



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials
i Famílies
**Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat**

R/N: B0320/XXXX
Versió 1-20

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS DE DIGITALITZACIÓ, ENREGISTRAMENT, SUPORT ADMINISTRATIU I
TRACTAMENT DE DADES EN LA GESTIÓ DE DETERMINATS EXPEDIENTS DE
PERSONES NATURALS DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'AUTONOMIA PERSONAL I
LA DISCAPACITAT DEL DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES.**

1. Objecte del contracte

1.1 L'objecte d'aquest contracte és la realització d'un màxim de 202.467 hores anuals (68.029 hores al 2021) per efectuar els serveis de digitalització, enregistrament, suport administratiu i tractament de dades en la gestió de determinats expedients de persones naturals a la Direcció general de l'Autonomia Personal i la Discapacitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'acord amb les especificacions d'aquest plec, en l'àmbit territorial de Catalunya i per l'any 2021.

1.2 L'objecte es portarà a terme d'acord amb la normativa general que el sigui d'aplicació i especialment la legislació vigent en matèria de serveis socials, la normativa aplicable respecte a protecció de dades de caràcter personal, les instruccions i directrius que disposi la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat (en endavant DGAPD) i les prescripcions establertes en el present plec.

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

Atesa la manca de recursos propis de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, tant de caràcter tècnic com de personal, per garantir la màxima agilització de la tramitació dels expedients mitjançant la digitalització, enregistrament, suport administratiu i tractament de les dades així com altres tasques especificades en aquest plec de prescripcions tècniques, des del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i, en concret des de la DGAPD, es considera necessari la contractació d'una empresa especialitzada per dur a terme les tasques descrites, per facilitar la feina als òrgans administratius competents per gestionar aquests expedients a l'hora de resoldre'ls ja que pel seu volum suposen la destinació de l'equip professional amb dedicació exclusiva.

3. Documentació a aportar pels licitadors:

Sens perjudici de la documentació que es demana al Plec de Clàusules Administratives Particulars, les empreses licitadores resten obligades a presentar la documentació següent (sobre B):

* Projecte de funcionament amb indicació de:

- a) Projecte del servei a prestar: amb la descripció dels processos objecte de treball, el control de la continuïtat del treball, metodologia, mecanismes de seguiment i de coordinació.
- b) Descripció dels mitjans tècnics i materials propis destinats al servei a prestar.
- c) Gestió de la qualitat del servei a prestar.
- d) Recursos humans disponibles per a la prestació del servei: equip proposat, formació i selecció.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 483 10 00



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat
d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBO5MWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 1 de 27

e) Millores addicionals: millores tècniques que comportin l'agilització dels processos i millores que comportin millora dels terminis d'execució de les tasques a realitzar.

* Document acreditatiu de la contractació de pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil davant de tercers que l'òrgan de contractació consideri suficient.

4. Descripció dels serveis objecte del contracte

4.1 La digitalització, enregistrament actuacions de suport administratiu i de tractament de dades en relació als expedients de persones es podrà concretar en relació als procediments següents:

- a) Accés a l'acolliment residencial, centre de dia i habitatge tutelat per a gent gran, de caràcter permanent o temporal (ARP).
- b) Ajuts d'atenció social a les persones amb discapacitat (EPI).
- c) Accés als habitatges amb serveis comuns per persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental (ARP).
- d) Ajuts per a l'adaptació o l'accessibilitat d'habitatges a persones amb disminució (EPI).
- e) Ajuts de suport per a l'autonomia a la pròpia llar (EPI).
- f) Accés a serveis de suport social a la prestació sociosanitària (persones amb problemes de drogodependències, de la sida i programa vida als anys).
- g) Accés a serveis socials adreçats a les persones amb discapacitat (residència, centre de dia, atenció precoç, habitatges amb serveis comuns) (SAD).
- h) Procediment de valoració del grau de discapacitat (SAD).
- i) Procediment de reconeixement de la situació de dependència (SIDEPE).
- j) Procediment d'aprovació del Programa Individual d'Atenció (SIDEPE).
- k) Altres expedients que la DGAPD consideri.

4.2 Les actuacions referents als expedients de persones seran les següents:

- a) Recepció de sol·licitud i/o documentació de qualsevol tipus (ja sigui presentada en el moment de formular la sol·licitud o posteriorment) referent als expedients/procediments que determini la DGAPD, presentats en qualsevol registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i derivació de la documentació a les unitats gestores que correspongui.
- b) Pel que fa a les sol·licituds electròniques, accés al Sistema S@rcat per recepció de les sol·licituds.
- c) Puntejar i comprovar la documentació que consta als llistats enviats pel registre.
- d) Obertura i complementació de carpeta individual, si és el cas.
- e) Comprovació de dades i documentació.
- f) Separació, classificació i codificació de la documentació.
- g) Tasques relatives al registre d'entrada:
 - Respecte als documents relacionats amb l'accés a serveis socials adreçats a les persones amb discapacitat: separar per sol·licituds primeres, revisions de grau i reclamacions, documentació per gestionar i documentació per escanejar.



- Respecte als documents relacionats amb l'accés a l'acolliment residencial, centre de dia i habitatge tutelat per a gent gran, de caràcter permanent o temporal: separar la documentació per gestionar de la documentació per escanejar

- Respecte als expedients de relatius als Ajuts d'atenció social a les persones amb discapacitat i als Ajuts de suport per a l'autonomia a la pròpia llar: revisió i gestió de sol·licituds primeres, documents de la bústia i gestió de justificants.

h) Introducció de dades (inicials o posteriors) a l'aplicació informàtica corresponent tot garantint-ne una correcta introducció. Validació de la documentació que permeti avançar en la gestió de l'expedient i/o generació de requeriments per manca de documentació aportada.

i) Verificació informàtica del procediment un cop s'hagin introduït les dades.

j) Escaneig de la sol·licitud i de tots els fulls de cada document tot garantint una bona qualitat de les imatges.

k) Realització de les actuacions implícites a l'arxiu d'expedients, d'acord amb els criteris de tractament documental establerts per l'arxiu central del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, així com el seu seguiment fins a l'arxiu definitiu de les sol·licituds.

l) Distribució, electrònica (bústia de documents) o física, de la sol·licitud i documentació a les unitats gestores.

m) Recollida d'incidències i propostes de millora.

Així mateix, l'empresa contractista haurà de realitzar totes les tasques de suport administratiu que se'n derivin d'aquestes actuacions, com pot ser, impressió de documents, l'ensobrament de notificacions, confecció de llistes per dur a les oficines de correus.

En cas de dubtes o consultes els licitadors es poden posar en contacte amb la subdirecció general d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal.

4.3. Les actuacions concretes referents a les convocatòries dels ajuts d'atenció social per a persones amb discapacitat i dels ajuts de suport a l'autonomia a la pròpia llar:

PUA:

- Alta i escaneig massiu de sol·licituds PUA (durant el període de gestió de la convocatòria anual).

- Escaneig de sortida, impressió de cartes i confecció dels llistats per a correus i les notificacions.

- Comprovació de les cartes retornades i elaboració de segona tramesa.

- Escaneig de les notificacions.

- Arxiu de la documentació.

- Revisió i preparació de la documentació per a enviament a l'Arxiu Central del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

SAPLL:

- Alta i escaneig de les sol·licituds SAPLL (durant el període de gestió de la convocatòria anual).

- Escaneig de la documentació de SAPLL que ja s'ha gestionat.



- Registre de sortida, impressió de cartes i confecció dels llistats per correus i les notificacions.
- Comprovació de cartes retornades i elaboració de segona tramesa.
- Escaneig de les notificacions.
- Arxiu de documentació.

4.4 Les actuacions concretes respecte als expedients d'acolliment residencial, centre de dia i habitatge tutelat per a gent gran, de caràcter permanent o temporal:

- Escaneig de documents.
- Arxiu d'expedients.
- Revisió de les defuncions a la base de dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social i escanejar-les.
- Preparació dels expedients i introducció en el fitxer Accés, per a posterior enviament a l'Arxiu Central del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Gestió del Registre de sortida.

4.5 Les actuacions referents al procediment de reconeixement del grau de discapacitat seran les següents:

- Alta de sol·licituds primeres que no hagin estat introduïdes per les Oficines de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Preparació de la documentació a l'aplicació de totes les sol·licituds primeres que arribin i fer consultes a la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA) de la informació necessària (DNI, padrons municipals, Tresoreria General de la Seguretat Social...).
- Preparació de la documentació per escaneig massiu dels expedients gestionats i de tota la documentació que derivin els Centres d'Atenció a les Persones amb discapacitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, i els equips externs de valoració.
- Gestió de requeriments de documentació.
- Preparació física de la documentació relativa a les revisions de grau, treure les grapes, endreçar i fer fotocòpies..., per l'escaneig massiu.
- Impressió de la documentació per enviar a les persones sol·licitants.
- Manteniment i resolució de les incidències de l'escaneig massiu.
- Escaneig manual de les reclamacions prèvies i sol·licituds telemàtiques.
- Escaneig manual de totes les notificacions i cartes retornades.
- Registre de sortida de totes les cartes que es gestionin (citacions i resolucions i els respectius duplicats).
- Preparar i gestionar el correu ordinari de les cartes manuals (duplicats, trasllats d'expedients a altres comunitats autònomes...).
- Preparació de tota la documentació per a l'enviament a l'Arxiu Central del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Comprovar la numeració, encapsar i elaborar l'arxiu Accés dels documents manuals i dels massius.



4.6 Les actuacions referents als procediments de reconeixement de la situació de dependència i d'aprovació del Programa Individual d'Atenció seran les següents:

a) Suport a la gestió (informàtica i manual) de la documentació derivada dels expedients de sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i dels acords de programes individuals d'atenció.

Inclou l'estudi de la capacitat econòmica que permeti amb posterioritat l'elaboració del Programa Individual d'Atenció. Generació de requeriments si manca la documentació necessària, i generació de documents de resolució de procediments.

b) Introducció de dades als aplicatius informàtics: sol·licituds, tant primeres sol·licituds com de revisions de grau, documentació complementària, altes, baixes, canvis de domicili, informació sobre defuncions, trasllats d'expedients entre Comunitats Autònomes, depuració de dades, tractament de sol·licituds duplicades, etc

c) Digitalització de tota la documentació d'acord amb els requeriments que es recullen en l'annex I d'aquest plec.

d) Edició dels documents derivats de la gestió de les sol·licituds de reconeixement i dels programes individuals d'atenció

e) Suport a la gestió de la correspondència d'entrada i sortida derivada dels diferents tràmits i procediments de la gestió

f) Elaboració de llistats de tota la documentació que és enviada a digitalització (queixes, consulta padró...) puntualment.

g) Impressió de documents, ensobrament i tramesa a l'empresa encarregada de l'enviament per correu.

h) Arxiu provisional de la documentació i enviament a l'Arxiu Central del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, segons les instruccions recollides a l'annex I.

En relació amb el suport administratiu les tasques següents:

a) Canvis de domicili, de dades i/o esmena de dades incorrectes.

b) Classificació de documentació per a escàner i arxiu.

c) Revisió a la base de dades de la Tresoreria General de la Seguretat Social i a la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA) dels llistats de defuncions i introducció de dades.

d) Gestió de requeriments de documentació.

e) Recollida i transport de la documentació que ha de ser tractada fora de les dependències del Departament.

f) Impressió de duplicats, elaboració d'oficis i de llistats i notificacions (manuais)

g) Coordinació elaborant estadístiques setmanals.

4.7 Aquestes actuacions es portaran a terme, de forma uniforme, a tots els procediments, llevat que la GGPS determini excloure alguns dels procediments o etapes del procés o actuacions.

4.8 Aquestes actuacions s'han de portar a terme incloent la documentació que arribi en relació a l'expedient fins el seu total tancament.



4.9 Les errades, defectes o mancances imputables al personal de l'empresa contractista suposaran tornar a fer tot el procediment per a la seva esmena i el cost d'hores de feina o bé de material que se'n derivi aniran a càrrec de l'empresa.

4.10 Tot el personal que l'empresa contractista contracti per a la realització de l'objecte del contracte estarà al seu càrrec. Les instruccions a aquest personal les donarà la persona designada per l'empresa contractista com a representant seu per al seguiment del contracte.

L'empresa contractista s'encarregarà de transmetre les instruccions als seus treballadors oralment i amb suport escrit, de tal manera que haurà de confeccionar un manual de funcionament que permeti, en cas que sigui necessari, una ràpida substitució de personal sense que el funcionament del servei se'n ressenti.

Les variacions dels circuits acordats inicialment les farà saber, per escrit, cada unitat gestora dels diferents procediments a la persona designada com a representant per l'empresa contractista per tal que el/la representant la pugui transmetre correctament i sense dubtes.

L'empresa contractista resta obligada, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, com també de les que es promulguin durant la seva execució.

En els territoris on el volum de feina ho justifiqui, i sempre que el/la responsable del centre ho consideri oportú, ha d'existir la figura d'un/a coordinador/a que és la persona de contacte entre els treballadors de l'empresa i els responsables del centre de treball, en el cas que hi hagi més d'un torn de treball, cal un/a coordinador/a per a cada torn.

Aquesta persona ha de ser coneixedora en profunditat de totes les tasques assignades a l'empresa per tal de poder transmetre correctament els coneixements a la resta de treballadors.

Farà reunions periòdiques amb els responsables dels centres de treball on es prioritzarà la feina en funció de les necessitats, s'aclariran dubtes, es faran retorn d'incidències i es valoraran les possibles millores proposades. També realitzaran un informe mensual sobre la gestió feta.

La DGAPD podrà demanar a l'empresa la informació que consideri a aquests efectes.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'empresa contractista complirà allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.11 L'empresa contractista es compromet a cobrir, sempre, els llocs de treball, amb immediatesa, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal per a qualsevol motiu (visites a metge, vacances, etc) o altres causes anàlogues. En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà de garantir que la disminució de personal no afecta la correcta prestació del servei ni els terminis acordats per a la seva execució.

4.12 La DGAPD podrà exigir a l'empresa contractista la substitució de/de la coordinador/a en el cas que no realitzi correctament la seva tasca així com d'un/a treballador/a en cas que aquest no procedeixi amb la deguda correcció o falta de cura o rendibilitat en el desenvolupament de les seves funcions.

4.13 Les actuacions del procés, quan ho permetin raons de tipus tecnològic o d'eficàcia de funcionament, es duran a terme en dependències que no siguin pròpiament del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.



No obstant això, d'acord amb les necessitats del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, l'empresa podrà prestar els seus serveis a les diferents dependències del Departament, en el lloc i l'horari determinat per aquest, mitjançant la direcció general de la DGAPD, necessitats que podran ser canviades en tot moment.

4.14 El personal que utilitzi l'empresa per a la realització de l'objecte del contracte haurà d'estar sempre degudament identificat i acreditat com a personal extern quan desenvolupi la seva tasca al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.15 El personal que utilitzi l'empresa per a la realització de l'objecte del contracte haurà de disposar d'un codi d'accés personal als aplicatius que hagi d'utilitzar i una paraula de pas, intransferibles, que seran donats de baixa automàticament, en cas de baixa o cessament del treballador.

El/la secretari/ària de la unitat on l'empresa contractista presti els seus serveis demanarà, a petició del/de la representant/coordinador/a tècnic/a de l'empresa contractista, l'alta del personal d'aquesta empresa als aplicatius que es requereixin, mitjançant autorització escrita del/de la cap del Servei. Igualment, sol·licitarà la baixa corresponent quan pertoqui.

El personal de l'empresa contractista només tindrà accés als aplicatius que hagi d'utilitzar en el desenvolupament de la seva feina. Encara que l'aparell que se'ls faciliti permeti l'accés a Internet o altres eines, aquestes no podran ser utilitzades si no és imprescindible per a dur a terme els processos pels quals han estat contractats.

4.16 Qualsevol incidència en les tasques realitzades pel personal de l'empresa contractista serà comunicada pel/per la secretari/a de la unitat on es presti el servei, a la persona designada per l'empresa com a interlocutora per a fer el seguiment del contracte i també a la subdirecció general d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal.

4.17 La formació d'aquest personal anirà a càrrec de l'empresa contractista. El personal de nova incorporació i substituïts seran formats suficientment, assegurant el traspàs total i adequat de la informació, per la qual cosa faran ús del manual de processos que confeccionaran amb les instruccions i indicacions rebudes.

Les reunions de treball o coordinació del personal extern es faran fora de l'horari de prestació del servei.

4.18 El personal haurà d'estar en condicions de poder prestar el seu servei almenys en català i en castellà.

4.19 L'equipament que utilitzarà el personal de l'empresa contractista a les dependències del departament és de titularitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

El personal de l'empresa contractista haurà de comunicar als seus referents interns les deficiències que es puguin produir en relació amb aquest equipament.

5. Seguiment

5.1 Per al seguiment del compliment del contracte a tota Catalunya un/a representant de l'empresa contractista es coordinarà tècnica i funcionalment amb:

- La Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal, quan es tracti d'expedients/procediments relatius a persones.

7/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBMWRY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 7 de 27

- La persona que designi la Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia personal, quan es tracti d'expedients/procediments relatius a valoracions del grau de discapacitat/CAD.

- La persona que designi la Subdirecció General d'Atenció a les Persones i Promoció de l'Autonomia Personal quan es tracti d'expedients relatius als procediments de reconeixement de la situació de dependència i d'aprovació del Programa Individual d'Atenció.

5.2 La DGAPD efectuarà el seguiment i el control de la prestació efectuada mitjançant els mecanismes i els indicadors que consideri oportuns.

A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que acordi la DGAPD.

6. Import de licitació

6.1 La DGAPD abonarà, prèvia presentació mensual de factures degudament conformades per la Sub-direcció general d'Atenció i de Promoció de l'Autonomia Personal de la Direcció general de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, pels serveis executats, un import màxim de 1.257.774,58 euros IVA inclòs (1.039.483,12 euros IVA exclòs) per 68.029 hores al 2021 mitjançant transferència bancària i amb càrrec a la partida pressupostària D/227008900/3150/0000 del centre gestor BE1350.

L'import màxim preu/hora serà de 15,28 euros/hora sense IVA (18,49 euros/hora IVA inclòs), fins un màxim de 202.467 d'hores/any per les tasques de digitalització, enregistrament, suport administratiu i tractament de dades en la gestió de determinats expedients de persones naturals.

6.2 La falta de pagament, per part de l'empresa contractista, dels salaris i de les quotes de la Seguretat Social dels seus treballadors, seran causa de resolució del contracte. La DGAPD podrà demanar la documentació que consideri amb la periodicitat que acordi a efectes d'assegurar el compliment.

6.3 La facturació de l'activitat es presentarà a la Subdirecció general d'Atenció i Promoció a l'Autonomia Personal de la DGAPD per tal que se li doni el vistiplau.

7. Termini d'execució/ Durada del contracte

7.1 El contracte s'aplicarà a partir del 28 d'agost de 2021 o des de la signatura del contracte, si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2021.

7.2 Aquest contracte podrà ser prorrogat 4 anys més previ acord exprés d'ambdues parts, abans que finalitzi el termini fixat, tot atenint-se al que estableix el plec de clàusules administratives particulars i d'acord amb les disponibilitats pressupostàries.

7.3 En cas de resolució del contracte per causes imputables al contractista, la DGAPD podrà obligar-lo a continuar la prestació del servei contractat en els mateixos termes pactats, mentre no s'hagi realitzat l'oportuna nova adjudicació i l'inici dels serveis pel nou contractista. Aquesta obligació no podrà excedir d'un termini màxim de quatre mesos des de la data de la resolució, durant el qual seguirà percebent els mateixos imports i haurà de realitzar els serveis en les mateixes condicions en què ho feia fins a la data de finalització.



8. Drets i obligacions del contractista

L'empresa contractista resta obligada durant la vigència del contracte a:

- Realitzar l'objecte del contracte amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la DGAPD, garantint l'assistència continuada.
 - Presentar un informe mensual, indicant els recursos emprats (persones, hores, materials, etc...) que reculli els treballs duts a terme a cadascuna de les unitats territorials i per cada prestació, per tal d'efectuar el seguiment funcional així com les propostes de millora.
 - Ser responsable de la qualitat tècnica en la prestació del servei, així com les conseqüències que es dedueixen per l'Administració o per tercers de les omissions, errors, mètode inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
 - Efectuar un ús diligent dels bens del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i no limitar-los ni destinar-los a altres finalitats que les previstes en aquest plec o a les que corresponen, si no n'hi ha, a la naturalesa de les coses.
 - Quan es malmeti l'equipament matèria i/o mobiliari no propi de l'empresa contractista, a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, haurà de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.
 - Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc, incloent-hi els ocasionats pel personal durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.
 - Designar un/a representant tècnic de l'empresa per la coordinació tècnica funcional amb la DGAPD, i el seguiment de l'objecte del contracte. En cada centre de treball hi haurà d'haver un interlocutor de l'empresa contractista que coordinarà l'equip al seu càrrec.
- Aquesta designació i coordinació es considera inclosa en el preu objecte del contracte.
- Subrogar el personal en els casos que enumera l'article 44 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors. El personal a subrogar (Annex 2 del Plec de clàusules administratives particulars) està contractat en el marc del XVII Conveni Col·lectiu Estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de la opinió pública.
 - Respectar els mínims salarials fixats pel conveni col·lectiu d'aplicació.

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

La Direcció general de l'Autonomia Personal i la Discapacitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies resta obligat durant la vigència del contracte a:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, 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.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins dels límits de la legislació de contractes del sector públic i tot atenint-se a la legislació aplicable.

9/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 9 de 27

- d) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei, sens perjudici d'allò establert en al legislació de contractes del sector públic.
- e) Exercir la inspecció del servei, controlant i avaluant de forma permanent la gestió del servei objecte del contracte i els resultats.
- f) Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- g) Advertir a l'empresa contractista qualsevol deficiència que observi per tal que sigui esmenada.

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 participant 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.

10/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 10 de 27

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, tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

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

11/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBO5MWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 11 de 27

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials
i Famílies
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

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 acumulat pels serveis del contracte (import facturat).

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 LOPDGDD 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 tinguin 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 digitalització, enregistrament, suport administratiu i tractament de dades en la gestió de determinats expedient de persones naturals de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenats:

- ARP Assignació de recursos públics
- EPI Expedients de prestacions individuals
- SAD Sistema d'atenció a persones discapacitades
- DEP Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència
- GEN Sistema d'informació GENI
- S@RCAT Sistema d'informació que permet el registre d'entrada i sortida de documents de la Generalitat de Catalunya

Aquest tractament inclou:

- a) Categories d'interessats : Dades especialment protegides: Dades de salut contingudes en informes mèdics
- b) Dades identificatives: DNI/NIF/NIE, nom i cognoms, adreça postal i electrònica, telèfon
- c) Dades de característiques personals: sexe, data i lloc de naixement, estat civil, dades familiars
- d) Dades d'ocupació laboral: lloc de treball, dades no econòmiques de nòmina

12/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 12 de 27

- e) Dades econòmicofinanceres: ingressos i rendes, patrimoni, característiques de l'allotjament

Categories de dades tractades: dades personals

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 LOPDGDD, i es compromet 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 tractament, o 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.

13/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 13 de 27

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:

- ARP Assignació de recursos públics
- EPI Expedients de prestacions individuals
- SAD Sistema d'atenció a persones discapacitades
- DEP Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència
- GEN Sistema d'informació GENI
- S@RCAT Sistema d'informació que permet el registre d'entrada i sortida de documents de la Generalitat de Catalunya

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 tractament 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 i 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.

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.

14/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBO SMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 14 de 27

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 tractament o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant, en el cas de dades de nivell de risc inherent mitjà o 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

15/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 15 de 27

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.
- 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 3).

16/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 16 de 27

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials
i Famílies
**Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat**

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

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".

Barcelona, novembre 2020

Mònica Ribas Gironès
Sub-directora general d'Atenció i de Promoció a l'Autonomia Personal
Direcció general de l'Autonomia Personal i la Discapacitat

17/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat
d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 17 de 27

Annex 1

Criteris arxivístics i de gestió documental. Procés de digitalització de la documentació (escaneig).

En qualsevol cas, i atès el que preveu l'article 8 de la Llei 10/2001 de 13 de juliol, d'arxius i documents, l'empresa adjudicatària, després de la signatura del contracte, haurà de posar-se en contacte amb la persona responsable de l'Arxiu Central que designi el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, per tal de definir el sistema de gestió documental i coordinar-se per a la transferència de la documentació un cop finalitzi la prestació del servei.

Cal tenir present que aquest sistema de gestió documental inclou els punts següents:

1) Proposta de digitalització.

Breu descripció de la documentació, el procés de digitalització s'aplicarà a la següent sèrie documental.

B310 ATENCIÓ PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA:

- Sol·licituds de dependència
- PIA
- Valoracions dependència.
- Informes mèdics
- Requeriments
- Notificacions, etc...

2) Preparació documental.

Preparació prèvia de la documentació:

Per tal d'optimitzar la fase de captura, evitar incidències de tota mena i en definitiva, assegurar els millors resultats del projecte, és molt important preparar adequadament la documentació que s'ha de digitalitzar.

L'objectiu és optimitzar al màxim el procés de captura (automatització de la tasca), per tant, la Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal, endavant DGAPD, en coordinació amb l'empresa adjudicatària seguiran uns criteris físics (mides) i lògics (classificació) per entregar la documentació a digitalitzar.

En aquesta fase hi ha determinats passos previs a la captura dels quals no podem prescindir.

L'empresa adjudicatària realitzarà la preparació prèvia de la documentació classificant la documentació i seguidament s'agruparà per formats (DINA4, DINA3, DINA6...) per tal d'agilitar el procés automatitzat de digitalització.

18/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 18 de 27

Recollida i transport.

L'empresa adjudicatària realitzarà la recollida i el transport de la documentació segons determini la DGAPD en el present plec de prescripcions.

Preparació de la documentació per part de l'empresa.

Un cop la documentació estigui en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària aquesta ho digitalitzarà seguint aquestes instruccions:

1. Aquesta sèrie documental disposarà de la seva pròpia codificació i número d'imatge correlatiu.
2. Aquesta sèrie documental es digitalitzarà per separat la documentació de formats especials, per exemple: els justificants de recepció (17cm x 10cm).
a. nota: aquesta instrucció respon a finalitats d'encaixat de la documentació i d'optimització d'espai d'aquestes.
3. En el cas de prorrogar-se el contracte, la documentació corresponent a cada anualitat es tractarà per separat.

Com actuar segons la tipologia documental en el moment de digitalitzar els documents:

- A) Documents d'una única pàgina.
- B) Documents de més d'una pàgina i grapats.

En els documents de l'opció A, podrà procedir a la seva digitalització directa, per davant i darrera, si s'escau.

En els documents de l'opció B, caldrà realitzar primer el procés de desgrapat, seguidament digitalitzar per davant i darrera les pàgines corresponent, si s'escau, i finalment tornar a grapar els documents per tal de mantenir la unitat i la integritat d'aquest. (la grapa s'ubicarà en el marge superior esquerra).

3) Fase de captura.(digitalització).

La fase de captura és pròpiament aquella en què el document en suport paper és convertit en document digital. La selecció i els tractaments previs de la documentació han de permetre conèixer les característiques de la documentació, i per tant, ajustar els paràmetres que s'utilitzaran en el moment de la captura.

Els paràmetres de captura seran definits per l'Àrea TIC del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Tenint en compte que els diferents formats varien en termes de resolució, profunditat, capacitat de color, compressió i espai per a metadades.

Els paràmetres de captura a seguir com a mínim seran els següents:

- Format Gràfic: TIFF
- Píxels per polsada: 200
- Profunditat del color: 1 bit (blanc i negre).

19/27



Doc.original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 19 de 27

- Dimensió: DIN-A4(210mm-297mm).
- Orientació: Superior esquerra

En cas de dubte en aplicar els paràmetres de captura es comunicarà a la DGAPD.

Codificació dels fitxers i codificació dels documents.

El procés de codificació de fitxers suposa realitzar dues tasques:

- 1) Codificació dels fitxers, entès com la codificació de les imatges digitalitzades per tal d'incorporar-les a l'aplicació informàtica (gestor documental) i associar-ho amb el corresponent número d'expedient.
- 2) Codificació dels documents originals en suport paper.

La construcció del codi que ha de donar nom als fitxers i codificar els documents ha de seguir la següent estructura, o bé la que defineixi l'Àrea TIC del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Depenent del lloc on es realitzi la digitalització de la documentació aquesta s'haurà de codificar diferent, per tal de diferenciar-ho.

A) Digitalització de la documentació a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària:

El nom del fitxer digital constarà de 16 xifres enteres, més l'extensió corresponent.

- Codi del lloc de digitalització: 1 (=instal·lacions empresa)
- Codi de la anualitat: 4 dígits.
Nota: l'anualitat correspondrà a l'any de la digitalització.
- Codi d'identificació de la sèrie documental : 2 dígits.
Que depenent de la sèrie documental serà:
- DP (sèrie documental B310)
- Codi imatge escanejada: 9 dígits. (número seqüencial)
- Exemple:
12017DP0000000000

B) Digitalització de la documentació a l'edifici de Passeig de Taulat.

El nom del fitxer digital constarà de 16 xifres enteres, més l'extensió corresponent.

- Codi del lloc de digitalització: 2 (= Passeig de Taulat)
- Codi de la anualitat: 4 dígits.
Nota: l'anualitat correspondrà a l'any de la digitalització.
- Codi d'identificació de la sèrie documental : 2 dígits.
Que depenent de la sèrie documental serà:
- DP (sèrie documental B310)
- Codi imatge escanejada: 9 dígits. (número seqüencial).
- Exemple:
22017DP0000000000



Codificació dels fitxers.

La codificació dels fitxers, s'entén com la codificació de les imatges digitalitzades, per tal de a posteriori ser relacionades i/o vinculades amb el seu corresponent número d'expedient, mitjançant el corresponent aplicació informàtica.

Codificació dels documents originals en suport paper.

Per altra banda aquest codi s'ha d'anotar al document original en suport paper.

L'anotació d'aquest codi es realitzarà seguint aquestes indicacions:

- S'anotarà preferentment en el marge superior dret del document, sempre i quan no dificulti la visibilitat de la informació.
- En el cas de tractar-se d'un document que consta de diverses pàgines, només s'anotarà en la primera pàgina. (un cop tornat a grapar).
- L'anotació es realitzarà mecànicament o bé per algun procés que ho pugui automatitzar, al realitzar-se automàticament, caldrà determinar prèviament amb la DGAPD el tipus i mida de lletra ha utilitzar.
- El dígit seran retolats en tinta vermella.

Validació de la captura.

Abans de començar la fase de captura i un cop establerts els paràmetres de digitalització, l'empresa farà un joc de proves a partir de les quals la persona en qui designi la DGAPD haurà de valorar fonamentalment els següents aspectes del procés.

- Paràmetres de captura.
- Tractaments d'imatge aplicats.
- Codificació dels fitxers.

Detectar a temps qualsevol anomalia en el procés o malentès amb l'empresa adjudicatària, ens estalviarà temps i recursos. Només quan la persona designada per la DGAPD hi doni el vist-i-plau, l'empresa començarà la captura massiva.

Control de qualitat de les captures.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que realitzi la captura fer el primer control de qualitat de les reproduccions digitals, tant si el projecte es porta a terme a les mateixes instal·lacions de la DGAPD com si és externalitzat.

Sense perjudici dels protocols de control de qualitat que les empreses tinguin definits, en aquest punt inicial s'ha de controlar la correcta aplicació dels punts definits en el present plec de prescripcions.

En qualsevol cas, es preveu que el responsable que designi la DGAPD, al final del procés, un darrer control de qualitat abans de donar el vist-i-plau al projecte i signa la conformitat.

21/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOBMSWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 21 de 27

Tractament dels fitxers digitals.

Un cop s'ha realitzat la captura, les imatges digitals resultants es faran arribar a la DGAPD segons es determini en el present plec de prescripcions tècniques.

Durant el procés de captura es procedirà al tractament de les imatges i, si s'escau, a l'assignació de metadades, i a la generació dels fitxers de sortida en els diferents formats preestablerts i d'acord amb el nom i estructura pactades.

Tractaments i millores de les imatges.

Encara que alguns tractaments generin dubtes des del punt de vista de la fidelitat a l'original, els processos de millora augmenten la qualitat de l'escaneig de la imatge i, en general, poden ser interessants d'aplicar, entre altres:

- Neteja i eliminació del soroll.
- Eliminació del moaré.
- Lluminositat i contrast.
- Correcció de la orientació.
- Eliminació de marges.
- Eliminació d'obliquïtat.

Cal avaluar la conveniència de l'aplicació d'aquests processos segons el tipus de documentació escanejada. En qualsevol cas, qualsevol dels tractaments automatitzats seran sempre prèviament pactats amb la DGAPD.

Metadades.

Per considerar que un fitxer digitalitzat és d'alta qualitat ha de portar metadades associades.

Les metadades fan possible moltes funcions clau: identificació, gestió, accés, ús i preservació del recurs digital. Per aquest motiu són imprescindibles en molts dels estadis del procés de digitalització i dels seus fluxos de treball: nom del fitxer, captura, processament, controls de qualitat, cerques, emmagatzematge i preservació a llarg termini.

Les metadades poden ser extensíssimes, per tant cal que sigui necessari definir quines són les metadades adequades al present projecte i a les necessitats del sistema que ha de mantenir els objectes digitals.

Per tant la definició de les metadades ha utilitzar, si s'escau, seran les indicades per l'Àrea TIC del Departament Benestar Social i Família.

4) Retorn de la documentació.

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retornar i transferir la documentació original en suport paper a la DGAPD.

En el supòsit que el contracte és prorrogui amb la mateixa empresa pels anys 2020 i 2021 aquesta es compromet a:

22/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 22 de 27

- Complir els criteris arxivístic i de gestió documental del present annex i adequar-los a aquesta nova situació. Per exemple en el fet d'actualitzar la codificació dels fitxers que inclouran en els seus dígits l'anualitat 2020 o 2021.

Per tant, en el cas de prorrogar-se el contracte s'establirà un reunió prèvia de coordinació amb l'Arxiu Central Administratiu.

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària realitzarà una única transferència per tal de retornar la documentació que custòdia en les seves instal·lacions al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Fins a la finalització del contracte, la documentació que s'hagi anat digitalitzant a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, es podrà trametre a les instal·lacions que indiqui la persona responsable de l'arxiu central, de manera periòdica al llarg de l'any o bé en una única tramesa, en funció de les necessitats del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos necessaris per a la custòdia d'aquesta documentació.

Els criteris que ha de seguir l'empresa adjudicatària per tal de realitzar la transferència de documentació són els següents:

1. Criteris de conservació:
 - a. Es retiraran de la documentació tots aquells elements que puguin perjudicar la seva conservació i no garanteixin la preservació de la informació.
2. Criteris de classificació:
 - a. La documentació es classificarà per la sèrie documental: B310 Atenció persones en situació de dependència, però es classificarà per separat segons s'hagi digitalitzat a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària o bé a Passeig Taulat, ja que cadascuna disposa de la seva pròpia codificació.
3. Criteris d'ordenació:
 - a. Un cop classificada, els documents s'ordenaran correlativament per número d'imatge (codificació dels documents). Per tant no podrà existir salts en la numeració que ha de ser correlativa.
 - b. En el supòsit d'existir aquest salt numèric caldrà comunicar-ho i indicar-ho.
 - c. Cada document ha d'anar identificat amb el seu corresponent codi d'imatge. Aquest ha d'incloure la totalitat dels dígits exposats anteriorment.
4. Criteris de descripció:
 - a. Des de l'Arxiu Central es proporcionarà l'aplicació informàtica Gestor de Transferències Documentals (en endavant GTD) individualitzada per a la realització d'aquesta transferència, i s'informarà pel seu funcionament. Un cop finalitzada la transferència es retornarà aquesta aplicació.
 - b. La introducció dels registres a l'aplicació informàtica (entenen com a registre cada document digitalitzat) inclourà, els dígits del codi d'imatge.
 - c. Un cop introduïts els registres a l'aplicació GTD, aquesta permet portar a terme dos tipus d'impressions que cal fer:
 1. una impressió és la llista individualitzada del contingut dels documents a cada capsa i que s'adjuntarà a aquesta com a índex.
 2. una impressió dels fulls de transferència corresponents a la relació de tots els documents digitalitzats que cal transferir.
5. Criteris d'encaixat de la documentació:

23/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 23 de 27

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials
i Famílies
**Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat**

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

- L'encaixat seguirà els criteris establerts de classificació i d'ordenació, per tant, els documents s'han d'encaixar seguint l'ordenació correlativa per número d'imatge en capses noves normalitzades de l'Arxiu Central, que proporcionarà el Departament.
- Cal tenir especial compte en l'encaixat dels justificants de recepció.
- Cada capsa ha d'anar degudament identificada i s'ha d'aprofitar tot l'espai, no han de quedar espais lliures ni sobrepassar la seva capacitat.
- Un cop estigui encaixada la documentació, es podrà efectuar una única tramesa amb la totalitat de les capses o bé trameses periòdiques i es determinarà en quines condicions s'han de transportar.
- El transport inclourà la recollida de les capses en el local de l'empresa adjudicatària, i la seva tramesa a les instal·lacions que indiqui el responsable de l'Arxiu Central.

No obstant l'anterior, en tot moment l'empresa ha de poder lliurar a la Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal la documentació completa integrant d'un expedient que li demani, sense perjudici del seu retorn a l'empresa adjudicatària per al ser arxiu provisional d'acord amb els criteris abans esmentats.

24/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 24 de 27

Annex 2

ANNEX PLECS ESTÀNDARDS 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 3 – MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEGURETAT 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.

26/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat
d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNFF1OH0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 26 de 27

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials
i Famílies
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

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.

14. Tancar o bloquejar 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,

27/27



Doc. original signat per:
Mònica Ribas Gironès
09/11/2020

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web csv.gencat.cat

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0MZNF10H0PG1HBOSMWRWY7ZMUL2I64M

Data creació còpia:
23/02/2021 09:43:42

Data caducitat còpia:
23/02/2024 00:00:00

Pàgina 27 de 27