

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DE SERVEIS PER
A LA IMPLEMENTACIÓ DEL PROGRAMA OMNIA A 30 BARRIS I MUNICIPIS DE CATALUNYA**



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
27/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 10/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FETT0X5R2PU9KYIXFHOB2F6QTT48X2O

Data creació còpia:
10/10/2023 08:39:24

Pàgina 1 de 27



- **A. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE SATISFÀ I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE**

Es considera necessària la contractació dels serveis per a la implementació del programa Òmnia a trenta barris i municipis de Catalunya de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, per tal de garantir la prestació correcta del servei i el bon funcionament del programa durant el període comprès entre l'1 de gener del 2024 o si fos posterior des de l'endemà de la seva signatura, fins el 31 de desembre de 2024 .

L'any 1999 el Govern de la Generalitat de Catalunya va posar en marxa el Programa Òmnia per a la lluita contra l'exclusió social. El programa compta en l'actualitat amb una xarxa de 112 punts Òmnia distribuïts arreu de Catalunya, que donen servei als ciutadans i ciutadanes de barris i pobles en situació de vulnerabilitat. Des dels inicis del programa la prestació del servei a la ciutadania ha comptat amb la col·laboració d'agents externs.

Amb la finalitat de donar continuïtat al programa prestat, des de l'any 1999 en 30 barris i municipis de Catalunya la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària del Departament Drets Socials té la necessitat de convocar un procediment obert.

La Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària no disposa dels mitjans humans i tècnics especialitzats, que donin resposta a les necessitats que requereix el servei per a la implementació del programa Òmnia en els diferents barris i municipis de territoris de Catalunya descrits en el present plec.

En particular, aquesta Direcció General només disposa de 5 equipaments cívics i comunitaris ubicats en els barris on intervé el programa Òmnia i per això té la necessitat de recórrer a proveïdors externs que puguin -entre altres- oferir un espai adient per a la implantació del programa Òmnia en aquests territoris.

En cap cas, la Generalitat disposa entre els seu equip humà de professionals de la dinamització en noves tecnologies de la informació i la comunicació i el seu ús comunitari, que pugui destinar la dinamització de trenta punts Òmnia i per això recorre a la licitació de serveis amb proveïdors externs.

Per tot això, la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària considera adient licitar els serveis per a la implementació del programa Òmnia a 30 barris i municipis de Catalunya.





- **B. OBJECTE DEL CONTRACTE I QUALIFICACIÓ**

L'objecte del contracte és la implementació del programa Òmnia a 30 barris i municipis de Catalunya d'acord amb les directrius i els objectius de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària del Departament de Drets Socials.

Aquest servei consisteix en desenvolupar totes aquelles activitats dirigides a prestar el servei adequadament, i cobrir les despeses de l'esmentat programa.

Per tal d'executar els serveis objecte d'aquest contracte, la licitació serà de 30 lots, que són els següents:

- Lot 1: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL CARMEL
- Lot 2: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- SANT PERE I SANTA CATERINA I LA RIBERA
- Lot 3: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- LA CLOTA
- Lot 4: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- SANT MARTI DE PROVENÇALS
- Lot 5: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 1
- Lot 6: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 2
- Lot 7: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 3
- Lot 8: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA – VERDUM
- Lot 9: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a CORNELLA DE LLOBREGAT -EL PADRÓ
- Lot 10: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a GIRONA- GIRONA EST
- Lot 11: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- BELLVITGE 1
- Lot 12: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- BELLVITGE 2
- Lot 13: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA FLORIDA



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

- Lot 14: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA TORRASSA 1
- Lot 15: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA TORRASSA 2
- Lot 16: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
HOSPITALET DE LLOBREGAT- PUBILLA CASES
- Lot 17: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
HOSPITALET DE LLOBREGAT- SANFELIU
- Lot 18: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
MANRESA- FONT DELS CAPELLANS
- Lot 19: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
PRAT DE LLOBREGAT- CENTRE
- Lot 20: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
PRAT DE LLOBREGAT- SANT COSME
- Lot 21: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
SANT ADRIA DEL BESÒS- LA MINA 1
- Lot 22: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
SANT BOI DE LLOBREGAT- MARIANAO
- Lot 23: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
SANT BOI DE LLOBREGAT- CAMPS BLANCS
- Lot 24: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
TERRASSA- CAN TUSELL
- Lot 25: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
TERRASSA- LES ARENES
- Lot 26: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
ISONA I CONCA DELLÀ
- Lot 27: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
BALAGUER-EIXAMPLE
- Lot 28: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a
BARCELONA-PROSPERITAT
- LOT 29: Serveis per a la implementació del punt Òmnia
MATARÓ-JAUME TERRADES
- Lot 30: Serveis per a la implementació del punt Òmnia a STA
COLOMA DE GRAMENET



- C. CONCEPTE I FINALITAT DEL PROGRAMA

La **missió** del programa és abordar les desigualtats socials des de l'acció comunitària i les TIC. L'Òmnia concep les TIC no només com un mitjà o eina essencial per a la inclusió social, sinó com un element diferenciador per abordar les desigualtats socials i les bretxes digitals. Les TIC esdevenen no només una eina sinó un eix de desigualtat social.

El valor afegit del programa Òmnia és abordar aquesta realitat des d'una perspectiva comunitària, de manera que no se centra només en oferir accés a les TIC, sinó que acompanya i capacita les persones dotant-les d'autonomia en l'ús dels dispositius digitals i, a la vegada, connectant-les amb el seu entorn més proper.

Hi ha una sèrie de valors que inspiren el programa i que fonamenten el seu funcionament en relació a l'accés (universalitat i proximitat), a la perspectiva comunitària (prevenció i resiliència comunitària), a la inclusió social i digital (compromís social, transformació social i digital, innovació).

El **Pla Estratègic 2021-25** vol ser un full de ruta en el desplegament del programa de cara als propers anys. El Pla defineix cinc estratègies: estratègia Òmnia, estratègia de governança del programa, estratègia Xarxa Òmnia, estratègia punts Òmnia i estratègia de comunicació.

L'Estratègia Òmnia, la inclusió social i digital des de l'acció comunitària, posa les bases per poder treballar per la missió del programa, i defineix unes **línies de treball** que marcaran el funcionament del programa:

1. Introducció de la perspectiva interseccional
2. Integració de la perspectiva de gènere
3. Aplicació de la intervenció socioeducativa
4. Utilització de les TIC com a instrument per l'aprenentatge i la cohesió social
5. Promoció de la sostenibilitat ambiental i les relacions amb el medi
6. Integració de la metodologia de treball per competències
7. Impuls al sorgiment d'espais i metodologies per a la innovació social digital
8. Aplicació de la metodologia de l'acció comunitària
9. Promoció de la resiliència comunitària

La línia 1.4 de l'esmentat Pla Estratègic vol potenciar *la utilització de les TIC com a instrument per a l'aprenentatge i la cohesió social* amb l'objectiu d'aconseguir comunitats més inclusives i igualitàries. D'acord amb aquest objectiu es potenciarà la programació d'activitats grupals d'informació i formació per a la gestió de tràmits aplicant la metodologia comunitària i grupal pròpia del Programa amb l'objectiu d'avançar de manera decisiva cap a la inclusió digital plena.

Tot i ser un programa universal, s'adreça especialment a una sèrie de col·lectius que poden patir situacions de vulnerabilitat:

- Infants
- Joves
- Persones en situació d'atur





- Persones en situació de privació de llibertat
- Persones amb diversitat funcional
- Dones
- Gent gran

L'Òmnia es basa en una metodologia de treball participativa i comunitària, sent el centre la persona i l'instrument les TIC.

El programa Òmnia compta amb 112 punts Òmnia distribuïts per tot el territori de Catalunya. Es tracta d'espais dotats com a mínim del següent equipament informàtic d'utilització pública: 8 ordinadors, 1 ordinador servidor, 1 impressora, 1 projector, 1 commutador, 1 Punt d'Accés i 1 unitat de disc externa, titularitat de la Generalitat de Catalunya.

Aquests espais compten amb la figura d'un/a dinamitzador/a que dissenya una programació d'activitats amb un contingut de caire socioeducatiu, aquesta programació vol donar resposta a les necessitats d'inclusió social i digital en què es poden trobar les persones que participen en les activitats.

D. CONDICIONS ECONÒMIQUES. IMPORT DE LA LICITACIÓ

L'import màxim de licitació referit a 12 mesos és **1.259.205,00€ sense IVA**.

L'import amb IVA 21% és de **1.523.638,20** d'acord amb el sumatori del preu unitari de cada lot.

L'import de licitació de cadascun dels lots s'indica en el quadre següent:

LOT	Serveis a prestar	Import de licitació Sense IVA	Import de licitació IVA inclòs
1	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL CARMEL	41.973,50€	50.787,94 €
2	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- SANT PERE I SANTA CATERINA I LA RIBERA	41.973,50€	50.787,94 €
3	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- LA CLOTA	41.973,50€	50.787,94 €
4	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- SANT MARTÍ DE PROVENÇALS	41.973,50€	50.787,94 €
5	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 1	41.973,50€	50.787,94 €
6	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 2	41.973,50€	50.787,94 €
7	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 3	41.973,50€	50.787,94 €
8	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA - VERDUM	41.973,50€	50.787,94 €

6



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
27/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FETT0X5R2PU9KYIXFHOB2F6QTT48X2O

Data creació còpia:
10/10/2023 08:39:24

Pàgina 6 de 27

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

9	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a CORNELLA DE LLOBREGAT -EL PADRÓ	41.973,50€	50.787,94 €
10	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a GIRONA- GIRONA EST	41.973,50€	50.787,94 €
11	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- BELLVITGE 1	41.973,50€	50.787,94 €
12	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- BELLVITGE 2	41.973,50€	50.787,94 €
13	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA FLORIDA	41.973,50€	50.787,94 €
14	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA TORRASSA 1	41.973,50€	50.787,94 €
15	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA TORRASSA 2	41.973,50€	50.787,94 €
16	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- PUBILLA CASES	41.973,50 €	50.787,94 €
17	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- SANFELIU	41.973,50 €	50.787,94 €
18	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a MANRESA- FONT DELS CAPELLANS	41.973,50€	50.787,94 €
19	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a PRAT DE LLOBREGAT- CENTRE	41.973,50€	50.787,94 €
20	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a PRAT DE LLOBREGAT- SANT COSME	41.973,50€	50.787,94 €
21	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a SANT ADRIA DEL BESÒS- LA MINA 1	41.973,50€	50.787,94 €
22	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a SANT BOI DE LLOBREGAT- MARIANAO	41.973,50€	50.787,94 €
23	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a SANT BOI DE LLOBREGAT- CAMPS BLANCS	41.973,50€	50.787,94 €
24	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a TERRASSA- CAN TUSELL	41.973,50€	50.787,94 €
25	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a TERRASSA- LES ARENES	41.973,50€	50.787,94 €
26	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a ISONA I LA CONCA DELLA	41.973,50€	50.787,94 €

7



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
27/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FETT0X5R2PU9KYIXFHOB2F6QTT48X2O

Data creació còpia:
10/10/2023 08:39:24

Pàgina 7 de 27

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

27	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BALAGUER-EIXAMPLE	41.973,50€	50.787,94 €
28	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA-PROSPERITAT	41.973,50€	50.787,94 €
29	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a MATARO- JAUME TERRADES	41.973,50€	50.787,94 €
30	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a STA COLOMA DE GRAMENET	41.973,50€	50.787,94 €

E. SERVEIS A PRESTAR

El contractista de cadascun dels 30 lots haurà de:

E.1.1 Elaborar un programa de treball que respongui a l'objecte del contracte i relacionat amb el coneixement de l'entorn del barri del municipi a qui pertanyi.

E.1.2 Programar, implementar i avaluar periòdicament les activitats del punt Òmnia, utilitzant com a suports la maleta de gestió i la maleta d'activitats, que es troben a la intranet de la Xarxa Òmnia. La programació d'activitats serà prèviament supervisada per la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.

E. 1.3 Dinamitzar i fomentar la participació de la ciutadania en les activitats del punt Òmnia i de la Xarxa Òmnia.

E. 1.4 Articular espais de coordinació amb altres entitats i serveis del territori, especialment en aquells on s'estigui duent a terme plans, programes i projectes comunitaris o altres programes de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) del Departament de Drets Socials.

E. 1.5 Donar compliment als acords establerts en el Protocol de col·laboració entre el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i la Xarxa Òmnia, així com promoure la coordinació amb els serveis socials municipals i altres recursos públics o privats que, per la seva naturalesa, s'hagin de relacionar amb els Punts Òmnia, d'acord amb les instruccions de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.

E.1.6 Fomentar la participació en els continguts a la web Òmnia, així com afavorir la relació amb els altres punts Òmnia.

E.1.7 Portar a terme les accions següents en cada punt Omnia:

- Diagnosticar la realitat social del barri on està ubicat el Punt: serveis, equipaments públics, població entre d'altres.
- Establir protocols d'ús de l'espai, regles de convivència, horaris, preparació de les activitats, programació i calendarització del Punt.
- Treballar directament amb les persones participants i interactuar amb elles.
- Potenciar la programació de les activitats d'acompanyament grupal en matèria de capacitat per fer tramitació administrativa digital.
- Utilitzar les eines del programa Òmnia, maleta de gestió intranet, maleta d'activitats....



- F. PUNTS OMNIA: UBICACIÓ

El contractista haurà de disposar d'un espai físic per a la prestació del servei en el barri i municipi indicat en l'apartat D del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (llevat del **lot 8, 17, 27, 28 i 29**) el servei del qual es prestarà en equipaments propis de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària especificats en el mateix apartat).

L'espai disposat per a la prestació del servei tindrà capacitat suficient per a la instal·lació completa de l'equipament descrit en l'apartat C del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, i haurà de ser apte per al desenvolupament de les activitats pròpies de l'Òmnia, com tallers de diversa índole, activitats grupals, i similars.

En concret l'espai haurà de disposar del mobiliari adient, és a dir, un mínim de 8 punts de treball composts cadascun d'ells per un pupitre o taula i una cadira.

També haurà de disposar d'1 punt de treball de característiques similars a disposició del dinamitzador o dinamitzadora del punt Òmnia.

L'espai haurà de disposar d'una instal·lació elèctrica i de connectivitat adient per a la connexió a la xarxa de tot el maquinari descrit a l'apartat C.

L'espai es trobarà en bon estat de conservació, de manera que no presenti riscos per als i les usuaris del programa Òmnia. Així mateix, el mobiliari haurà d'estar en bon estat de conservació i higiene.

L'espai ha de ser de fàcil accés per als usuaris i usuàries del Punt Òmnia i caldrà senyalitzar-lo d'acord amb el programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya.

LOT		Municipi	Barri/ Adreça
1	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL CARMEL	BARCELONA	EL CARMEL
2	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- SANT PERE I SANTA CATERINA I LA RIBERA	BARCELONA	SANT PERE, SANTA CATERINA I LA RIBERA
3	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- LA CLOTA	BARCELONA	LA CLOTA
4	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- SANT MARTÍ DE PROVENÇALS	BARCELONA	SANT MARTÍ DE PROVENÇALS
5	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 1	BARCELONA	EL RAVAL
6	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 2	BARCELONA	EL RAVAL
7	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- EL RAVAL 3	BARCELONA	EL RAVAL



LOT		Municipi	Barri/ Adreça
8	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA - VERDUM	BARCELONA	VERDUM Casal Cívic Barcelona - Verdum. Carrer de Luz Casanova, 8-10 baixos
9	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a CORNELLA DE LLOBREGAT -EL PADRÓ	CORNELLA DE LLOBREGAT	EL PADRÓ
10	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a GIRONA- GIRONA EST	GIRONA	FONT DE LA POLVORA
11	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- BELLVITGE 1	HOSPITALET DE LLOBREGAT	BELLVITGE
12	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- BELLVITGE 2	HOSPITALET DE LLOBREGAT	BELLVITGE
13	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA FLORIDA	HOSPITALET DE LLOBREGAT	LA FLORIDA
14	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA TORRASSA 1	HOSPITALET DE LLOBREGAT	LA TORRASSA
15	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- LA TORRASSA 2	HOSPITALET DE LLOBREGAT	LA TORRASSA
16	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- PUBILLA CASES	HOSPITALET DE LLOBREGAT	PUBILLA CASES
17	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a HOSPITALET DE LLOBREGAT- SANFELIU	HOSPITALET DE LLOBREGAT	SANFELIU Hotel d'Entitats Hospitalet de Llobregat – Sanfeliu Carrer de l'Emigrant, 25
18	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a MANRESA- FONT DELS CAPELLANS	MANRESA	FONT DELS CAPELLANS
19	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a PRAT DE LLOBREGAT- CENTRE	PRAT DE LLOBREGAT	CENTRE
20	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a PRAT DE LLOBREGAT- SANT COSME	PRAT DE LLOBREGAT	SANT COSME
21	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a SANT ADRIA DEL BESÒS- LA MINA 1	SANT ADRIA DEL BESÒS	LA MINA
22	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a SANT BOI DE LLOBREGAT- MARIANAO	SANT BOI DE LLOBREGAT	MARIANAO
23	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a SANT BOI DE LLOBREGAT- CAMPS BLANCS	SANT BOI DE LLOBREGAT	CAMPS BLANCS
24	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a TERRASSA- CAN TUSELL	TERRASSA	CAN TUSELL



LOT		Municipi	Barri/ Adreça
25	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a TERRASSA- LES ARENES	TERRASSA	LES ARENES
26	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a ISONA I LA CONCA DELLÀ	ISONA I CONCA DELLÀ	ISONA I CONCA DELLÀ
27	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BALAGUER-EIXAMPLE	BALAGUER	Miracle, 23 (cant. Germà Peralba)
28	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a BARCELONA- PROSPERITAT	BARCELONA	Pablo Iglesias, 8
29	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a MATARO	MATARO	Argentona, 59-61
30	Serveis per a la implementació del punt Òmnia a STA COLOMA DE GRAMENET	STA COLOMA DE GRAMENET	SANTA COLOMA DE GRAMENET

Pel que fa als lots **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 i 30** el contractista prestarà el servei en espais dels quals disposi la plena disponibilitat (propietat, lloguer, usdefruit, cessió, etc.) ubicats en el barri indicat en la taula anterior.

En aquest plec el concepte de barri es refereix a la unitat administrativa-territorial definida per cadascuna de les ciutats enumerades. El local que l'adjudicatari posi a disposició del servei s'ubicarà dins dels límits de cadascuna d'aquestes unitat administrativa-territorial (barri).

Pel que fa al **lot 8 i els lots 17, 27, 28, 29**, el contractista prestarà els serveis licitats en l'equipament de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària indicat en la taula anterior.

La Direcció General de Serveis Comunitaris es reserva el dret de preveure a canviar d'ubicació els 30 punts Òmnia al llarg del contracte si per raons d'eficàcia de les polítiques comunitàries i d'eficiència dels recursos públics és necessari el trasllat del Programa Òmnia a un equipament de la DGACC ubicat al mateix barri o municipi.

- G. RECURSOS HUMANS

- G.1 NOMBRE I JORNADA LABORAL

Per a dur a terme aquest servei, el contractista haurà de contractar un dinamitzador o dinamitzadora per cada punt Òmnia amb una dedicació de jornada laboral de 37 hores i 30 minuts setmanal. Aquest jornada s'han de distribuir de la manera següent:

- Un màxim de 8 hores setmanals s'han de destinar a treball intern del punt: preparació de les activitats, elaboració de material i a la formació del dinamitzador/a, amb un màxim de 40 hores anuals de formació.
- Un màxim de 4 hores setmanals destinades a la creació de xarxa comunitària amb els recursos del territori quan el dinamitzador o la dinamitzadora participen en taules de treball o reunions amb altres entitats i/o recursos.
- Un màxim de 3 hores setmanal d'accés lliure.
- La resta d'hores setmanals, un màxim de 22 hores i 30 minuts fins a completar la jornada seran d'activitats dirigides.





L'horari del dinamitzador/a haurà d'estar distribuït, preferentment, al matí i a la tarda, de manera que el servei d'atenció directa als usuaris cobreixi ambdós moments del dia i s'haurà d'especificar en el calendari trimestral de programació les hores dedicades a cada una de les activitats descrites en els punts de la a) a la d). La persona dinamitzadora podrà realitzar la cessió d'espai del punt Òmnia a altres entitats fora del seu horari laboral.

- G.2 PERFIL I SELECCIÓ

El perfil del dinamitzador o dinamitzadora serà el següent:

Titulació: Haurà de disposar, com a mínim, del títol de formació professional de grau superior o equivalent. Preferentment aquesta titulació haurà de tenir relació amb el camp social i/o educatiu.

Disposar del certificat de delictes de naturalesa sexual que acredita la manca de delictes d'aquest tipus.

Capacitats i aptituds: escolta activa, observació, criteri analític i adaptació a les noves situacions, empatia, coherència i respecte a les persones independentment del seu origen i cultura. Així com capacitats de resolució de conflictes, la planificació el desenvolupament i l'avaluació de les tasques.

Coneixements en les tecnologies de la informació i la comunicació en les matèries següents: seguretat informàtica, disseny multimèdia, disseny de web, ofimàtica, programari lliure, Windows, GNU/LINUX, coneixements de materials didàctics i suport a l'aprenentatge per usuaris de diferents edats i amb discapacitats cognitives, físiques i/o sensorials.

Coneixement de la llengua catalana suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

La Direcció General d'Acció i Comunitària no intervindrà en la selecció del personal que cada empresa contractista assigni per la correcta execució del servei, però sí que podrà comprovar que les persones que prestin el servei compleixin els requisits necessaris per el correcte compliment del servei.

Si a judici de la DGACC hi ha un dinamitzador/a que no s'adapti al lloc de treball, no assoleixi les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana o bé no desenvolupi la tasca correctament, la DGACC ho posarà en coneixement del contractista perquè corregeixi la situació. En cas d'incompliments reiterats per part d'una persona dinamitzadora, la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària podrà demanar la seva substitució.

Qualsevol modificació que un contractista faci en els contractes del dinamitzador/a haurà de ser informada a la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària. Així mateix, el contractista haurà d'informar dels canvis de la persona dinamitzadora dels diferents períodes de vacances, canvis d'horaris abans que es produeixi el fet causant. Igualment el contractista haurà de comunicar les baixes laborals de la persona dinamitzadora a l'endemà de la baixa.

Tot el personal que executi el servei dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i el Departament de Drets Socials existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. Per altra banda, aquest personal s'haurà d'identificar degudament com a treballador/a de l'entitat per la qual presta els serveis.





L'empresa contractista haurà de **subrogar el personal d'acord amb l'Annex 2** del Plec de Clàusules Administratives Particulars, d'acord amb les condicions dels contractes de les persones treballadores a les quals afecti la subrogació i/o el conveni laboral que els resulti d'aplicació.

- G.3 CONDICIONS LABORALS

El contractista té l'obligació de complir les condicions salarials dels treballadors conforme el Conveni Col·lectiu sectorial de referència, Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003), RESOLUCIÓ EMT/823/2022, de 21 de març, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'Acord parcial de la Comissió negociadora del Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, relatiu a les condicions econòmiques i a la modificació de la descripció de llocs de treball i classificació professional (codi de conveni núm. 79002295012003)

G.4 DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà des de l'1 de gener de 2024 o si fos posterior, des de l'endemà de la seva signatura fins al 31 de desembre de 2024, amb la possibilitat de pròrroga, d'acord amb el que estableix el Plec de Clàusules Administratives particulars.

- H. CONDICIONS JURÍDICO ADMINISTRATIVES - DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

El contractista té els drets que es desprenen a la normativa de contractació vigent en aquest moment i també el dret a percebre les prestacions econòmiques previstes en el contracte en els terminis que el plec de clàusules administratives i el propi contracte estableixin, de conformitat amb allò previst a la legislació de contractes del Sector Públic.

El contractista s'obliga a:

- Dotar dels recursos humans requerits degudament formats per tal d'executar el servei objecte del contracte.
- Fer un ús responsable del material informàtic de titularitat de la Generalitat de Catalunya que forma part de cada punt Òmia i que queda descrit en el punt C d'aquest plec.
- Mantenir reunions periòdiques mensuals amb els serveis tècnics de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, a fi de coordinar i supervisar l'execució del servei, retre comptes de la feina feta i programar les accions.
- A petició justificada del responsable del contracte, sempre que s'acrediti adequadament i fefaent, es podrà requerir a l'empresa contractista perquè accedeixi a canviar la persona que no reuneixi les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitzi la seva tasca de forma correcta i professional.
- Notificar, de forma fefaent, a la DGACC la baixa del/de la dinamitzador/a quan aquesta es produeixi i la necessitat d'iniciar un procés selectiu per a una nova contractació o substitució en el cas de baixa temporal. Rest a obligat també a informar de qualsevol canvi d'hores contractades del personal i el repartiment d'aquestes en un o més contractes.
- Facilitar, en tot moment, la visita dels tècnics i/o les tècniques de la DGACC a les instal·lacions per al seguiment del programa, així com dels serveis de suport tècnic contractats per la DGACC.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

- Oferir suport en la reorientació del servei Òmnia que es presta al Punt amb l'objectiu d'adaptar-lo tant a les línies d'actuació establertes com a prioritàries pel Pla Estratègic 2021-2025 com a les indicacions i encàrrecs que eventualment, dins del marc d'actuació propi del Programa Òmnia, la DGACC pugui determinar com a prioritaris en relació al suport grupal de l'OMNIA a la capacitat de la ciutadania per encarar el repte de la tramitació administrativa digital.
- Presentar la documentació, establerta a la Intranet de la Xarxa Òmnia en temps i forma:
- Programació anual (objectius, indicadors, activitats, horaris etc...)
- Programació trimestral (objectius, indicadors, activitats, horaris etc...)
- Dades estadístiques trimestrals
- Tenir, a disposició de les persones usuàries, fulls de reclamació i de suggeriments, relacionats i facilitats mitjançant la Maleta de Gestió.
- En cas que el contractista posi a disposició del Programa Òmnia espais que siguin de la seva titularitat o tingui la cessió de l'espai hauran de ser adequats i assegurats, d'acord amb les especificacions d'aquest plec.
- Contractar una pòlissa d'assegurança, que cobreixi la seva responsabilitat civil davant de tercers, així com els danys que s'ocasionin als béns de la titularitat de la DGACC. L'esmentada pòlissa ha de preveure una indemnització mínima de 150.000€ per víctima i de 600.000 € per sinistre. Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir en permanent vigor i vigència i, a tal efecte, l'entitat adjudicatària estarà obligada a facilitar còpia de la pòlissa contractada així com del seu rebut de pagament a la DGACC.
- Facilitar la participació i cobrir les despeses de desplaçament del/de la dinamitzador/a que es generin en activitats, formacions o trobades, organitzades per la DGACC.
- Destinar un import mensual del 4% per al subministrament de material del punt. La decisió de la compra de material haurà d'estar consensuada entre el representat de l'entitat i la persona dinamitzadora del punt Òmnia.
- Custodiar els fulls d'inscripció de les persones participants, així com tota la documentació que es generi garantint, en tot moment, la protecció de les dades personals i els drets d'imatge, d'acord amb la normativa vigent aplicable.
- Lliurar a la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària la còpia del contracte del dinamitzador/a i mensualment la seva nòmina.
- Lliurar una memòria anual descriptiva i evolutiva del punt Òmnia en base als criteris que la DGACC estableixi i no més tard del 31 de gener de l'any següent a la prestació del servei.
- Informar a la DGACC de les sessions de formació que s'adrecin als dinamitzadors i a les dinamitzadores en horari laboral del punt Òmnia.
- El contractista haurà de cobrir les absències de personal del punt Òmnia en un termini màxim de 20 dies.
- En cas de canvi d'ubicació del Punt per motius aliens a la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, el contractista ho haurà de comunicar obligatòriament a la DGACC amb l'autorització d'aquesta.



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

- Pels Punts Òmnia que es troben ubicats a equipaments de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària del Departament de Drets Socials, hauran de donar compliment al protocol de relació entre les persones responsables dels equipaments, les persones dinamitzadores i les entitats gestores dels punts Òmnia i la normativa d'equipaments que estigui vigent durant la durada del contracte.

El protocol diu al següent:

- La programació anual dels Punts Òmnia, sota proposta de la persona dinamitzadora i de l'entitat gestora, s'ha de consensuar amb el Servei d'Acció Comunitària i Inclusió Social. Cada Punt comunicarà a la persona responsable de l'equipament aquesta programació. En el disseny d'aquesta programació es tindrà en compte aquelles aportacions que faci la persona responsable de l'equipament.

- El punt Òmnia ha de formar part del treball interdisciplinari que es dugui a terme a l'equipament. La persona responsable i la persona dinamitzadora del Punt Òmnia han de treballar conjuntament de manera que s'aconsegueixi un ambient proactiu, positiu i de treball col·laboratiu entre el servei que es presta al Punt Òmnia i els serveis i activitats que es duen a terme a l'equipament.

Vetllaran, en la mesura del possible, per realitzar el major nombre possible d'activitats conjuntes desenvolupant metodologia comunitària.

- La programació del Punt Òmnia ha de sortir reflectida en el programa de mà, junt amb les activitats que es fan a l'equipament, la periodicitat del qual és trimestral. Quan la persona responsable rebí les indicacions de programació del SPDA, haurà de comunicar les dates d'aquesta programació a la persona dinamitzadora a fi que pugui planificar amb suficient temps els terminis d'entrega de les seves activitats per fer difusió al programa de mà.

- Les persones que facin activitats al Punt Òmnia hauran de ser donades d'alta com persona usuària de l'equipament, emplenant el formulari corresponent a recepció del casal o al propi punt Òmnia. La custòdia del formulari d'alta de persones usuàries és responsabilitat de la persona responsable de l'equipament. Simultàniament la persona dinamitzadora del Punt Òmnia podrà tenir còpia del formulari d'alta. El Punt Òmnia gestionarà com cregui convenient la inscripció a les seves activitats.

- La persona dinamitzadora està obligada a informar la persona responsable de l'equipament sobre tots aquells canvis: horari del punt, canvi de calendari, no presència de la persona dinamitzadora, períodes vacacionals, etc... o que es puguin esdevenir. Igualment, l'entitat gestora ha d'informar també del canvi de la persona dinamitzadora o possibles substitucions.

- La persona responsable de l'equipament informará a la persona dinamitzadora del Punt de qualsevol incidència del funcionament del casal que afecti al normal funcionament del Punt Òmnia.

- L'horari de funcionament del Punt Òmnia s'ha d'adaptar a la franja horària d'obertura pròpia de l'equipament. Així mateix, l'horari d'obertura al públic ha d'estar indicat, obligatòriament en el programa de mà, el tauler d'anuncis i sobretot en lloc ben visible i accessible al públic en general. Totes les activitats del casal hauran de finalitzar 10 minuts abans del tancament de l'equipament.

- El Punt Òmnia no podrà autoritzar l'ús de l'espai a terceres persones, excepte per a usos d'espai pròpies de l'activitat interna del programa Òmnia i sempre hauran d'estar relacionades amb la finalitat del punt. Aquesta autorització d'ús es farà sota la responsabilitat de l'entitat gestora i les persones dinamitzadores n'informaran a la persona responsable de l'equipament per facilitar l'accés a l'aula.

- Si des de l'equipament es volgués fer ús del Punt Òmnia fora de l'horari de funcionament d'aquest, la persona responsable de l'equipament ha de pactar-ho i rebre,



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

prèviament, el vist i plau de l'entitat gestora i la persona dinamitzadora. En aquest cas, la responsabilitat recau en la persona responsable de l'equipament.

- La persona dinamitzadora participarà a les reunions de dinamització de l'equipament on recollirà i valorarà les peticions que facin tant el responsable com la resta d'entitats i exposarà les seves propostes.

I. CESSIÓ D'ESPAIS

En el cas que el punt Òmnia estigui ubicat dins d'un equipament de titularitat del Departament de Drets Socials (**lots 8,17,27,28 i 29**) aquests immobles tenen la condició de dependència pública adscrita a la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.

D'acord amb aquesta condició, l'empresa adjudicatària podrà utilitzar l'espai exclusivament per al compliment dels seus fins i pel temps que la DGACC lliurement determini, sense que això generi cap dret a favor de l'adjudicatària, complint sempre i en tot cas les següents condicions.

El contractista podrà utilitzar l'espai per la gestió del Punt Òmnia, restant obligada a complir els requisits i condicions que estableixi la DGACC, d'acord amb el que preceptua, el Decret 46/2022 de 15 de març d'equipaments cívics i comunitaris de la Generalitat de Catalunya, i la resta de disposicions, mentre duri l'execució del contracte.

L'adjudicatària es compromet a no cedir a tercers l'ús de l'espai ni dels serveis, excepte per les cessions d'espai pròpies del Punt Òmnia.

El contractista es compromet a mantenir relació de bon veïnatge amb la resta d'entitats, d'usuaris i l'equip de treball del propi equipament.

El contractista no podrà fer obres, modificar, ni transformar els espais concedit:

Tenint en compte l'estructura de l'edifici, en cap cas es podran fer forats, muntar prestatgeries tant si són fixes com encastades, etc. llevat que tingui l'autorització prèvia de la DGACC.

Les entitats hauran de vetllar pel manteniment de la dignitat i presència adequada de l'espai cedit.

En cas de desperfectes provocats per l'entitat, aquesta haurà de fer-se càrrec de les despeses de reparació.

El contractista està obligat a recollir i retornar les claus dels despatxos i de les sales comunes a la recepció de l'equipament i indicarà per escrit quines són les persones autoritzades a disposar de les claus.

El contractista es fa responsable que l'espai cedit es deixi, un cop acabada l'activitat, en les mateixes condicions que l'han trobat.

L'horari del Punt Òmnia s'indicarà en un lloc visible, i l'el contractista haurà d'abandonar l'espai entre 10 i 15 minuts abans del tancament de l'equipament. En els períodes de setmana santa, estiu i nadal les entitats s'adaptaran a l'horari que programi la DGACC.

En cas d'utilitzar béns propis, l'entitat en lliurarà un inventari on se n'especifiquin les característiques. Qualsevol modificació haurà de comunicar-se per escrit a la persona responsable de l'equipament.

La DGACC no es responsabilitza dels danys patits en els béns propis de l'entitat que no es derivin del funcionament de l'equipament.

En cas que el punt Òmnia convoqui algun mitjà de comunicació dins de l'equipament caldrà sol·licitar-ne l'autorització prèvia.





El contractista prestarà el servei d'acord amb allò que estableixi el protocol de relació entre les persones responsables dels Equipaments Cívics del Departament de Drets Socials i les persones dinamitzadores i les entitats gestores dels Punts Òmnia.

Per causa de força major o per modificacions sobrevingudes en les condicions de prestació del servei, la DGACC podrà suspendre de manera provisional o definitiva l'autorització d'ús de l'espai. Si per necessitats d'ús o funcionament, s'haguessin de canviar aquestes normes, la DGACC li ho comunicarà al contractista amb un preavis suficient.

J.- PENALITATS

L'empresa està obligada a complir les prestacions objecte del contracte i el responsable del mateix proposarà penalitzacions fins a un 3% del preu del contracte pels retards o incompliments totals o parcials en l'execució de contracte.

Les penalitats es faran efectives mitjançant la deducció dels pagaments que la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària té pendent d'abonar al contractista. Si ja no hi haguessin quantitats pendents de pagament, es podran fer efectives contra la garantia definitiva i si aquesta no fos suficient en el muntant de la penalització, es podrà reclamar per la via administrativa de constreyniment per considerar-se ingrés de dret públic.

De manera específica seran objecte de penalitats els incompliments següents:

- L'incompliment de l'obligació d'adscriure en l'execució del contracte els mitjans personals i materials que hagi especificat en la seva oferta.
- No aportar, durant el termini d'execució del contracte, la documentació acreditativa del compliment de les obligacions laborals i amb la Seguretat Social corresponent als treballadors adscrits al present contracte, així com de la normativa vigent en matèria de protecció i prevenció de riscos laborals, incloses les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut i coordinació d'activitats empresarials, i a l'aportació de la documentació justificativa de fer-ho íntegrament.
- No introduir les dades de les activitats, accions, projectes i participants en la intranet del web Òmia tal i com es demana en el punt H d'aquest plec.
- Fer un mal ús dels dispositius tecnològics de titularitat de la Generalitat utilitzats per l'execució del programa Òmia.
- No presentar a la Direcció General d'Acció Comunitària les nòmines i/o justificació de despesa del personal contractat per realitzar la tasca encomanada en el termini d'un mes vençut.
- Destinar a altres funcions, pròpies o externes, dels recursos humans i/o materials del programa.
- No destinar al programa els recursos humans i/o materials contractats al seu efecte.
- No cobrir les absències de personal del punt Òmia en un termini màxim de 20 dies i no notificar l'absència en el període de 3 dies.





Els imports de les penalitzacions o multes que es puguin imposar, segons l'esmentat en l'apartat anterior respondran al principi de proporcionalitat i es faran efectius mitjançant deducció dels mateixos en les factures que es produeixin. La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

- **K. PROGRAMA D'IDENTIFICACIÓ VISUAL**

El contractista, tant en les relacions amb les entitats o les persones, com en les relacions amb la premsa o a qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa del Departament de Drets Socials (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària) a través del programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <http://www.gencat.cat/piv/>.

- **L. DRETS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS (DIRECCIÓ GENERAL D'ACCIÓ CÍVICA I COMUNITÀRIA)**

Correspon al Departament de Drets Socials la prerrogativa d'exercir la inspecció de l'objecte de la contractació, controlant i avaluant de forma permanent la correcta realització de l'objecte del contracte. Així mateix, el Departament de Drets Socials, en el supòsit que el contractista incorri en actes o omissions que puguin interrompre el normal funcionament del contracte, podrà exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, sens perjudici del que estableix el Llei de Contractes del Sector Públic i altra normativa d'aplicació en relació al compliment dels programes, dels terminis i causes de resolució dels contractes.

- **M. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES**

L'empresa contractista 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 presentar 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.



- **M.1. 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.

- **M.2. 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 haurà de signar el Document d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal (Annex 2) 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.

- **M.3. 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 contractista no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

- **M.4. 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 1** 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.

L'adjudicatària utilitzarà la xarxa, maquinari i/o programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament.

- **M.5. 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.

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.



- **M.6. 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 tercers parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat per 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.

- **M.7. 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 promoure l'ús de les tecnologies de la informació, la comunicació de les persones que hi accedeixin mitjançant la Xarxa Òmnia. Els usos previstos del fitxer és controlar, gestionar i registrar els mitjans personals i materials de la Xarxa Òmnia i de les persones que hi accedeixen. Estudis i informes de gènere. Usos estadístics i l'enviament d'informació.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat **Xarxa Òmnia**

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats : " **sol·licitants** " .

Categories de dades tractades: "serveis informàtics"

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

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 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:

L'empresa contractista no accedirà a cap sistema d'informació en suport informàtic del Departament de Drets Socials. Únicament accediran als sistemes d'informació en format paper.

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.

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en **consideració l'annex 1 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya"**.

- **M.8. 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'li 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 periòdicament cada tres mesos i 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.

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.

- **M.9. 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.

- **M.10. 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.

- **M.11. 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 de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

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.

- **M.12. 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 ARCO (Accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició).

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 "Plec estàndards de la Generalitat de Catalunya". (**annex 1**)

Xavier Godàs i Pérez
Director general d'Acció Cívica i Comunitària

Barcelona, 27 de juliol de 2023



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
27/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FETT0X5R2PU9KYIXFHOB2F6QTT48X2O

Data creació còpia:
10/10/2023 08:39:24

Pàgina 24 de 27

ANNEX 1

- 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) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya

- Normes i guies de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya:
- 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
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 Drets Socials 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal 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 ARCO (accés, rectificació, cancel·lació i oposició) dels interessats 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 tercers 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 fitxer 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 e intransferibles.



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Acció Cívica
i Comunitària**

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,



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
27/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 10/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0FETT0X5R2PU9KYIXFHOB2F6QTT48X2O

Data creació còpia:
10/10/2023 08:39:24

Pàgina 27 de 27