

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE DIAGNOSI I VALORACIÓ EN L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA, A ADJUDICAT MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT – TRAMITACIÓ URGENT

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE SATISFÀ EL CONTRACTE I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE ...	3
3.	RÈGIM JURÍDIC DEL SERVEI	3
4.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE	4
	4.1. LOT. 1 SERVEI DE VALORACIÓ DE MALTRACTAMENTS INFANTILS – EVAMI DE LA CIUTAT DE BARCELONA.....	4
	4.2. LOT. 2 L' EQUIP TECNIC D'UN CENTRE D'ACOLLIMENT (ETCA) UBICAT A LA CIUTAT DE BARCELONA AMB UNA CAPACITAT REGISTRAL DE 36 PLACES (per a infants i adolescents de 0 a 12 anys).....	6
5.	IMPORT DE LICITACIÓ I PRESSUPOST DEL CONTRACTE.....	10
6.	TERMINI D'EXECUCIÓ	11
7.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	11
7.1	OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PERSONAL	11
7.2	OBLIGACIONS GENERALS	12
8.	POTESTATS I OBLIGACIONS DEL CCSSBcn	13
9.	PENALITATS PER OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES QUE S'ESTABLEIXEN EN EL PPT	13
10.	SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES.....	14
	11. 1. Formació al personal de l'empresa contractista	14
	11.2. Confidencialitat i publicitat del servei	14
	11.3. Propietat intel·lectual	15
	11.4.Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)	15
	11.5. Connexió als sistemes del Departament i CSSBcn (en cas de connexió als sistemes del Departament i CSSBcn).....	15
	11.6. Auditoria del servei.....	16
	11.7. Continuïtat del servei	16
11.	FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	16
	12.1. Mesures en l'ús dels sistemes del Departament i el CSSBcn.....	18
	12.2. Gestió de suports	19
	12.3. Custòdia dels expedients en paper	19
	12.4. Mesures de gestió documental	20
	12.5. Servei d'Atenció al ciutadà	21

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és:

- El Servei d'Equip de Valoració de Maltractaments Infants (EVAMI) de la ciutat de Barcelona.
- El Servei d'Equip Tècnic del Centre d'Acol·liment Els Llimoners (ETCA) per a infants i adolescents dependents de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA d'ara endavant), en tant que òrgan competent en matèria de protecció a la Infància i l'adolescència del territori de Catalunya i que es troben acollits al Centre gestionat pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBcn en endavant).

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE SATISFÀ EL CONTRACTE I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

El CSSBcn, constituït pel Decret 113/2006, de 25 d'abril, és un ens públic de caràcter associatiu entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, creat per l'article 61 de la Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre.

Mitjançant l'Acord de Govern 91/2008, de 27 de maig, la Generalitat de Catalunya traspasa pel que fa a l'àmbit del municipi de Barcelona, la gestió dels serveis socials especialitzats al Consorci de Serveis Socials de Barcelona amb els corresponents mitjans materials, personals i econòmics.

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

Segons la Cartera de Serveis Socials aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre de 2010-2011, queden definides les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. Aquest document defineix cada tipus de prestació, així com la població a qui va dirigida, l'establiment o equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios de professionals, els estàndards de qualitat i els criteris d'accés.

La Resolució TSF/2013/2017, de 7 de febrer (DOGC núm. 7309) va donar publicitat a la Directriu general 5/2016, de 4 de novembre, per la qual s'aprova el Programa marc per als centres residencials de la DGAIA.

3. RÈGIM JURÍDIC DEL SERVEI

L'article 312.a) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic, estableix que abans de procedir a la contractació d'un servei a favor de la ciutadania, s'haurà d'haver establert el seu règim jurídic que declari expressament que l'activitat queda assumida per la Administració com a pròpia y que reguli els aspectes de caràcter jurídic, econòmic i administratiu relatiu a la prestació del servei. En el cas del present contracte, el Decret 142/2010, d'11 d'octubre per el que s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2001-

2011 determina el conjunt de prestacions de servei, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública que detallen i indiquen els objectius que s'han d'aconseguir.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

4.1. LOT. 1 SERVEI DE VALORACIÓ DE MALTRACTAMENTS INFANTILS – EVAMI DE LA CIUTAT DE BARCELONA

D'acord amb la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, els poders públics han de prendre totes les mesures necessàries per protegir els infants i els adolescents de qualsevol forma de maltractament i, especialment, de qualsevol forma de violència física, psíquica o sexual.

En aquest sentit, l'Administració de la Generalitat ha d'elaborar uns plans de col·laboració que garanteixin l'ordenació de les seves actuacions en la prevenció, l'assistència i la persecució del maltractament a infants i adolescents. Aquesta col·laboració ha d'implicar les administracions sanitàries i educatives, l'Administració de Justícia, les forces i els cossos de seguretat i serveis socials.

El departament competent en matèria de protecció de la infància i l'adolescència ha de promoure l'establiment de protocols que assegurin una actuació integral dels diferents serveis, departaments o administracions implicats en la prevenció i la detecció dels maltractaments a infants i adolescents.

El servei d'EVAMI s'ubicarà a les dependències de l'entitat. Això no obstant, també s'haurà de desplaçar a l'exterior, especialment als centres sanitaris que avisin del maltractament o de la sospita de maltractament i al domicili o al lloc de residència dels progenitors, la resta de la família i altres persones o professionals als quals calgui entrevistar en relació amb el maltractament de l'infant o adolescent.

El servei de l'EVAMI s'haurà de prestar les 24 hores tots els dies de l'any, però caldrà prestar especial dedicació a les franges de tarda, caps de setmana i festiu, per cobrir la manca de servei de la resta de la xarxa de protecció.

L'horari laboral de l'equip tècnic és de dilluns a divendres de 08.00 a 15.00 h i una tarda a la setmana, de 15.30 a 19.00 h. A més a més, fora d'aquest horari laboral, un dels equips resta en guàrdia localitzada per atendre les urgències hospitalàries que puguin sorgir de 08.00 a 08.00 h inclòs els caps de setmana i festius.

El Servei d'EVAMI té la funció d'assessorar, valorar i informar dels casos de maltractament o sospita de maltractaments notificats des de l'àmbit sanitari o altre àmbit.

El seu objectiu és el de donar resposta a les situacions que requereixen una especialització tècnica en la valoració del maltractament infantil i fer la proposta administrativa corresponent.

La funció principal de l'EVAMI és la d'assessorar i valorar conjuntament amb la xarxa sanitària, social, escolar i d'altres, les actuacions que cal emprendre davant dels casos de maltractaments infantils o la sospita que s'hagin produït.

4.1.1 Persones Destinatàries del serveis

Els usuaris del servei d'EVAMI seran infants i adolescents de 0 a 18 anys, respecte dels quals, davant de la sospita de possible maltractament infantil, s'ha rebut avís d'un centre sanitari o quan així li encarregui la Unitat de Prevenció i Detecció del Maltractament Infantil (UDEPMI) o el servei territorial corresponent de la DGAIA.

4.1.2 Funcionament de l'EVAMI

La funció principal de l'EVAMI és la d'assessorar i valorar conjuntament amb la xarxa sanitària, social, escolar i d'altres, les actuacions que cal emprendre davant dels casos de maltractaments infantils o la sospita que s'hagin produït.

Les funcions específiques són:

- Donar atenció immediata en casos d'urgència provinents de situacions de maltractaments infantils detectats en l'àmbit sanitari o altre àmbit.
- Recollir tota la informació (de l'àmbit mèdic, psicològic, escolar i social).
- Estudiar i analitzar l'entorn de l'infant o adolescent que possibilita una valoració ràpida de l'apreciació d'un maltractament i del nivell de protecció del nucli familiar.
- Comprovar l'existència d'antecedents: recopilació dels antecedents de la DGAIA i de la xarxa de protecció, antecedents policials, així com de la xarxa d'atenció ordinària a la infància (escola, àrees bàsiques de salut, centres oberts, casals, etc.).
- Fer entrevistes amb progenitors, familiars o persones més properes, fonamentalment les persones implicades i relacionades amb la possible situació de maltractament.
- Valorar la situació de l'infant o adolescent i de la seva família.
- Proposar l'adopció de mesures efectives de protecció davant la situació greu, bé l'assumpció immediata de la tutela de l'infant, bé l'ordre de retenció hospitalària o l'ingrés posterior en un centre d'acolliment o família d'urgència i diagnòstic si s'escau.
- Proposar mesures de protecció al més aviat possible, quan hi hagi elements jurídics i tècnics suficients que la puguin fonamentar i, en tot cas, dins de les primeres 72 hores després que es tingui constància dels fets, llevat de situacions excepcionals i consensuades amb la DGAIA.
- Oferir atenció i desplaçament a centres sanitaris quan escaigui per l'assessorament i la coordinació amb el personal mèdic i treballadors socials del centre a fi de confirmar la valoració de les sospites de maltractament que puguin tenir els diversos professionals.
- Determinar la proposta de mesura protectora més adient per l'infant o adolescent: resolució de declaració de desemparament i ingrés al centre d'acolliment, acolliment en família d'urgència i diagnòstic, guarda provisional amb un familiar i derivació a l'equip competent per dur a terme l'estudi diagnòstic amb més.
- Notificar als pares o familiars la resolució de desemparament i mesures provisionals de protecció.

4.1.3 Personal destinat a l'execució del contracte.

Per la prestació del Servei d'Equip de Valoració de maltractaments Infants, l'entitat adjudicatària haurà d'adscriure al servei, com a mínim, els professionals següents que s'organitzaran en 3 equips tècnics:

- 3 treballadors/es Socials
- 3 psicòlegs/gues

La dedicació setmanal de cadascun d'ells és de 38,5 hores setmanals.

El servei ha d'estar disponible 24 hores, tots els dies de l'any. Per assegurar una prestació eficaç i suficient a tota la ciutat de Barcelona, l'EVAMI, l'horari laboral dels equips és de dilluns a divendres de 08.00 a 15.00 h i una tarda a la setmana, de 15.30 a 19.00 h. A més a més, fora d'aquest horari laboral, un dels equips ha de restar en guàrdia localitzada per atendre les urgències hospitalàries que puguin sorgir de 15.00 a 08.00 h inclòs els caps de setmana i festius.

Les funcions del/la treballador/a Social, a banda de les funcions específiques que es detallen en aquest plec, per analogia, en la mesura que sigui possible, seran les que es detallen en el document "Perfil professional: titulat universitari en Treball Social dels serveis de centres d'acolliment per a infants i adolescents", aprovat pel Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social el 28 de gener del 2010.

Les funcions del/la psicòleg/a, a banda de les funcions específiques que es detallen en aquest plec, per analogia, en la mesura que sigui possible, seran les que es detallen en el document "Perfil professional: titulat universitari en Treball Social dels serveis de centres d'acolliment per a infants i adolescents", aprovat pel Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social.

4.2. LOT. 2 L' EQUIP TECNIC D'UN CENTRE D'ACOLLIMENT (ETCA) UBICAT A LA CIUTAT DE BARCELONA AMB UNA CAPACITAT REGISTRAL DE 36 PLACES (per a infants i adolescents de 0 a 12 anys)

El Centre d'Acolliment Els Llimoners (d'ara endavant CA Els Llimoners) és un servei residencial especialitzat per a l'acolliment dels infants i adolescents que requereixen protecció immediata en un recurs d'estada limitada i transitòria que, a més a més de complir amb les funcions d'acolliment dels serveis residencials de la xarxa bàsica de protecció, té l'encàrrec de realitzar un estudi diagnòstic de la situació de l'infant o adolescent i del seu entorn sociofamiliar i proposar la mesura de protecció a adoptar per l'administració, si procedeix i quan és impossible o un inconvenient dur a terme l'estudi en el territori.

Les característiques pròpies i funcionament dels centres d'acolliment es regulen en els articles 132 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, i en el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, i que es poden resumir en: l'exercici de mesures cautelars, el context estructurat i flexible, l'atenció assistencial i l'educació integral, l'estudi i l'avaluació de la situació de desemparament, la temporalitat de l'estada, la proposta de mesura (si s'escau), l'existència de mesures d'observació i de

supervisió, la intervenció socioeducativa i terapèutica amb les famílies. L'article 31 del decret també estableix que els centres d'atenció a la infància han de disposar d'un projecte educatiu elaborat d'acord amb el Programa marc de centres residencials.

La DGAIA ha elaborat un Programa marc de centres d'acolliment, que deriva del Programa marc per als centres residencials, aprovat per resolució del director general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en data de 7 de febrer de 2017.

El Servei de l'ETCA s'ha de prestar mitjançant un equip tècnic interdisciplinari que s'encarregarà de realitzar l'observació i el diagnòstic de la situació de risc o el risc de desemparament dels infants i adolescents respecte llurs familiars, per tal d'elaborar la corresponent proposta de mesura, dels infants acollits al CA Els Llimoners.

La gestió del ETCA es fonamenta en la regulació continguda en el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials, que estableix que els centres d'acollida han de disposar d'un equip tècnic interdisciplinari que s'encarregarà d'aquestes funcions.

El servei social de diagnòstic es realitzarà a les dependències del CA Els Llimoners, ubicat a la ciutat de Barcelona.

D'acord amb l'article 111 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència els centres d'acolliment han d'exercir l'atenció immediata i transitòria dels infants i els adolescents desemparats, mentre s'analitza la problemàtica i es determina, si s'escau, la mesura de protecció més adequada.

4.2.1. Persones destinatàries del servei

Les persones destinatàries seran els infants i adolescents que estan sota la tutela o guarda de la DGAIA en un centre d'acolliment.

4.2.2. Funcionament de l'Equip Tècnic

L'ETCA mitjançant l'equip tècnic interdisciplinari, realitzarà les seves funcions respecte als infants i adolescents acollits, en les dependències del CA Els Llimoners, excepte aquelles gestions o entrevistes que sigui impossible fer-les al centre i que requereixen que l'equip s'hagi de desplaçar a l'exterior, i les altres tasques que, per la seva naturalesa, hagi de realitzar-les en les dependències de la mateixa entitat contractista d'aquesta contractació.

La funció del ETCA, mitjançant l'equip tècnic interdisciplinari que s'hi adscriu, és la d'efectuar l'estudi-diagnòstic de la situació socio-familiar dels infants i adolescents acollits, amb proposta de mesura de protecció –si és el cas. Així mateix, farà el seguiment del infant o adolescent durant tota la seva estada en el centre d'acollida, des del dia del seu ingrés fins el dia de la sortida. També tindrà com a funció, realitzar la valoració del desemparament en aquells casos en què ingressin per la via d'urgència.

L'ETCA haurà de seguir els criteris indicats per la DGAIA en l'elaboració de l'estudi diagnòstic i respectarà en tot moment el Projecte Educatiu del Centre. Igualment, haurà d'elaborar i presentar un diagnòstic/síntesi avaluativa (SAV) de cada infant i/o adolescent ingressat al centre o derivat pels Serveis Territorials per tal de proposar la mesura de

protecció més adient.

En aquest sentit com a norma general, el temps establert perquè l'equip tècnic presenti cada síntesi avaluativa a la DGAIA no pot superar el termini de tres o quatre mesos, tret de casos excepcionals que comptin amb la conformitat de la unitat territorial competent en el cas concret.

En els casos en què s'hagi de valorar la situació de desemparament del menor per haver ingressat per la via d'urgència, l'informe proposta s'haurà de fer arribar a la DGAIA en el termini de 3 dies.

Des de el punt de vista metodològic i a partir del treball interdisciplinari, s'ha de preveure globalitat en l'enfocament, especificitat professional, valoració interdisciplinària, proposta global i propostes específiques articulades i coordinades.

En general, el treball del ETCA s'estructura en les fases o moments següents:

- a) Recollida de dades: tot el procés de coneixement de la realitat implica recollir una quantitat d'informació vasta. Aquesta recollida es fa al llarg de tot el procés, a fi d'arribar a una elaboració conceptual de l'objecte d'estudi.
- b) Planificació de la intervenció de ETCA: el pla de treball de l'ETCA pot definir-se com el programa d'intervenció previst inicialment per abordar l'estudi. Aquest pla l'elabora conjuntament l'equip, a partir de la demanda i les informacions inicials, i s'hi estableixen unes primeres hipòtesis de treball, les estratègies d'intervenció, els professionals que hi intervenen i quin d'ells és el referent del procés.
- c) Reunió de casos (dues o mes, segons el cas): consisteix en la trobada sistemàtica dels professionals que intervenen en l'estudi de la situació de l'infant.
- d) Valoració interdisciplinària i proposta de mesura.

Instruments específics per a la intervenció diagnòstica:

- a) Descripció del procés diagnòstic: aproximació diagnòstica, hipòtesi de treball, seguiment, valoració i proposta.
- b) Pla d'intervenció.
- c) Pla de millora: són els acords signats entre l'equip tècnic i la família en que es posen de manifest les recomanacions a fi de millorar les circumstàncies familiars.
- d) Síntesi avaluadora i informe proposta: consisteix en un informe diagnòstic interdisciplinari en que es recullen de manera unificada la intervenció i la valoració dels diferents professionals, i es donen, després d'explorar i valora totes les circumstàncies, la situació i les necessitats de l'infant o adolescent, es formula una proposta de mesura en el seu interès.

Al finalitzar el diagnòstic, l'ETCA haurà de presentar una síntesi avaluativa que recollirà, com a mínim, els aspectes següents:

- Dades identificatives del infant o adolescent i de la seva família: data d'acolliment,

motiu d'acollida, situació personal, física i psíquica –si és el cas- en el moment de l'acollida, genograma familiar

- Antecedents i història familiar
- Diagnòstic:

Diagnòstic social: informe de la història familiar, anàlisi i valoració de la situació de la família nuclear i extensa. Recull d'indicadors de risc pel menor de factors que poden provocar el maltractament. En tot cas, actuacions realitzades per tal de cercar la família del menor.

Diagnòstic psicològic del infant o adolescent: s'ha d'incloure anamnesi; escales de desenvolupament i/o intel·ligència; anàlisi de les relacions vinculars; recull de les verbalitzacions rellevants, i vivències sobre la situació maltractant.

Diagnòstic pedagògic: valoració aptitudinal de l'infant; recull de la seva història escolar, anàlisi del model educatiu familiar; orientació i seguiment del procés d'escolarització de l'infant durant el temps d'intervenció diagnòstica.

Diagnòstic mèdic: informe de l'estat de salut del menor en el moment de l'ingrés al centre d'acolliment; detecció de possibles maltractaments físics en la família d'origen; recull de la història sanitària, i seguiment de les incidències mèdiques durant l'estada en el centre d'acolliment.

- Informe educatiu del nen al centre d'acolliment. Descripció de tot el procés d'estada i evolució dins del centre d'acolliment i recollida de les verbalitzacions del infant o adolescent respecte a la seva família, així com les visites i comunicacions del menor amb ella (aquesta part serà realitzada per l'educador/tutor del menor). Valoració i interpretació d'aquestes dades per part del psicòleg/a i del pedagog/a, feta en coordinació amb l'educador-tutor del menor.
- Valoració interdisciplinària i pronòstic d'evolució del cas.
- Proposta tècnica interdisciplinària i proposta específica de cada tècnic.
- Proposta administrativa.
- Descripció de les entrevistes devolutives que s'hagin de realitzar a altres Serveis (EAIA, Serveis Socials, etc.).
- Pla de millora amb la família, si s'escau.
- Documents de pactes i acords entre familiars, si s'escau.
- Devolutiva familiar de la mesura que es proposa, i recollida de les manifestacions dels familiars.
- Relació de documentació annexa.

L'ETCA ha de disposar d'un projecte de funcionament en el qual es descriguin els processos d'intervenció i els instruments d'avaluació que utilitzarà.

4.2.3. Personal destinat a l'execució del contracte

Per la prestació del ETCA, l'entitat adjudicatària haurà de comptar amb un Equip Tècnic amb la composició i les funcions descrites en el Decret 142/2010, així com a l'apartat 7.2 de la Directriu general 2/2019, de 26 de novembre, de la directora general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova el Programa marc de centres d'acolliment, i que com a mínim haurà d'estar format per:

- 1 psicòleg/a
- 1 pedagog/a
- 1 treballador/a Social
- 1 metge/ssa, amb una dedicació setmanal de 10 hores.
- 2 infermers/es

Per assegurar una prestació eficaç i suficient al centre d'acolliment, l'horari laboral de l'equip tècnic serà de dilluns a divendres de 08.00 a 15.00 h i una tarda a la setmana, de 15.00 a 18.30 h, exclosos els festius. A més a més, el personal d'infermeria s'organitzarà en torn de matí i tarda per donar cobertura diària completa: de 07.00 a 14.45 h i de 14:30 a 22.15 h.

Les funcions específiques del/la psicòleg/a de l'ETCA, seran les detallades al document "Perfil professional del/la titulat/da universitari/a en psicologia, dels serveis de centre d'acolliment per a infants i adolescents".

Les funcions específiques del/la pedagog/a de l'ETCA, seran les detallades al document "Perfil professional del/la titulat/da universitari/a en pedagogia, dels serveis de centre d'acolliment per a infants i adolescents".

Les funcions específiques del/la treballador/a social de l'ETCA, seran les detallades al document "Perfil professional del/la titulat/da universitari/a en treball social, dels serveis de centre d'acolliment per a infants i adolescents".

Les funcions específiques del/la metge/ssa de l'ETCA, seran les detallades al document "Perfil professional del/la titulat/da universitari/a en medicina, dels serveis de centre d'acolliment per a infants i adolescents".

Tots aquest documents, van ser aprovats pel Comitè d'expertes i experts en formació de Recursos Humans en l'àmbit dels serveis socials, el 28 de gener de 2010. L'entitat contractista vetllarà pel compliment d'aquestes funcions.

Els professionals de l'ETCA treballaran en règim de jornada completa de cicle no continuat. Se n'exceptua el personal sanitari amb categoria de metge/ssa que té fixada una jornada mínima diferent, d'acord a aquest Plec.

5. IMPORT DE LICITACIÓ I PRESSUPOST DEL CONTRACTE

	Import de licitació (IVA exclòs)	10% IVA	Import IVA
LOT 1. EVAMI	345.551,70	34.555,17	380.106,87
LOT 2. ETCA	293.805,22	29.380,52	323.185,74

Per aquest import s'ha fet la corresponent reserva de crèdit a les partides pressupostàries número A804 - D/225000100/318B/0000 i A804 - D/227000700/318B/0000.

FORMULACIÓ DEL PREU

El pressupost del contracte és l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Drets Socials (d'ara endavant Departament), mitjançant el CSSBcn, abonarà per aquests serveis, per al període comprès entre l'1 de gener de 2024 i el 31 de desembre de 2024.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

De l'1 de gener de 2024 o des de la data de signatura del contracte, si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2024, prorrogable anualment, fins a un màxim de 3 anys més.

7. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

7.1 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PERSONAL

- a) Per a la prestació de l'objecte del contracte, l'entitat contractista haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir la jornada de treball i els objectius que s'estableixin.
- b) El personal adscrit al servei, haurà de tenir la titulació, formació i experiència mínima establerta en aquest plec. Aquesta experiència s'acreditarà mitjançant certificació del Col·legi professional corresponent en el cas d'exercici lliure de la professió en aquest camp i, en cas d'experiència a través de contracte amb una empresa o entitat, amb certificació d'aquesta empresa on consti que l'activitat desenvolupada era en el camp de l'atenció a la infància i l'adolescència.
- c) El personal no podrà ser subcontractat.
- d) L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu sectorial aplicable (Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007) vigent en el moment de la signatura del contracte) així com el cobrament puntual de les retribucions.
- e) L'empresa contractista haurà de substituir el personal contractat en els casos de baixes, permisos o llicències. Les substitucions hauran de comunicar-se al responsable del contracte, juntament amb el nom i la titulació exigida del substitut/a.
- f) L'entitat adjudicatària s'encarregarà de la formació de tot el personal i de les corresponents activitats de reciclatge, sens perjudici del cursos que organitzi la DGAIA als quals aquests professionals tinguin accés.
- g) L'entitat adjudicatària, mitjançant els seus òrgans rectors, també tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal adscrit a la prestació de l'objecte d'aquest contracte, per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de la seva tasca, informant-ne en tot cas al responsable del contracte.
- h) El responsable del contracte, podrà sol·licitar a l'entitat adjudicatària, en el casos justificats pel baix rendiment i/o comportament o actitud dels treballadors adscrits a la prestació del servei, la seva substitució en un termini màxim de 15 dies naturals.

i) L'entitat contractista, a requeriment del responsable del contracte, haurà de separar de l'atenció directa dels infants i adolescents, els treballadors adscrits a la prestació del servei, en el termini màxim de 24 hores, des de la notificació, quant aquesta valori, encara que sigui preventivament, d'acord amb l'interès superior de l'infant i/o adolescent, que pot suposar un risc per a llur desenvolupament integral o llur benestar.

Els possibles costos íntegres derivats d'aquesta separació dels professionals els ha d'assumir l'entitat contractista.

j) L'entitat gestora haurà de tenir en compte l'article 9.4 del RD 1110/2015 pel que es regula el *Registre central de delictes de naturalesa sexual* per tal de garantir el certificat negatiu de les persones que treballen amb infants/adolescents als centres de la DGAIA.

7.2 OBLIGACIONS GENERALS

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

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

b) L'entitat contractista ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989 i el Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens.

c) L'Entitat adjudicatària posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així és sol·licitat pel seguiment de la prestació del servei.

d) Al finalitzar l'exercici pressupostari, dins dels tres primers mesos de l'any següent, l'entitat adjudicatària presentarà, al responsable del contracte, una auditoria, el cost de la

qual anirà a càrrec de l'entitat, que ha d'incloure la justificació de les despeses directes i indirectes de la prestació del servei de l'any anterior.

e) L'entitat adjudicatària haurà de designar un/a representant de la seva confiança amb les funcions d'interlocutor/a amb el/la responsable del contracte per la correcta prestació del servei i amb les atribucions necessàries per resoldre de forma immediata els problemes detectats en la seva prestació.

f) En el cas que el centre sigui de titularitat pública el personal que l'entitat adjudicatària destini a la prestació del servei objecte d'aquest contracte haurà de respectar i tenir cura de l'edifici i de les instal·lacions, així com del seu mobiliari i objectes. L'entitat serà responsable de l'actuació del seu personal i haurà de respondre –si s'escau- del material i/o mobiliari no propi que resulti malmès, anant les reparacions al seu càrrec i satisfent la indemnització procedent de les pèrdues que es produeixin, les quals es podran treure de l'import de les factures que l'entitat contractista presenti. Igualment, l'entitat contractista serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors i/o efectes, imputables a la seva gestió. Per a la seva compensació es seguirà el criteri indicat en el paràgraf anterior.

8. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL CCSSBcn

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

a) Les pròpies derivades de l'exercici de la funció de tutela sobre els infants i/o adolescents, d'acord amb la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència; el Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, en la seva part no derogada, i la Llei 25/2010, 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.

b) Facilitar i proporcionar als i les professionals del servei tota la documentació disponible dels infants i/o adolescents als quals han de prestar serveis i fer els tràmits per l'obtenció de la documentació necessària.

9. PENALITATS PER OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES QUE S'ESTABLEIXEN EN EL PPT

En el cas que l'empresa contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes en els punts de funcionament del servei i personal destinat a l'execució del contracte d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats de l'1 % del preu anual de l'adjudicació del contracte.

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

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les

quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'entitat contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

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

10. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

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

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnològiques i de seguretat, aplicables al CSSBcn, establertes per Funció Pública, el CTTI¹, el CESICAT², i pel propi CSSBcn.

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

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició del CSSBcn 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 CSSBcn, 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.

11. 1. Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal particip 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.

11.2. 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 del servei haurà de signar la carta d'acceptació

¹ CTTI: Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

² CESICAT: Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya

d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel CSSBcn.

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

11.3. 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 licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del CSSBcn.

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

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del CSSBcn amb un informe d'anàlisis 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, s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CESICAT, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del CSSBcn 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 CSSBcn hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

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

11.5. Connexió als sistemes del Departament i CSSBcn (en cas de connexió als sistemes del Departament i CSSBcn)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que el CSSBcn 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.

11.6. Auditoria del servei

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

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

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

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

11.7. Continuitat del servei

L'adjudicatari haurà de comunicar al CSSBcn, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del CSSBcn.

11. 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 CSSBcn, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el Servei social de Diagnòstic al CA Els Llimoners.

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

Aquest tractament inclou:

- Categories d'interessats/des: sol·licitants
- Categories de dades tractades: dades especialment protegides, dades identificatives,

dades de característiques personals, dades acadèmiques i professionals, dades socials, dades acadèmiques, dades relatives al centre de residència, dades financeres i dades d'ocupació.

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

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

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del CSSBCN 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 encarregada del tractament, que 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 CSSBCN, 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 LOPDGD, 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 la DGAIA posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

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

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

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

12.1. Mesures en l'ús dels sistemes del Departament i el CSSBcn

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el CSSBcn 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 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 el CSSBcn 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.

12.2. Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern, etc.) 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 CSSBcn. La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del CSSBcn i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del CSSBcn i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

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

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

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

12.3. Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de Seguretat del CSSBcn, 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 CSSBcn, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

12.4. 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 CSSBcn (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 CSSBCN. 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 CSSBcn.
- 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 CSSBcn.

12.5. 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.

Finalment, en cas d'incompliment de les obligacions esmentades en els paràgrafs anteriors, l'entitat adjudicatària, com a responsable de l'actuació dels seus treballadors/es, quedarà subjecta al règim sancionador específic que estableix la LOPD.

La cap del Servei d'atenció a la infància, adolescència, joves, i dones que han patit violències masclistes