral o llur benestar.
- g) Els possibles costos íntegres derivats d'aquesta separació dels professionals els ha d'assumir l'entitat contractista.

7.3. Obligacions en la prestació del servei

- a) L'entitat adjudicatària ha de garantir el normal funcionament de l'EVIÀ i el compliment de les seves funcions, d'acord amb el que s'estableix en aquest Plec, i haurà de comunicar al responsable del contracte qualsevol incidència que es produeixi.
- b) L'entitat adjudicatària haurà de satisfer les necessitats dels infants i adolescents durant el temps que romanguin en l'EVIÀ.



- c) L'entitat adjudicatària, així com totes les persones que treballin en l'EVIÀ sota el seu càrrec i direcció, hauran de mantenir una reserva absoluta sobre els usuaris i els seus familiars i la informació que rebin, observin o escoltin. Igualment, hauran de mantenir reserva absoluta sobre qualsevol fet, informació o document als quals hagin pogut tenir accés per raó de la prestació dels seus serveis, ja sigui directament o indirectament.
- d) L'entitat adjudicatària haurà de disposar en el centre de fulls de reclamació (model oficial), que estaran a disposició dels usuaris o de qualsevol persona interessada que els demani.
- e) L'entitat adjudicatària es compromet a mantenir l'espai i les instal·lacions on es presta el servei en bones condicions d'ús i conservació, d'acord amb la legislació vigent, així com a garantir la seva confortabilitat. Anirà a càrrec de l'entitat adjudicatària la neteja i manteniment de l'espai.

8. Potestats i obligacions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Sens perjudici del que estableix el plec de clàusules administratives particulars:

- a) Les pròpies derivades de l'exercici de la funció de tutela sobre els infants i/o adolescents, d'acord amb la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència; el Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, en la seva part no derogada, i la Llei 25/2010, 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.
- b) Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- c) Modificar o resoldre per raons d'interès públic les característiques del contracte, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del sector públic.
- d) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'entitat incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.
- e) L'Administració, preferentment mitjançant el responsable del contracte, farà el control del correcte desenvolupament de la gestió del servei, i dictarà les ordres i instruccions precises per al correcte compliment del contracte.

9. Penalitats per obligacions específiques

En el cas que l'entitat contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes als apartats 4 i 7 d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es



podrà acordar la imposició de penalitats de l'1% del preu anual de l'adjudicació del contracte. En cas que es perllongui l'incompliment, durant 1 mes, des de l'aplicació de l'anterior penalitat, tot i haver aplicat la penalitat del 1%, suposarà causa d'una nova imposició de penalitat del 2% del preu anual d'adjudicació del contracte. El tercer incompliment i els successius, amb els mateixos termes i terminis, suposaran causa d'una nova imposició de penalitat del 2,5% del preu anual d'adjudicació del contracte, per cadascun.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

Serà funció del responsable del contracte proposar, si escau, la imposició de penalitats, mitjançant un informe motivat.

10. Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnològiques i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, el CESICAT, i pel propi Departament.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte del Departament.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició del Departament un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte del Departament, qui en farà el seguiment.

L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.



Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel Departament.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CESICAT, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del Departament a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Departament hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament.

Connexió als sistemes del Departament (en cas de connexió als sistemes del Departament)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que el Departament posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

Auditoria del servei

El Departament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import facturat acumulat pels serveis del contracte.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al Departament, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament.

FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD).

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de gestió de l'Espai de Visites per a Infants i Adolescents (EVIA) de Tarragona, depenent de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat Sinia@ (sistema d'informació de la infància i l'adolescència). El contractista no tindrà accés directe al fitxer, únicament a les dades dels infants que li siguin facilitades per la DGAIA.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: sol·licitants

Categories de dades tractades: dades especialment protegides, dades identificatives, dades de característiques personals, dades acadèmiques i professionals, dades socials, dades acadèmiques, dades relatives al centre de residència, dades financeres i dades d'ocupació.

Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motiu de la prestació del servei són de risc inherent de nivell alt.

L'empresa contractista tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 28 del RGPD, i de l'article 33 de LOPDGD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per *subministrament* qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

Incorporarà els tractaments que duu a terme en execució d'aquest contracte al seu registre d'activitats del tractament efectuades per compte d'un responsable, amb el contingut de l'article 30.2 del RGPD.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

L'entitat adjudicatària del contracte i la totalitat dels seus treballadors s'obliguen a mantenir el deure de secret i confidencialitat estrictes de la informació a la qual tinguin accés. Les obligacions de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

L'entitat adjudicatària, com a encarregat del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, serà considerada també responsable del tractament i haurà de respondre de les infraccions en què hagi incorregut.

L'entitat adjudicatària no podrà subcontractar amb un tercer cap tractament que li hagués encomanat el Departament, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.



Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició addicional primera de la LOPDGDD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural. Tenint en compte particularment els riscos que presenta el tractament de dades.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- Accés al Sistema d'Informació de la Infància i l'Adolescència (Sini@)

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 33 de la LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata a la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 33 de la LOPDGDD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el Departament per a la prestació del servei i un cop verificades les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades a cada usuari individual són personals intransferibles, no podent compartir-los mai amb tercers. L'usuari esdevé el responsable últim de les conseqüències que es puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la pèrdua d'aquestes.

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CESICAT, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Els usuaris seran responsables de l'ús dels recursos dels sistemes d'informació i de les dades que contenen, que haurà de ser en tot moment conforme al que estableix el Document de seguretat del Departament i la normativa legal vigent aplicable.

Els accessos als sistemes d'informació s'atorguen d'acord amb les necessitats mínimes d'accés a les dades i a les operacions que requereix cada persona per exercir les seves competències.

La sol·licitud d'alta, modificació i baixa d'usuaris als sistemes la farà el responsable del servei de l'empresa contractista a través de la unitat gestora del contracte del client al gestor funcional de l'aplicació.

Als usuaris que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,...) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament. La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del Departament i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat pel responsable del fitxer o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

En cas d'emmagatzemament d'informació de nivell de risc inherent mitjà o alt en dispositius mòbils (PCs portàtils, tauletes, telèfons mòbils) caldrà que el dispositiu sigui xifrat i la clau d'accés sigui difícil d'endevinar.



Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de Seguretat del Departament, la provisió del servei a les instal·lacions de l'empresa contractista es realitzarà en zones d'accés restringit, accessibles exclusivament pel personal destinat a la prestació del servei.

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.

S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

Qualsevol incident amb el tractament de les dades a les dependències de l'empresa contractista hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Mesures de gestió documental

L'empresa contractista ha de complir, adequadament i a cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Les empreses i les institucions privades concessionàries de serveis públics, pel que fa a aquestes concessions, estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); per tant, han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'empresa contractista, inclou, entre altres, aquests apartats:

- La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

Quant a la documentació generada i rebuda durant la concessió d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts pel Departament.

Servei d'Atenció al ciutadà

L'entitat adjudicatària haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels Drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió "dret a l'oblit", Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament).

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (annex 2).

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'annex "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Ester Sara Cabanes i Vall
Directora General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència



ANNEX 1

PLECS ESTÀNDARS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

- Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament

➤ **Normes i guies del Departament**

➤ **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) del CESICAT**

➤ **Normes i guies de ciberseguretat del CESICAT:**

- Control d'accés i identitat digital
- Mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació
- Mesures de seguretat en la configuració i l'administració de sistemes d'informació
- Gestió d'incidents de seguretat
- Ús del correu electrònic
- Seguretat en el teletreball
- Connexió d'equips de tercers
- Ús de l'estació de treball
- Eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports i sistemes

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

La resta són d'accés exclusivament intern i es facilitaran a l'adjudicatari si són d'aplicació pel servei contractat.



ANNEX 2

MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, les normes i procediments de seguretat del Departament i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.
3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.
4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.
5. Garantir el compliment de l'Esquema Nacional de seguretat.
6. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.
7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (*telèfon 900 101 439*).
17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,



ANNEX 3

CARACTERÍSTIQUES QUE HA DE COMPLIR EL LOCAL ON S'UBIQUI L'EVIA

El local en el qual s'ubiqui l'EVIA ha de complir els requeriments següents:

1. Ha de trobar-se a la ciutat de Tarragona, situat en un lloc preferentment cèntric, de fàcil accés i ben comunicat amb transport públic.
2. Ha de ser un espai adaptat. Per tant, ha de complir el que estableix la normativa de supressió de barreres arquitectòniques en aquest aspecte (Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat).
3. Així mateix, el local haurà de complir la normativa de protecció contra-incendis i de seguretat que resulti d'aplicació en cada moment.
4. Pel que fa a la infraestructura i la seva distribució interior, l'EVIA ha de tenir, com a mínim (caldrà que l'entitat presenti els plànols corresponents):
 - o 2 sales condicionades per realitzar les trobades.
 - o 1 bany adaptat i preparat per canviar els infants.
 - o 1 despatx pels professionals.
 - o Una entrada adaptada
 - o Un espai de recepció