

Document de concreció de condicions corresponent a una enquesta sobre de satisfacció dels usuaris 012

1	Objecte del contracte i necessitats a satisfer.....	2
2	Paràmetres tècnics	3
3	Actuacions del contractista.....	3
4	Termini de durada del contracte	3
5	Dades econòmiques del contracte i garantia	4
6	Tractament de dades de caràcter personal responsabilitat del contractant	5
7	Condicions especials d'execució addicionals	6
8	Altres obligacions contractuals essencials.....	6
9	Criteris d'adjudicació	7
10	Presentació d'ofertes.....	8
11	Subcontractació	9
12	Persona responsable del contracte per part del contractant.....	9
13	Seguiment i control addicional.....	10
14	Entrega de resultats i òrgan competent per rebre'ls	10
15	Altres penalitzacions	10
16	Pagament del preu	10
17	Modificació del contracte	11
18	Altres causes específiques de resolució del contracte.....	11
19	Jurisdicció competent i règim de recursos.....	11
	ANNEX 1. Fitxa tècnica.....	13
	ANNEX 2. Qüestionari.....	14
	ANNEX 3. Declaració i oferta	15
	ANNEX 4. Justificació de l'oferta	17
	ANNEX 5. Entrega de resultats	18
	ANNEX 6. Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal de les empreses licitadores	19
	ANNEX 7. Declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament	20
	ANNEX 8. Model d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal	21
	ANNEX 9. Model d'escrit del contractista de l'Acord marc que no presenta oferta per justificar-ho.....	29

En aquest document es concreten algunes de les condicions d'adjudicació i d'execució del contracte basat en l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió de la Generalitat (en endavant, l'Acord marc) (licitat pel CEO amb el núm. d'expedient CEO-2021-17), tal com preveu la clàusula 33.3 del Plec de clàusules administratives particulars de l'Acord marc (en endavant, PCAP).

Al contracte basat li és d'aplicació el que disposa el PCAP i el Plec de prescripcions tècniques particulars de l'Acord marc (en endavant, PPTP), i aquest document.

1 Objecte del contracte i necessitats a satisfer

1.1 Objecte:

Enquesta de satisfacció dels usuaris 012.

Resum de l'objecte: Realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 2.500 i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen en aquest document i en el PCAP i PPTP de l'Acord marc.

1.2 Codi de l'expedient: PR-2023-708

1.3 Necessitats a satisfer:

El 012 té com a objectiu centralitzar el subministrament d'informació administrativa de la Generalitat en un sol número de telèfon. L'objectiu principal és que el ciutadà obtingui una informació completa, fiable i actualitzada, amb una confidencialitat absoluta sobre les consultes que es fan i també de les respostes que s'ofereixen.

L'Administració pública, juntament amb la societat, estan vivint un profund canvi que requereix transformar el seu model de provisió i prestació de serveis, i orientar-se cap a serveis àgils, digitals, proactius i personalitzats per tal d'ajustar-se a les necessitats actuals. Per saber si el servei 012 funciona adequadament és necessita conèixer l'experiència dels usuaris per millorar el servei d'acord amb les seves necessitats.

Aquesta contractació de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) respon a la necessitat d'avaluar el procés de la prestació del servei d'atenció telefònica 012 a la ciutadania i el grau de satisfacció de les persones usuàries.

L'article 3.2.13 del Decret 184/2022, de 10 d'octubre, de denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments en què s'organitza el Govern i l'Administració de la Generalitat de Catalunya, atribueix al Departament de la Presidència les competències en matèria d'atenció ciutadana i la informació de serveis i els programes de l'Administració, així com la coordinació i direcció dels sistemes d'informació.

A més, l'article 10.1.k del Decret 289/2022, de 2 de novembre, de reestructuració del Departament de la Presidència atribueix a la Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital la funció d'impulsar les polítiques d'atenció i relació amb la ciutadania. Així mateix, al punt 10.2 del mateix article estableix que d'aquesta secretaria en fa dependre la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana.

I l'article 3 del Decret 349/2022, de 29 de novembre, de modificació del Decret 289/2022, de 2 de novembre, de reestructuració del Departament de la Presidència, modifica l'article 10.7 del Decret 289/2022 i estableix que a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana li corresponen les funcions, en resum, de direcció i coordinació dels serveis corporatius d'informació i d'atenció ciutadana per a tots els canals i la determinació del marc general per tal que es prestin amb qualitat i es difonguin adequadament.

1.4 Lot de l'Acord marc que es contracta:

Estudi quantitatiu:

- ☐ Lot 1. Enquestes presencials
- ☒ Lot 2. Enquestes telefòniques
- ☐ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral
- ☐ Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panels d'accés (Accés panels)

Estudi qualitatiu:

- ☐ Lot 5. Reunions de grup

1.5 Codi CPV, si s'escau:

Lots 1, 3 i 4

- ☐ 79320000-3 Serveis d'enquestes d'opinió pública

Lot 2

- ☒ 79311210-2 Serveis d'enquesta telefònica

Lot 5

- ☐ 79310000-0 Serveis d'estudis de mercat

2 Paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica: la de [l'annex núm. 1](#) d'aquest document.

2.2 Qüestionari: el de [l'annex núm. 2](#) d'aquest document.

2.3 Altres recursos materials i humans necessaris:

El personal enquestador s'ha de dimensionar de manera que el treball de camp finalitzi en la data aprovada (fase d del punt 4.3 d'aquest document).

3 Actuacions del contractista

Les que es detallen a la prescripció 2.2, Lot 2, del PPTP de l'Acord marc.

4 Termini de durada del contracte

4.1 Durada

Data d'inici: des de la remissió de la notificació de la resolució d'adjudicació del contracte.

Data de fi: en el moment de finalització dels treballs o bé com a màxim la data que s'indica en el calendari de treball com a data d'entrega dels fitxers definitius. Els treballs s'han d'executar dins l'any 2023.

4.2 Possibilitat de pròrroga

- ☐ No
☒ Sí

4.3 Calendari de treball/Termini d'execució

- Fase a. Vistiplau final de la redacció del qüestionari, adaptació al llenguatge d'enquestes telefòniques i disseny de les aplicacions informàtiques: **cinc dies hàbils** a comptar des de l'entrega del qüestionari definitiu i la graella de quotes.
- Fase b. Adaptació de la mostra i selecció dels números de telèfon: **en el mateix termini que la fase a.**
- Fase c. Pre-test: **dos dies hàbils** per a les entrevistes des de la finalització de les fases a i b i a continuació **dos dies hàbils** per a la revisió dels resultats.
- Fase d. Treball de camp: **35 dies hàbils des de la finalització de la fase c.** Els dissabtes i diumenges són optatius a criteri del contractista en funció del ritme del treball de camp i dels aplaçaments pendents i per tant no estan inclosos en aquest còmput de dies.
- Fase e. Depuració de la matriu de dades, codificació i explotació estadística: **tres dies hàbils a comptar des de l'últim dia de treball de camp.** Un dia hàbil abans de finalitzar aquest termini el contractista ha d'haver entregat un fitxer de microdades que els tècnics revisaran abans de donar-lo per definitiu.
- Fase f. Informe descriptiu i lliurament dels fitxers de resultats definitius: **set dies hàbils a comptar des de la finalització de la fase e).**

Els dies hàbils són de dilluns a divendres, inclosos, excepte festius.

En qualsevol cas, les dates concretes d'inici del treball de camp seran comunicades amb **deu dies hàbils** d'antelació.

Qualsevol modificació d'aquest calendari haurà de ser aprovada i comunicada pel Departament en els termes que es preveuen en el punt [12 d'aquest document](#).

5 Dades econòmiques del contracte i garantia

5.1 Preu unitari, nombre d'unitats i pressupost base de licitació:

Detall del càlcul del preu unitari:

PE=	PEEt + cost 1 +cost 2 +cost 3 +cost 4 +cost 5 +cost 6 +cost 7							
PE=	12,50 €	-3,25	-0,63	+0,00	+0,00	+0,00	+0,00	-1,25
PE=	7,37 €							

- PE: preu unitari màxim per entrevista
- PEEt: preu unitari per entrevista d'una enquesta tipus telefònica
- Cost 1, cost 2,... (valor de la taula de costos 1 de l'annex núm. 2 del PPTP)



Nombre d'entrevistes n= 2.500

Pressupost base de licitació (PBL): 18.425,00 €, IVA exclòs

$PBL = (PE \times n) + 21\%(IVA)$

$PBL = 18.425,00 + 3.869,25 = 22.294,25 \text{ €}$, IVA inclòs

Valor estimat del contracte: 36.850,00 €. Aquest VEC inclou el pressupost base de licitació més una possible pròrroga.

5.2 Existència de crèdit:

Partida pressupostària: PR2202 D/227001300/1130/0000

Contracte d'abast pluriennal:

☒ No

☐ Sí

5.3 Garantia definitiva: 921,25 € (5% del pressupost de licitació sense IVA)

5.4 Termini de garantia: 3 mesos

6 Tractament de dades de caràcter personal responsabilitat del contractant

☐ No

☒ Sí en relació amb els tractaments següents: Servei d'Atenció a la ciutadania 012, inclòs al registre d'activitats del Departament de la Presidència i de conformitat a l'annex núm. 6 d'aquest document.

Per tractament de dades de caràcter personal s'entén qualsevol operació o conjunt d'operacions realitzades sobre dades personals o conjunts de dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com la recollida, el registre, l'organització, l'estructuració, la conservació, l'adaptació o la modificació, l'extracció, la consulta, la utilització, la comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altra forma d'habilitació d'accés, acarament o interconnexió, limitació, supressió o destrucció.

L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò 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, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb

ocasió del contracte, de conformitat amb la clàusula 40.4 del PCAP de l'Acord marc.

Per declarar el compliment d'aquestes obligacions, l'empresa ha d'aportar la declaració responsable inclosa en [l'annex núm. 7](#) d'aquest document.

Així mateix, tenint en compte el termes de la prestació i que el compliment del present contracte implica un tractament, per part del contractista, de dades de caràcter personal responsabilitat del Departament de la Presidència, aquell serà considerat encarregat del tractament en els termes de la disposició addicional 25 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i en els dels articles 4.8) y 28 del RGPD. A aquests efectes, l'empresa contractista i el Departament de la Presidència signaran l'acord d'encàrrec de tractament corresponent en relació amb els tractaments esmentats s'adjunta model d'encàrrec de tractament com annex núm. 8).

7 Condicions especials d'execució addicionals

☐ No

☒ Sí

1. En compliment de l'article 202 de la LCSP, de l'article 28 del RGPD, i de la clàusula 40.4 PCAP de l'Acord marc, l'execució del present contracte es subjectarà a les següents condicions:

- Obligació de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades personals vigent a cada moment i establerta en el punt 6 d'aquest contracte.

- Obligació de presentar al Departament de la Presidència, quan escaigui, el registre d'activitats de tractament referit a l'article 30.2 del RGPD. Així mateix, qualsevol modificació, actualització o variació d'aquest registre d'activitats serà comunicat immediatament al responsable del tractament. Haurà d'acreditar-lo en el termini de 15 dies hàbils des de la signatura del contracte d'encàrrec de tractament.

- Obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la ubicació dels servidors declarada durant la licitació.

Un cop aportada la documentació i abans de donar la conformitat a la factura corresponent, el responsable del contracte certificarà el compliment d'aquestes obligacions.

L'incompliment d'aquestes condicions té la consideració d'incompliment d'una obligació essencial del contracte als efectes previstos en els articles 202.3 i 211 f) LCSP).

8 Altres obligacions contractuals essencials

☒ No

☐ Sí

9 Criteris d'adjudicació

9.1 Oferta econòmica

El que determina la clàusula 33.3.5 a) del PCAP de l'Acord marc, fins a un màxim de **40 punts**.

9.2 Oferta tècnica

La valoració i puntuació es fa tal com determina la clàusula 33.3.5 b) del PCAP, fins a un màxim de **60 punts**.

La valoració i puntuació de l'oferta tècnica és la següent:

- a) Increment del percentatge d'inspecció aleatòria de les entrevistes gravades. Fins a un màxim de 20 punts

Què es valora: l'increment del percentatge d'inspecció aleatòria de les entrevistes gravades superior al 20 % previst en l'apartat G.2 del Lot 2 de la prescripció 2.2 del PPTP de l'Acord marc.

Com es valora: s'atorga la puntuació màxima a l'oferta amb el percentatge més alt i la resta d'ofertes s'han de valorar de forma proporcional decreixent, i 0 punts si no s'ofereix o es fa en termes diferents.

- b) Informe aprofundit de resultats. Fins a un màxim de 20 punts

Què es valora: l'oferta de realitzar un informe de resultats més aprofundit que l'informe descriptiu que preveu l'apartat J.3.e) del Lot 2 de la prescripció 2.2 del PPTP de l'Acord marc.

Com es valora: s'atorguen tots els punts previstos en aquest apartat si s'ofereix i 0 si no s'ofereix o es fa en termes diferents.

- c) Informe de resultats amb programari interactiu de visualització de dades. Fins a un màxim de 20 punts

Què es valora: l'oferta de realitzar l'informe de resultats utilitzant programari interactiu de visualització de dades com ara Power BI, Tableau o equivalent.

Com es valora: s'atorguen tots els punts previstos en aquest apartat si s'ofereix i 0 si no s'ofereix o es fa en termes diferents.

9.3 Puntuació final

La puntuació final de cada oferta s'obté aplicant la fórmula que determina la clàusula 33.3.5 c) del PCAP.



9.4 Criteri específic de desempat

- ☐ No
☒ Sí, mitjançant sorteig.

9.5 Ofertes anormalment baixes

El règim de les ofertes anormalment baixes és el que preveu la clàusula 33.3.6 del PCAP.

En [l'annex núm. 4](#) a aquest document està la informació mínima que ha de presentar el contractant amb oferta en presumpció d'anormalitat.

10 Presentació d'ofertes

10.1 Declaració responsable i oferta

Presentar degudament signat electrònicament [l'annex núm. 3](#) "Declaració i oferta" i [l'annex núm. 7](#) "Declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament", de la Concreció de Condicions.

10.2 Escrit de no presentació d'oferta

Aquells convidats que no presentin oferta ho han de comunicar de forma expressa al contractant indicant els motius, enviant un e-mail a contractacio.presidencia@gencat.cat i adjuntant [l'annex núm. 9](#) "Escrit de no presentació d'oferta", de la Concreció de Condicions, signat electrònicament per el responsable de l'empresa.

10.3 Forma de presentació

Les ofertes s'han de presentar per mitjans electrònics, mitjançant l'eina d'eLlicita accessible a l'adreça web d'accés a aquesta licitació que s'enviarà als convidats i en concret a l'apartat "Presentació telemàtica de l'oferta".

Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu, ja que en cap cas es poden obrir els documents afectats per un virus amb les eines corporatives de la Generalitat de Catalunya. Així, és obligació de les empreses licitadores passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que l'Administració no pugui accedir al contingut d'aquests.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, el Departament valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, l'òrgan de contractació podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

Les especificacions tècniques de com presentar ofertes telemàtiques es troben en l'anunci d'aquesta licitació.

Els formats, s'han d'ajustar a especificacions públicament disponibles i d'ús no subjecte a restriccions i han de garantir la lliure i plena accessibilitat per l'òrgan de contractació, els òrgans de fiscalització i control, els òrgans jurisdiccionals i els interessats, durant el termini pel qual s'hagi de conservar l'expedient.

Contingut de l'oferta: [l'annex núm. 3](#) "Declaració i oferta" i [l'annex núm. 7](#) "Declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament", de la Concreció de Condicions.

De conformitat amb la clàusula 33.3.3 del PCAP de l'Acord marc, l'oferta haurà d'anar signada per la persona amb poders suficients que s'ha acreditat en l'Acord marc, o bé quan hagin variat les circumstàncies relatives a la representació acreditada, s'haurà d'acreditar la representació.

El document ha d'anar signat amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen i la persona que signa ha de tenir poders suficients.

10.4 Termini de presentació

El que s'indica en la invitació.

10.5 Obertura de les ofertes:

L'obertura es duu a terme de forma interna una vegada finalitzat el termini de presentació de les ofertes.

11 Subcontractació

- ☒ No
☐ Sí (*En aquest cas cal que l'especifiqueu*)

12 Persona responsable del contracte per part del contractant

La persona responsable del contracte serà la directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana.

Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs s'han de realitzar mitjançant comunicacions electròniques entre la persona responsable designada pel contractista, la responsable del contracte de la DGSEC i el personal tècnic que designin cadascuna de les parts, si s'escau.

La planificació definitiva del calendari de treball previst en el punt [4.3](#) serà la que determini la responsable del contracte de la DGSEC, prèvia audiència al contractista i es comunicarà per correu electrònic.

Qualsevol modificació pel que fa a aquest calendari de treball així com qualsevol altre canvi que afecti alguna de les prescripcions d'aquest document han de ser aprovats per la persona responsable del contracte de la DGSEC.

13 Seguiment i control addicional

- ☒ No
☐ Sí

14 Entrega de resultats i òrgan competent per rebre'ls

14.1 Entrega de resultats:

Els fitxers que estableix [l'annex núm. 5](#).

14.2 Òrgan competent per rebre els resultats

Quan s'hagin finalitzat els treballs, l'entrega formal a la DGSEC s'ha de fer de la següent manera:

A l'adreça de correu electrònic següent: atenciopresencial.dgac@gencat.cat

A més, el contractista ha de presentar un escrit al [registre electrònic de la Generalitat](#), que es troba en la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya, per deixar-ne constància formal; ha d'omplir el formulari de Petició genèrica del registre (es recorda que s'ha d'enviar a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana que està adscrit al Departament de la Presidència) i indicar en el text que els fitxers definitius estan disponibles en el repositori que preveu l'apartat J.1 de la prescripció 2.2 del PPTP de l'Acord marc. També ha d'indicar expressament el codi de l'expedient de contractació. **En aquest formulari no s'ha d'adjuntar cap fitxer.**

Mentre no s'hagi registrat aquesta petició genèrica no es consideraran entregats formalment els treballs a tots els efectes (de compliment de calendari i altres que preveu la normativa de contractació).

15 Altres penalitzacions

- ☒ No
☐ Sí

16 Pagament del preu

16.1 Òrgan competent

Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, amb NIF S-0811001-G i seu al carrer del Foc, 57 edifici B, 08038 Barcelona.

16.2 Facturació

El pagament al contractista s'efectuarà contra presentació d'una factura, expedida d'acord amb la normativa vigent. A més de les dades bàsiques obligatòries de les factures d'acord amb allò establert al Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, aprovat pel Reial decret 1619/2012, de 30 de novembre, també serà imprescindible per a la seva tramitació que a la factura hi constin les dades següents:

Codi de l'expedient: PR-2023-708

Concepte: s'ha d'indicar expressament el nombre d'entrevistes vàlides finalitzades que es facturin (no pot superar el de la mostra) i el preu unitari per entrevista del contracte.

Codis DIR3: Oficina comptable: A09006061 Intervenció General

Òrgan gestor: A09041912 Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital

Unitat tramitadora: A09006098 Direcció de Serveis

Facturació electrònica: L'e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de Catalunya a través del qual el contractista pot enviar les seves factures electròniques.

Per a més informació sobre la factura electrònica, hi ha un espai web amb explicacions sobre el procediment i s'ha creat una Bústia a través de la qual es responen les preguntes rebudes:

<http://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/factura-electronica/>

17 Modificació del contracte

☒ No

☐ Sí

18 Altres causes específiques de resolució del contracte

☒ No

☐ Sí

19 Jurisdicció competent i règim de recursos

19.1 Règim de recursos

D'acord amb l'article 44.1.a i b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per al qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, no són susceptibles de recurs especial els contractes de serveis amb un valor estimat inferior o igual a 100.000,00 €. Per tant, les qüestions que sorgeixin sobre la interpretació, els dubtes que ofereixi el compliment, la modificació i la resolució d'aquest contracte es decideixen per l'òrgan de contractació, les resolucions del qual posen fi a la via administrativa.

Contra aquestes resolucions i també contra la resolució d'adjudicació es pot interposar un recurs potestatiu de reposició, en el termini d'un mes, davant el mateix òrgan que ha dictat l'acte o bé directament recurs contenciós administratiu, davant el Jutjat del contenciós administratiu de Barcelona en el termini de dos mesos, de conformitat amb el que disposen els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques

de Catalunya, i amb els articles 8.3 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Contra els actes de tràmit que es dictin en el procediment d'adjudicació i que siguin susceptibles d'impugnació de conformitat amb l'article 112.1 de la LPACAP, es podrà interposar recurs potestatiu de reposició o directament recurs contenciós administratiu si els ha dictat un òrgan les decisions del qual posen fi a la via administrativa, de conformitat amb els articles 123 i 124 de la LPACAP, l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i amb els articles 8.3 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol; o bé, es podrà interposar recurs d'alçada si els ha dictat un òrgan les decisions del qual no posen fi a la via administrativa, de conformitat amb els articles 121 i 122 de la LPACAP i 76 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost.

19.2 Jurisdicció competent

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació amb la preparació, l'adjudicació, els efectes, la modificació, el compliment i l'extinció d'aquest contracte.

ANNEX 1. Fitxa tècnica

Objecte del contracte: Enquesta de satisfacció dels usuaris 012

Òrgan de contractació: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Núm. d'exp. PR-2023-708

Lot 2. Enquestes telefòniques

1. Durada de l'entrevista: 5-10 minuts (en minuts)
2. Grandària de la mostra: 2.500
3. Univers: Usuaris del servei
4. Mostreig: Per quotes (no probabilístic)
5. Nombre de quotes (si s'escau): 2, sexe i edat

Taula 1. Graella de quotes pel conjunt de Catalunya

Sexe	Edat						Total
	16 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	> 65	
Dona	67	302	314	452	306	134	1.575
Home	71	195	203	212	133	112	925
Total	138	497	517	664	439	246	2.500

Dades extrapolades de l'enquesta d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (any 2022).

Aquestes quotes reflecteixen la proporcionalitat d'aquestes variables sobre les dades de l'univers d'anàlisi. En aquest sentit, les quotes seran el resultat d'encreuar les variables i obtenir el nombre de cel·les corresponents, on cada cel·la tindrà la seva quota. Els valors de les quotes es revisaran i, si escau, s'actualitzaran per part de l'adjudicatari abans de l'inici de l'enquesta.

6. Àmbit: Catalunya

7. Marc mostrat: Llistat d'univers

ANNEX 2. Qüestionari

Seguint aquest [enllaç](#) es pot veure el qüestionari de l'onada anterior.

Aquest qüestionari és provisional i orientatiu pel que fa a la durada i temàtica, i només es pot emprar com a informació necessària per a presentar l'oferta.

El qüestionari definitiu és el que entregarà la persona responsable del contracte al contractista en el seu moment i podrà experimentar lleugeres modificacions respecte al provisional per tal de millorar-ne la seva qualitat, o bé variacions per adaptar-lo als objectius de l'estudi i les necessitats a satisfer.

En qualsevol cas la durada final no podrà excedir la que s'indica en la fitxa tècnica.

ANNEX 3. Declaració i oferta

Objecte del contracte: Enquesta de satisfacció dels usuaris 012

Òrgan de contractació: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Núm. d'exp. PR-2023-708

El/La senyor/a _____, amb DNI _____, en nom i representació de l'empresa _____ (nom complet) amb NIF _____, actuo en representació de l'empresa en virtut dels poders: _____
(indiqueu les dades del document on consten els poders, notari, protocol i data) i

DECLARO:

1. Que és vigent tota la documentació i es mantenen les condicions de solvència, capacitat i representació requerides i que consten acreditades en l'expedient de contractació, tramitat pel Centre d'Estudis d'Opinió, de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya, CEO-2021-17, així com la relativa a l'acreditació de la personalitat i representació. També es mantenen els compromisos d'adscripció de personal i dels mitjans materials per a l'execució del contracte en les condicions que es van oferir en l'Acord marc.

(En el cas que hagin variat aquestes condicions heu d'haver comunicat i presentat la documentació justificativa al CEO tal com preveu la clàusula trentena del PCAP de l'Acord marc)

2. Que en el cas de resultar adjudicatari/ària del contracte basat:

- ☐ L'empresa disposa dels mitjans requerits en els termes de l'Acord marc i del document de concreció de condicions (CC) del contracte basat referit en l'encapçalament.
- ☐ Sol·licito la constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció en el preu, si s'escau.
- ☐ Autoritzo l'òrgan de contractació a obtenir directament l'acreditació de trobar-se al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

3. **Oferta.** Assabentat/da de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte del servei indicat en l'encapçalament em **comprometo** a:

Executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats en el document de condicions d'execució del contracte referit en l'encapçalament.

Oferta econòmica: fer-ho pel preu que s'indica tot seguit:

Preu unitari per entrevista (sense IVA) (indiqueu l'import amb dos decimals)	€
--	---



Oferta tècnica:

a) Increment del percentatge d'inspecció aleatòria de les entrevistes gravades superior al 20 % previst en l'apartat G.2 del Lot 2 de la prescripció 2.2 del PPTP de l'Acord marc.

☐ Sí, ____ percentatge de taxa de resposta (heu d'indicar el percentatge total d'increment del percentatge d'inspecció aleatòria que proposeu. Si no indiqueu cap valor es considerarà que no feu cap oferta en aquest aspecte. Si indiqueu un valor inferior o igual al 20% es considerarà que no feu cap oferta en aquest aspecte).

☐ No

b) Informe de resultats més aprofundit del que preveu l'apartat J.3.e) del Lot 2 de la prescripció 2.2 del PPTP de l'Acord marc.

☐ Sí

☐ No

c) Informe de resultats amb programari interactiu de visualització de dades com ara Power BI, Tableau o equivalent.

☐ Sí

☐ No

4. L'adreça/es de correu electrònic on rebre les comunicacions relatives a aquest expedient i els avisos de les posades a disposició de les notificacions electròniques mitjançant el servei e-NOTUM; la/les persona/es autoritzada/es a accedir a les notificacions electròniques; el/els número/os de telèfon/s mòbil/s on rebre els avisos esmentats, així com, si escau, la contrasenya d'un sol ús per accedir a les notificacions, són:

Adreça/es:

Nom i cognoms i NIF de la persona o persones autoritzades:

Número de telèfon o telèfons mòbils:

Signat electrònicament



ANNEX 4. Justificació de l'oferta

(Vegeu fitxer adjunt corresponent: Excel)

Aquest document s'enviarà a les empreses licitadores com a document adjunt en la invitació i es publicarà en l'anunci de licitació d'aquesta concreció de condicions.

Els licitadors només l'han de presentar, previ requeriment de la unitat tramitadora, en el cas que la seva oferta sigui presumptament baixa o anormal.

ANNEX 5. Entrega de resultats

Objecte del contracte: Enquesta de satisfacció dels usuaris 012

Òrgan de contractació: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Núm. d'exp. PR-2023-708

Apartat de l'annex 3		Moment de lliurament
A.4a	Llistat inicial de les persones	Inici
A.4b	Llistat final de les persones enquestadores	Final
B.6	Fitxer de programació (gix o equivalent) del qüestionari final	Final
C.2	Selecció dels números de telèfon	Inici
D.1	Document d'ajuda (<i>help</i>) pel personal enquestador	Inici
E.4	Microdades de les entrevistes del pretest	Inici
E.5	Informe d'incidències i recomanacions de millora del pre-test	Inici
G.7	Llistat de les persones enquestadores i el seu horari	Diari
G.8	Microdades parcials (o sistema de seguiment equivalent)	Diari
G.10	Fitxer d'incidències de treball de camp	Final
G.11	Informe de treball de camp	Final
I.2	Manual de codificació de totes les preguntes obertes	Final
J.3a	Fitxa tècnica	Final
J.3b	Qüestionari en versió catalana, castellana i, si s'escau, altres llengües	Final
J.3c	Microdades de les entrevistes	Final
J.3d	Taules estadístiques	Final
J.3e	Informe descriptiu de resultats	Final
J.3f	Document de presentació de resultats	Final

ANNEX 6. Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal de les empreses licitadores

Denominació de l'activitat de tractament: Gestió de la contractació pública

Responsable del tractament de les dades personals: Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa. Departament d'Economia i Hisenda.

Finalitat: tramitar els expedients de contractació per mitjans electrònics, d'acord amb els principis de publicitat, transparència i igualtat de tracte entre les persones licitadores

Drets de les persones interessades: podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, adreçant una sol·licitud en suport paper al Departament d'Economia i Hisenda (Carrer del Foc, 57 -08038 Barcelona) o, en format electrònic, mitjançant la petició genèrica disponible a tràmits gencat. La presentació de la sol·licitud per mitjans electrònics requereix disposar de certificat electrònic o bé sistemes alternatius d'identificació. Heu d'indicar clarament a la vostra sol·licitud quin dret o quins drets exerciu.

[Informació addicional](#)

Denominació de l'activitat de tractament: Servei d'atenció a la ciutadania 012

Responsable del tractament de les dades personals: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Finalitat: Donar suport a la gestió integral (informar, tramitar i facilitar la tramitació) del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya, pels diferents canals establerts (telefònic, xarxes socials, missatgeria, etc.).

Drets de les persones interessades: Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant una sol·licitud en suport paper al Departament de la Presidència (C/ Sant Honorat, 1-3, 08002 Barcelona) o, en format electrònic, mitjançant la petició genèrica disponible a [tràmits gencat](#) (la presentació de la sol·licitud per mitjans electrònics requereix disposar de certificat electrònic o bé del sistema alternatiu d'identificació idCat Mòbil). Heu d'indicar clarament a la vostra sol·licitud quin o quins drets exerciu.

[Informació addicional](#)

ANNEX 7. Declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament

Objecte del contracte: Enquesta de satisfacció dels usuaris 012

Òrgan de contractació: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Núm. d'exp. PR-2023-708

El/la Sr./Sra..... en (nom propi / en nom i representació de l'empresa) amb NIF....., declara que té la capacitat per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament de dades personals s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb 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.

Així mateix, declara que els servidors estaran ubicats a i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de, comproment-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació. Així mateix, es compromet a indicar en la seva oferta, si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, i el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encarregui la realització.

Signat electrònicament

ANNEX 8. Model d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal

Acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal entre la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència i XXX

REUNITS

D'una banda, la senyora Ester Manzano Peláez, directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, nomenada pel Decret 99/2021, d'1 de juny (DOGC núm. 8423), i responsable del servei d'atenció ciutadana i d'informació corporativa de la Generalitat.

I de l'altra, el/la senyor/a [nom i cognoms], en nom i representació de l'empresa/entitat [nom], en virtut de l'escriptura de poder mercantil, protocol [número], autoritzada pel notari de l'Il·lustre Col·legi Notarial de Catalunya, senyor [nom i cognoms], en [data], inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, en [data], en el full [número], [foli], [volum], [inscripció].

Ambdues parts, en l'exercici de les funcions que els estan legalment assignades, reconeixent-se recíprocament la capacitat legal necessària per obligar-se de comú acord.

MANIFESTEN

I. Ambdues parts han signat un contracte per a la realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 2.500 telèfons i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen en el corresponent document de concreció de condicions, el PCAP i PPTP de l'Acord marc, codi de l'expedient PR 2023-708.

II. Atès que l'execució de l'esmentat contracte per part de l'empresa/entitat adjudicatària comporta tractar dades personals de les quals és responsable la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, l'empresa/entitat té la consideració d'encarregat del tractament, d'acord amb el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), 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 i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

III. Que l'empresa/entitat adjudicatària disposa de la capacitat i els recursos necessaris per tal de garantir que, en la seva qualitat d'encarregat del tractament, aplica les mesures tècniques i organitzatives apropiades per complir amb el que estableix la legislació esmentada de protecció de dades.

IV. La necessitat de signar un acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal en relació a l'esmentat contracte, en els termes que estableix els articles 28 del RGPD i 33 de la LOPDGDD.

I. CLÀUSULES

Primera.- Objecte de l'encàrrec de tractament

Mitjançant aquest acord d'encàrrec s'habilita [entitat], en qualitat d'encarregada del tractament (en endavant, l'encarregat), per tractar per compte de la Direcció General de Serveis Digitals i

Experiència Ciutadana (en endavant, DGSEC), responsable del tractament (en endavant, el responsable), les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 2.500 telèfons i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen al document de concreció de condicions, en el PCAP i PPTP de l'Acord marc.

El tractament consistirà en fer servir els números de telèfons d'usuaris del 012 facilitats per la DGSEC per trucar als telèfons seleccionats i oferir als usuaris la participació en l'enquesta telefònica.

Segona.- Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec del tractament Servei d'atenció a la ciutadania 012, el responsable posa a disposició de l'encarregat la informació següent:

- Dades de caràcter identificatiu: telèfon, nom i cognoms
- Característiques personals: estat civil, data de naixement, lloc de naixement, sexe, llengua, idioma, lloc de residència
- Acadèmiques i professionals: formació i situació laboral

Categories de persones interessades: ciutadans i residents.

Tercera.- Durada

La vigència d'aquest acord d'encàrrec de tractament queda vinculada a la vigència del contracte subscrit.

Una vegada finalitzat aquest contracte, l'encarregat del tractament ha de retornar al responsable les dades personals i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder.

Quarta.- Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliguen a donar compliment a l'establert a l'article 28 del RGPD i entre les quals les següents:

- a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec i respectar-ne la confidencialitat i el deure de secret, fins i tot després que en finalitzi l'objecte. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- b) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa estatutària.
- c) Tractar les dades d'acord amb el que estableix la normativa vigent de protecció de dades i les instruccions del responsable del tractament, aplicant les mesures de seguretat establertes al Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades (MCPD) que corresponguin d'acord amb el nivell de risc bàsic (veure annex).

Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.

d) Portar, per escrit, en els casos previstos per la normativa en matèria de protecció de dades, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat i del responsable per compte del qual actua l'encarregat i, del delegat de protecció de dades.
2. Les categories de tractaments efectuats per compte del responsable.
3. Si escau, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest país o aquesta organització internacional, i en el cas de les transferències indicades a l'article 49, apartat 1, paràgraf segon del RGPD, la documentació de garanties adequades.
4. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:
 - La pseudonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
 - El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives que garanteix la seguretat del tractament.

e) No comunicar les dades a terceres persones, tret que tinguï l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

f) Subcontractació

No subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.

Si cal subcontractar algun tractament, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de 20 dies. Cal indicar els tractaments que es pretén subcontractar i identificar de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions,

obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subencarregat ho incompleix, l'encarregat inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment de les obligacions.

g) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.

h) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.

i) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.

j) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.

k) Assistir el responsable en el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 34, així com, en l'atenció de peticions, inspeccions i auditories realitzades pel responsable, autoritat de control o altre organisme autoritzat i en la resposta a l'exercici dels drets següents:

1. Accés, rectificació, supressió i oposició.
2. Limitació del tractament.
3. Portabilitat de les dades.
4. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils).

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça protecciodades.presidencia@gencat.cat. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

l) Dret d'informació

Correspon al responsable facilitar el dret d'informació en el moment de recollir les dades. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.

m) Notificació de violacions de la seguretat de les dades

L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans de 48 hores, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència, per correu electrònic a l'adreça protecciodades.presidencia@gencat.cat.

La notificació no és necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.

2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

Correspon a l'encarregat del tractament comunicar en el menor temps possible als interessats les violacions de la seguretat de les dades, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

La comunicació s'ha de fer en un llenguatge clar i senzill i, com a mínim, cal:

- a) Explicar la naturalesa de la violació de dades.
- b) Indicar el nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en què es pugui obtenir més informació.
- c) Descriure les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- d) Descriure les mesures adoptades o proposades pel responsable del tractament per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.
- n) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- o) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- p) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- q) Implantar les mesures de seguretat incloses a l'annex d'aquest acord, d'acord amb l'avaluació de riscos realitzada per [responsable tractament], en [data].
- r) Designar un delegat de protecció de dades, en els casos previstos per la normativa en matèria de protecció de dades, i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable.
- s) Destinació de les dades

Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació.

La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

- t) El contractista s'ha de sotmetre a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té la condició d'obligació contractual essencial.¹
- u) Quan l'execució del contracte impliqui la utilització de servidors per part del contractista, l'empresa adjudicatària ha de presentar, abans de formalitzar el contracte, i quan es produeixi qualsevol canvi durant l'execució del contracte, una declaració sobre el lloc on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- v) Els licitadors han d'indicar a la seva oferta si tenen previst subcontractar els servidors o serveis associats a aquests i, en cas afirmatiu, el nom o el perfil empresarial dels subcontractistes, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica.

Cinquena.- Obligacions del responsable del tractament

Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.
- b) Fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat si fos preceptiu.
- c) Fer les consultes prèvies a l'Autoritat de control en els casos previstos a l'article 36.1 del RGPD.
- d) Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi la normativa en matèria de protecció de dades.
- e) Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.
- f) Complir amb el dret d'informació dels afectats i altres obligacions que li puguin aplicar, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

Sisena.- Drets del responsable del tractament

El responsable del tractament té dret a:

- a) Obtenir de l'encarregat tota la informació que consideri necessària relativa a les dades i els tractaments que es descriuen a la clàusula segona, per tal que pugui complir amb les seves obligacions com a responsable.
- b) Obtenir l'assistència de l'encarregat per atendre les peticions i inspeccions de qualsevol autoritat de control, quan els tractaments objecte de les mateixes siguin els que porta a terme l'encarregat.
- c) Ser compensat per l'encarregat pels danys i perjudicis que suporti com a conseqüència de l'incompliment de les obligacions de l'encarregat o dels seus subcontractats.

Setena.- Modificació de l'Acord

Aquest acord d'encàrrec de tractament es podrà modificar de manera expressa de comú acord entre les parts, mitjançant la signatura de la corresponent addenda.

Vuitena.- Comunicacions i notificacions

¹ Les clàusules de les lletres s), t) i u) són obligatòries per als encàrrecs del tractament establerts en el marc de la legislació de contractes del sector públic. Aquestes clàusules han de constar al Plec de clàusules administratives particulars (art. 122.2 LCSP).

Les comunicacions adreçades al responsable del tractament s'enviaran a:
protecciodades.presidencia@gencat.

Les comunicacions adreçades a l'encarregat del tractament s'enviaran a:

[Dades de contacte de l'encarregat] o indicar "A l'adreça indicada pel contractista al sobre A".

Novena.- Seguiment i control

En cas que el responsable del tractament ho consideri necessari, es realitzaran reunions abans de finalitzar el contracte per realitzar el seguiment i control de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, així com, si escau, amb 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.

En prova de conformitat, ambdues parts signen el present acord.

ANNEX: Mesures de ciberseguretat de nivell alt (Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades - MCPD)

- Normativa, procediments i estàndards de protecció de dades:
 - MO.NO.01: Normativa
 - MO.NO.02: Procediments
 - MO.NO.03: Procediments d'autorització
- Coneixement de la normativa, procediments i estàndards de protecció de dades:
 - MO.CN.04: Deures i obligacions del personal
 - MO.CN.05: Formació i conscienciació
- Protecció de dades en el disseny i per defecte:
 - MG.PD.06: Arquitectura de seguretat
 - MG.PD.07: Desenvolupament segur
 - MG.PD.08: Proves
- Gestió d'accessos dels usuaris:
 - MG.GA.09: Requisits d'accés i segregació de funcions
 - MG.GA.10: Identificació i autenticació
 - MG.GA.11: Gestió de drets d'accés d'usuaris
 - MG.GA.12: Accés local i remot
- Gestió de serveis externs:
 - MG.GS.13: Contractació i acords de nivell de servei
- Continuitat del servei
 - MG.CS.14 Pla de continuïtat
 - MG.CS.15 Proves periòdiques
- Protecció d'instal·lacions i infraestructures:
 - MP.II.16: Condicionament dels locals
 - MP.II.17: Control d'accés físic
 - MP.II.18: Registre d'entrada i de sortida d'equipaments i suports
- Monitorització de l'activitat i incidències:
 - P.MO.19: Controls d'auditoria dels sistemes de la informació
 - MP.MO.20: Registre i protecció de l'activitat dels usuaris
 - MP.MO.21: Gestió d'incidents i sistemes de notificació d'incidents
- Protecció d'actius:
 - MP.PA.22: Inventari d'actius
 - MP.PA.23: Fitxers temporals
 - MP.PA.24: Protecció d'equips
 - MP.PA.25: Manteniment d'equipament
 - MP.PA.26: Protecció de suports d'informació
 - MP.PA.27: Devolució d'actius
- Protecció de la informació:
 - MP.PA.28: Protecció del lloc de treball
 - MP.PI.29: Limitació del tractament de dades personals
 - MP.PI.30: Còpies de seguretat
 - MP.PI.31 Pseudonimització
 - MP.PI.32 Xifrat
- Protecció de la informació en tractaments no automatitzats:
 - MP.PP.33: Control d'accés a la documentació
 - MP.PP.34: Custòdia, emmagatzematge i destrucció
 - MP.PP.35: Còpia o reproducció de documents
 - MP.PP.36: Trasl·lat de documentació
 - MP.PP.37: Criteris d'arxiu
 - MP.PP.38: Gestió d'incidents i sistemes de notificació d'incidències
 - MP.PP.39: Procediments per tractaments no automatitzats

ANNEX 9. Model d'escrit del contractista de l'Acord marc que no presenta oferta per justificar-ho

(Referència de l'òrgan de contractació a qui s'adreça l'escrit)

Senyor/a,

L'empresa que represento _____, amb NIF _____ ha rebut una invitació per presentar oferta en el contracte basat en l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya (CEO-2021-17) següent:

Objecte del contracte:

Núm. d'expedient:

En compliment del que preveu la clàusula 33 del Plec de clàusules administratives de l'Acord marc, i el document que regeix el contracte us comunico que l'empresa que represento no presenta oferta per les raons que indico tot seguit:
(cal que motiveu de forma suficient les raons per les quals no presenteu oferta)

Signat electrònicament