

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT ADMINISTRATIU, INTRODUCCIÓ DE DADES I TRACTAMENT DOCUMENTAL DELS EXPEDIENTS GESTIONATS I PAGATS PER LA SUBDIRECCIÓ GENERAL DE GESTIÓ DE PRESTACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE PRESTACIONS SOCIALS

1. Objecte del contracte.

La Subdirecció General de Prestacions Socials, en l'àmbit del Servei de Prestacions, té com a funcions, la tramitació i el pagament dels expedients de prestacions socials en l'àmbit de la gent gran i la Dependència, així com la gestió del rescabament dels pagaments indeguts, entre d'altres tasques.

En aquest sentit cal destacar com objectiu del projecte, la gestió i actuació relacionades amb els següents àmbits:

- Introducció de dades i tractament documental
- Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions
- Suport a la gestió del pagament i cobrament de les diferents prestacions: amb la finalitat de garantir el correcte pagament i cobrament de la prestació
- Suport a les revisions d'ofici massives mitjançant un sistema d'alertes

Per donar suport a la gestió del tràmit administratiu corresponent es fa necessari els serveis d'identificació, ordenació, verificació i digitalització dels expedients documentals, donar suport a la tramitació administrativa segons la normativa vigent, interactuar amb el ciutadà/usuari per la complementació de la informació necessària, gestionar els reenviaments de documentació així com l'enregistrament de tot l'expedient en les aplicacions informàtiques corresponents, entre d'altres actuacions.

També s'ha d'efectuar l'arxiu i control de totes les dades i documents que se'n derivin de la tramitació. Per tal de compartir i disposar dels procediments actualitzats de tramitació, cal també suport en l'elaboració dels manuals d'ús. Els documents que elabori l'empresa adjudicatària com a conseqüència de la prestació d'aquests serveis seran propietat de la Direcció General de Prestacions Socials (d'ara endavant, DGPS) a tots els efectes, sense que el adjudicatari pugui conservar-los, ni obtenir-ne còpies o facilitar-los a terceres persones sense l'autorització expressa de la DGPS.

L'objecte es durà a terme d'acord amb la normativa general que el sigui d'aplicació i especialment la legislació vigent en matèria de serveis socials, la normativa aplicable respecte a protecció de dades de caràcter personal, les instruccions i directrius que disposi la DGPS i les prescripcions establertes en el present plec.

1/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 1 de 36



2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat.

L'increment dels tràmits a realitzar per a una correcta resolució de les sol·licituds de prestacions socials, i garantir una resposta correcta davant la ciutadania, juntament amb la manca de recursos propis de la DGPS, tant de caràcter tècnic com de personal, en la tramitació, la introducció als sistemes de les dades de les sol·licituds i el tractament documental que se'n deriva així com altres tasques especificades en aquest plec de prescripcions tècniques; des del Departament de Drets Socials i, en concret des de la DGPS, es considera necessària la contractació d'una empresa especialitzada per dur a terme les tasques descrites anteriorment, atesa la vulnerabilitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions gestionades i pagades per la Subdirecció General de Gestió de Prestacions en la vessant de les prestacions econòmiques.

Tota aquesta activitat té el seu origen en la gestió administrativa que es genera per la tramitació de les sol·licituds tant en format paper com en format electrònic i el pagament de les prestacions socials així com en l'atenció a les persones beneficiàries, pertanyents a col·lectius vulnerables, que dur a terme la Subdirecció General de Prestacions Socials mitjançant el Servei de Prestacions. Aquestes precisen d'un tractament el més àgil possible atesa la tipologia de les persones usuàries.

3. Documentació a aportar pels licitadors.

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

- Proposta de funcionament amb indicació de:
 - a) Proposta del servei a prestar: amb la descripció dels processos objecte de treball, el control de la continuïtat del treball, metodologia, mecanismes de seguiment i de coordinació.
 - b) Descripció dels mitjans tècnics i materials propis destinats al servei a prestar.
 - c) Gestió de la qualitat del servei a prestar.
 - d) Recursos humans disponibles per a la prestació del servei: equip proposat, formació i selecció.
 - e) Millores addicionals: millores tècniques que comportin l'agilització dels processos i millores que suposin una proposta de proactivitat vers les persones beneficiàries.
- Document acreditatiu de la contractació de pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil davant de tercers que l'òrgan de contractació consideri suficient.

4. Descripció de les línies de servei objecte del contracte.

Les condicions de prestació del servei objecte del contracte estan basades en l'acompliment dels Acords de Nivell de Serveis (ANS) descrits a l'apartat 5 d'aquest Plec i que indiquen els valors mínims exigits a

2/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 2 de 36

l'adjudicatari.

Els indicadors i els valors que es recullen al Plec son de mínims. Als informes de seguiment es detallaran les mesures d'acompliment dels mateixos, a més d'anàlisi i informació complementària.

4.1 Introducció de dades i tractament documental

En aquest apartat es duran a terme tasques de recepció, tractament i enviament de tota la documentació. Concretament les subtasques a realitzar son:

Entrades (*Indicador: un màxim de 2 dies d'acumulació de registres*):

- Descàrrega diària de la documentació que té entrada en el registre central del Departament, també la derivada des dels registres auxiliars i Serveis Territorials, relativa als expedients del Servei de Prestacions, i derivació a la unitat corresponent d'aquells que no siguin competència del Servei.
- Classificació i ordenació diària de la documentació per tipologia i dates.
- Descàrrega de la documentació digital
- Entrades digitals a la nova aplicació de gestió

Gravació d'expedients (*Indicador: màxim en 2 dies de termini*):

- Classificació i ordenació diària de la documentació per tipologia i dates
- Descàrrega de la documentació telemàtica i la seva posterior classificació per tipologia
- Distribució diària als gestors, mitjançant la bústia electrònica habilitada, de la documentació digitalitzada
- Ordenació dels expedients segons tipologia
- Comprovació de les dades aportades en cada expedient
- Introducció de qualsevol informació addicional necessària, mitjançant observacions
- Classificació dels documents que formen els expedients
- Tipificació dels documents de cada expedient
- Gravació de les dades en el sistema informàtic corresponent
- Enviament del fitxer de control de la documentació gravada diàriament, amb tots els expedients gravats i amb les observacions corresponents

Actualització base de dades de pensions (*indicador: com a màxim fins el dia 10 del mes vigent*):

- Manteniment, correcció i modificació de bases de dades i suport de les pensions a l'aplicatiu corresponent.

Càrrega de documents (*indicador: màxim en 2 dies (excepte urgents)*):

- Càrrega de la documentació de manera manual o/i massiva de la documentació presentada, les cartes retornades i acusaments retornats

3/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 3 de 36



Arxiu (*Indicadors: màxim en 90 dies*):

- Arxiu paper (comptador seqüencial): verificació i comprovació de la documentació del període immediatament anterior que conserva el Servei de Prestacions al seu arxiu provisional d'imatges digitalitzades
- Arxiu digital generat pel Servei, producte de la introducció digital de les imatges dels expedients tractats.
- Verificació i comprovació de la documentació del període immediatament anterior que conserva el Servei de Prestacions al seu arxiu provisional d'imatges digitalitzades.
- Manteniment de l'aplicatiu específic d'arxiu: introducció del contingut en cadascun dels arxius definitius, extracció dels fulls normalitzats per a la transferència a l'arxiu provisional del Servei de Prestacions a l'arxiu central de Santa Coloma de Gramenet; compressió dels arxius (atenent a l'economia de l'espai).

Correspondència (*Indicador: s'ha de mantenir al dia i sota demanda*):

- Gestió del correu: plegament, ensobrament i, si escau, altres tràmits necessaris, així com tramesa a Correus de la sortida generada; retorn al Servei dels acusaments de recepció, un cop segellats per Correus.

Tractament documental (*Indicador: màxim 3 dies*):

- Manipulació de la documentació rebuda en el mateix format digital per realitzar la pujada d'expedients a l'aplicatiu
- Manteniment de l'estoc de coneixements de les instruccions o manuals referits a l'objecte d'aquest contracte
- Elaboració d'una estadística setmanal (control de fluxos documentals), de tipologia i procedència de la documentació.

4.2 Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions

En aquest àmbit es realitzarà l'anàlisi i validació de la documentació mitjançant suport a l'estudi de les sol·licituds de les prestacions corresponents, suport en els processos de revisions d'ofici massives. I també estudi i segmentació de processos. Concretament amb les tasques relacionades a continuació:

- Validació de la documentació presentada.
- Suport al manteniment de les dades necessàries per a efectuar les propostes de resolució.
- Suport als requeriments de documentació d'entrada i de sortida
- Suport a la tramitació dels diferents procediments vinculats a la gestió, a través de la consulta de les diferents bases de dades.

4/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 4 de 36



Les subtasques son les següents:

Suport en la tramitació de les Pensions no contributives de la Seguretat Social i d'altres prestacions socials de caràcter econòmic (indicador: màxim 60 dies de tramitació o sota demanda) :

- Validació de la documentació presentada
- Suport al manteniment de les dades necessàries per a efectuar les propostes de resolució
- Suport als requeriments de documentació d'entrada i de sortida
- Suport a la tramitació dels diferents procediments vinculats a la gestió, a través de la consulta de les diferents bases de dades.
- Propostes aprovatòries, denegatòries, anàlisi, requeriments, tractament DOGC, preparació dades resolucions

Suport d'altres tramitacions (indicador per cada subtasca) :

- Preparació documentació subvencions: suport en la validació, comprovació, estudi i creació de l'informe de pagament de totes les convocatòries. *Indicador: sota demanda*
- Arxivament a l'aplicació d'expedients de grau. *Indicador: sota demanda*
- Gestió de la bústia de tramitació: estudi i gestió de respostes. *Indicador: màxim 7 dies*
- Preparació de resolucions de caducitats. *Indicador: sota demanda*
- Estudi documentació retornada: verificació de domicili i reenviament. *Indicador: sota demanda*
- Preparació documentació per trasllats d'expedients a d'altres CCAA, inclosos judicials. *Indicador: màxim fins el dia 5 del mes vigent*

Consultes per a la tramitació (indicador: sota demanda) :

- Extracció de diferents productes de Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (en endavant PICA), de manera individual o massiva, per al suport al reconeixement i permanència del dret i la gestió del pagament.
- Extracció massiva de documentació PDF de la PICA

4.3 Suport a la gestió del pagament i cobrament de les diferents prestacions: amb la finalitat de garantir el correcte pagament i cobrament de la prestació

Aquesta línia de servei es realitzarà mitjançant el manteniment de la base de dades que consisteix, entre d'altres, en les següents activitats: baixes, defuncions, canvis de domiciliacions bancàries, gravació de dades de retrocessions bancàries; a més del suport en el càlcul de desglossaments per a les resolucions de reclamació de pagaments indeguts, la preparació de les dades necessàries per començar la via de constrenyiment, i també el suport en el càlcul de les sol.licituds de prestacions meritades i no percebudes.

Concretament amb les subtasques relacionades a continuació:

5/35



Doc.original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 5 de 36



Atenció a l'usuari (*indicador: temps de resposta a les consultes d'usuaris sota demanda i al dia*):

Suport a la gestió diària dels contactes de la ciutadania amb el Servei: suport directe a l'usuari per diferents vies com bústia, Consultes, Queixes i Sugeriments (CQS) i atenció telefònica.

Suport a nòmines (*indicadors: en sol.licituds meritedes i no percebudes acumulat 60 dies; en la resta, al dia*):

Suport individual al pagament i cobrament i a la permanència del dret:

- PNC, DDLL, NNBB, CPNC, complements RGC, CLLOGUER, FAS, LISMI
- Prestacions derivades de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
- Prestacions de dret de concurrència
- Cobrament del copagament en centres propis de la DGPS

En concret es realitzaran les següents actuacions en aquest àmbit:

- Manteniment i correcció de les bases de dades i suport en tots els tràmits de la gestió dels pagament o cobrament
- Suport als requeriments de documentació d'entrada i de sortida
- Validació i comprovació de la qualitat de les dades necessàries per a la gestió del pagament o cobrament
- Suport al càlcul de desglossaments i resolucions de reclamacions de deutes per pagaments indeguts

Les errades, defectes o mancances imputables al personal de l'empresa contractada suposaran tornar a fer tot el procediment assenyalat i els costos aniran a càrrec de l'empresa.

4.4 Suport a les revisions d'ofici massives mitjançant un sistema d'alertes (*indicador: sota demanda i a l'octubre*)

La finalitat d'aquest suport és la de detectar, de forma massiva, aquells expedients susceptibles d'iniciar un procediment de revisió d'ofici amb l'objectiu d'evitar pagaments indeguts i possible frau en el cobrament d'ajuts. Aconseguir revisar periòdicament tots els beneficiaris d'un tipus d'ajut.

Tasques: El sistema d'alertes creua la informació obtinguda dels expedients amb les dades obtingudes per interoperabilitat relativa als ingressos i padró. En funció de les necessitats de gestió s'estableixen uns llistats que activen les alarmes per reconèixer quins expedients han de ser revisats.

Subtasques:

- Definició, desenvolupament, execució i manteniment d'un sistema d'alertes que agilitzi l'anàlisi i validació de les dades dels expedients analitzats.

6/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 6 de 36

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

- Classificació d'expedients per definir categories d'anàlisi
- Programació del càlcul a realitzar de cada expedient i elaboració d'una proposta amb import precalculat per cada expedient
- Revisió massiva de dades i la situació actual dels expedients vigents fent ús i/o integrant les eines d'interoperabilitat de consulta.

Totes les línies de servei descrites fins el moment es duran a terme en relació amb les prestacions relacionades a continuació:

- Pensions no contributives de la Seguretat Social (PNC)
- Prestació per al manteniment de les despeses de la llar per a determinats col·lectius (DDLL)
- Prestació complementària per a pensionistes de la modalitat no contributiva (CPNC)
- Prestació complementària per a pensionistes de la modalitat contributiva
- Renda Garantida per a persones a partir de 65 anys (RGC 65+)
- Prestació per atendre les necessitats bàsiques (NNBB)
- Prestació complementària d'ajut al lloguer per a pensionistes de la modalitat no contributiva titular d'un contracte de lloguer (CLLOGUER)
- Pensions assistencials del FAS i LISMI
- Ajuts assistencials per a cònjuges supervivents

5. Acords de nivell de servei (d'ara endavant, ANS).

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i establir una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el Departament per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria enfront de la Generalitat de Catalunya. El Departament pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el Departament pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

Per aquests motius es defineix la següent estructura d'ANS:

- ANS Introducció de dades i tractament documental
- ANS Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions.
- ANS Suport a la gestió del pagament i cobrament de les diferents prestacions

7/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 7 de 36

- ANS Suport a les revisions d'ofici massives mitjançant un sistema d'alertes

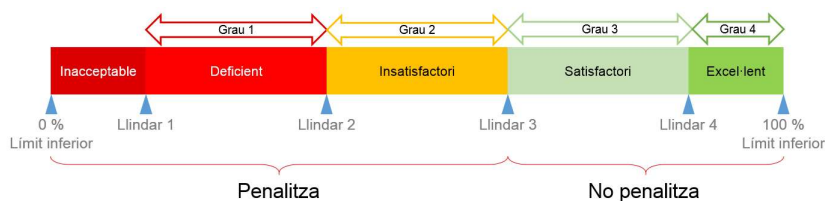
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'apartat 4 d'aquest Plec: "Descripció de les línies de servei objecte del contracte"

5.1 Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques)) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.

Lindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 lindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de líndar objectiu definit.

Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4: Excel·lent



El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

5.2 Càlcul dels Indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 l·lindars per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

	L·lindar Grau 1	L·lindar Grau 2	L·lindar Grau 3	L·lindar Grau 4
Indicador de mesura	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins l·lindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels l·lindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de l·lindars creixents (valor L·lindar Grau 1 < valor L·lindar Grau 4)
 - Si el valor és inferior al l·lindar 1, el grau serà 1.
 - Si el valor és igual o superior al l·lindar 4, el grau serà 4.
 - En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de l·lindars decreixents (valor L·lindar Grau 1 > valor L·lindar Grau 4)
 - Si el valor és superior al l·lindar 1, el grau serà 1.
 - Si el valor és igual o inferior al l·lindar 4, el grau serà 4.
 - En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Fórmula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Va}_{\text{l·lindar inferior}})}{\text{Valor l·lindar superior} - \text{Va}_{\text{l·lindar inferior}}} + \text{Grau corresponent al l·lindar inferior}$$

En aplicar la formula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més l·lindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al l·lindar inferior" correspon al del l·lindar coincident superior.

Per exemple, quan el *L·lindar Grau 1* i el *L·lindar Grau 2* prenen el mateix valor, el "Grau corresponent al l·lindar inferior" correspon al del *L·lindar Grau 2*, és a dir, pren valor 2.

9/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 9 de 36

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

- Quan el valor mesurat per un indicador (*valor indicador*) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

5.3 Relació ANS

Tot seguit es relacionen, segons l'estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l'apartat 4 d'aquest Plec: “Descripció de les línies de servei objecte del contracte”.

5.3.1 ANS de introducció de dades i tractament documental

Codi	Nom	Periodicitat
DS.001	Entrades	Mensual
DS.002	Gravació d'expedients	Mensual
DS.003	Càrrega de documents	Mensual

5.3.2 ANS Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions

Codi	Nom	Periodicitat
DS.004	Tramitació de les Pensions no contributives de la Seguretat Social i d'altres prestacions socials de caràcter econòmic	Mensual
DS.005	Altres tramitacions	Mensual
DS.006	Consultes per a la tramitació	Mensual

5.3.3 ANS de suport a la gestió del pagament i cobrament de les diferents prestacions

Codi	Nom	Periodicitat
DS.007	Temps de resposta a consulta usuaris	Mensual
DS.008	Sol. prestacions meritades i no percebudes	Mensual



5.3.4 ANS de suport a les revisions d'ofici massives mitjançant un sistema d'alertes

Codi	Nom	Periodicitat
DS.009	Detecció expedients a revisar d'ofici	A l'octubre

5.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El Departament, per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, es referenciarà a les dades que proporcionin els sistemes d'informació que suporten el servei i que seran reportats mensualment per l'adjudicatari.

5.5 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

5.6 Detall Acords de Nivell de Servei i penalitats associades

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen a la present licitació.

5.6.1 ANS de introducció de dades i tractament documental

Codi	Nom	Descripció	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
					Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
DS.001	Entrades	Dies d'acumulació de registres	Mitjana de temps acumulada dels temps de cadascuna de les subtasques descrites al plec	mensual	5	4	3	2	2% Import mensual recurrent de la línia de servei
DS.002	Gravació d'expedients	Termini de gravació d'expedients (dies)	Mitjana de temps acumulada dels temps de cadascuna de les subtasques descrites al plec	mensual	5	4	3	2	2% Import mensual recurrent de la línia de servei
DS.003	Càrrega de documents	Temps de càrrega d'expedients (dies)	Mitjana de temps acumulada dels temps de cadascuna de les subtasques descrites al plec	mensual	5	4	3	2	2% import mensual recurrent de la línia de servei



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

5.6.2 **ANS de suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions**

Codi	Nom	Descripció	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
DSO.004	Temps tramitació de PNC de la Seguretat Social i altres prestacions de caràcter econòmic	Dies de tramitació expedients a sota demanda	Mitjana de temps acumulada dels temps de cadascuna de les subtasques descrites al plec	mensual	120	100	90	60	2% Import mensual recurrent de la línia de servei
DSO.005	Altres tramitacions	Percentatge de tasques resoltes en el mes a mesurar	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar	mensual	85%	90%	95%	100%	2% Import mensual recurrent de la línia de servei
DSO.006	Consultes de tramitació	Extraccions de dades de PICA requerides	Nombre de tasques finalitzades en temps en el mes	mensual	85%	90%	95%	100%	2% Import mensual recurrent de la línia de servei

5.6.3 **ANS de suport a la gestió del pagament i cobrament de les diferents prestacions**

Codi	Nom	Descripció	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
DSO.007	Temps de resposta a consultes d'usuaris	Numero de consultes ateses en el mateix dia	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	98%	100%	2% Import mensual recurrent de la línia de servei
DSO.008	Sol. prestacions meritades i no percebudes	Dies d'acumulació de sol.licituds	Mitjana de temps acumulada dels temps de cadascuna de les subtasques descrites al plec	mensual	120	100	90	60	2% Import mensual recurrent de la línia de servei

5.6.4 **ANS de suport a les revisions d'ofici massives mitjançant un sistema d'alertes**

Codi	Nom	Descripció	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
DSO.009	Detecció expedients a revisar d'ofici	Extracció dades univers a revisar	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar	octubre	85%	90%	95%	100%	2% Import mensual recurrent de la línia de servei

6. Prestació del servei.

6.1. Tot el personal que l'adjudicatari contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació de serveis estarà al seu càrrec , i sota la coordinació exclusiva d'un responsable designat per l'adjudicatari.

12/35



Doc.original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 12 de 36



6.2. L'empresa adjudicatària resta obligada, pel que fa al personal que designi per a l'execució del contracte, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, com també de les que es promulguin durant la seva execució. La DGPS podrà demanar a l'empresa la informació que consideri a aquests efectes.

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

6.3. L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir, sempre, els llocs de treball, amb immediatesa, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal per a qualsevol motiu (visites a metge, vacances, etc) o altres causes anàlogues. En els casos de rotació ordinària i previsible (vacances, permisos laborals, etc) l'adjudicatari comunicarà amb la deguda antelació un pla de substitució i disposició de recursos que doni resposta a les necessitats en la seva prestació de serveis durant els esmentats períodes. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que la disminució de personal no afecta la correcta prestació del servei ni els terminis acordats per a la seva execució. Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la que es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat del personal que dona servei evitant, sempre que sigui possible, la rotació del perfil corresponent al cap de servei, així com aquells que desenvolupin tasques rellevants en la prestació de serveis. L'excessiva rotació del personal podrà ser penalitzada.

6.4. La jornada del personal i les hores corresponents al conveni col·lectiu son les següents:

13/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 13 de 36

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

Empleats	Tipo contrato	Salari segons conveni	Dedicació
1	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
2	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
3	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
4	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
5	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
6	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
7	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
8	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
9	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
10	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
11	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
12	Indefinido	16.211,70 €	100%- 40h/ setmanals
13	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
14	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
15	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
16	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
17	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
18	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
19	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
20	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
21	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
22	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
23	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
24	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
25	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
26	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
27	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
28	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
29	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
30	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
31	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
32	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
33	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
34	Indefinido	17.418,17 €	100%- 40h/ setmanals
35	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
36	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
37	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
38	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
39	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
40	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
41	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
42	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
43	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
44	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
45	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
46	Indefinido	19.263,75 €	100%- 40h/ setmanals
47	Indefinido	28.850,23 €	100%- 40h/ setmanals
48	Indefinido	28.850,23 €	100%- 40h/ setmanals
49	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
50	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
51	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
52	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
53	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
54	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
55	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
56	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
57	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
58	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
59	Indefinido	28.959,34 €	100%- 40h/ setmanals
		1.185.158,34 €	
	32% Seguretat social	1.564.409,01 €	
	9% millora salarial	1.705.205,82 €	

14/35



Doc.original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 14 de 36

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

6.5. Els perfils professionals dedicats al servei s'han calculat en base a una plantilla de 59 treballadors
i son els relacionats a continuació:

núm. professionals	categoria segons conveni	perfil dins del servei	salari mínim segons conveni	totals
12	1.C.1	tècnic junior	16.211,70	194.540,40
22	1.B.2	tècnic	17.418,17	383.199,74
12	1.B.1	tècnic especialista	19.263,75	231.165,00
2	3.A.1	tècnic de dades i/o automatització	28.850,23	57.700,46
11	4.A.1	coordinadors, oficina millora, responsables d'àrea	28.959,34	318.552,74
59				1.185.158,34

6.6. Els costos salarials agafen com a referència el conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública (número 99001355011983). A aquests costos se'ls ha d'afegir el 32% de Seguretat Social a més d'un increment del 9% sobre el salari mínim indicat en el conveni esmentat, la qual cosa fa un total de **1.705.205,82 euros** en costos salarials dedicats al servei.

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

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

6.7. L'empresa contractista haurà de designar almenys 1 responsable del Servei i un coordinador tècnic o responsable. Les característiques d'aquestes figures son les relacionades a continuació:

- **Responsable del servei:** ha de disposar d'una titulació universitària de grau superior en l'àmbit de les Ciències Socials, i haurà de tenir una experiència demostrable en serveis similars als de l'objecte del contracte, de més de 15 anys.
- **Coordinador tècnic o responsable,** ha de disposar d'una titulació universitària de grau superior en l'àmbit de les Ciències Socials i Formació de cicle Superior en Administració o similars als de l'objecte del contracte, de més de 10 anys.

Aquesta figura ha de:

- a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista en relació a la DGPS, canalitzant la comunicació entre l'empresa i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda; i la DGPS, de l'altra, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

15/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 15 de 36



- b) Distribuir la feina entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- c) Supervisar el correcte funcionament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al seu lloc de treball.
- d) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte. Amb aquesta finalitat hauran de coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb la DGPS, per tal de no alterar el bon funcionament del servei
- e) Informar la DGPS en relació a les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

En el cas que hi hagi més d'un torn de treball, cal un coordinador per a cada torn. Aquesta persona ha de ser coneixedora en profunditat de totes les tasques assignades a l'empresa per tal de poder transmetre correctament els coneixements a la resta de treballadors.

LA DGPS podrà demanar a l'empresa la informació que consideri a aquests efectes.

6.8. LA DGPS podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de/de la coordinador/a en el cas que no realitzi correctament la seva tasca així com de qualsevol treballador/a en cas que aquest no procedeixi amb la deguda correcció, cura o rendibilitat en el desenvolupament de les seves funcions.

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

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

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

6.11. L'empresa prestarà els seus serveis de forma remota, excepte que puntualment es requereixin, per breus períodes de temps i prèvia autorització de la Subdirecció General de Gestió de Prestacions,

16/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 16 de 36

6.12. L'assistència a les instal·lacions administratives per a la resolució de tasques concretes, o, si fos el cas, per necessitats de connexió a la xarxa de la Generalitat. En aquests casos, i amb caràcter excepcional, la DGPS podrà habilitar-li un espai de treball dins de les seves instal·lacions amb les condicions que determini, sense que en cap cas comporti l'alteració de la dependència organitzativa interna ni tampoc la relació laboral del personal de l'entitat prestadora, que seguirà sent responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari. En aquest cas, el personal haurà d'estar sempre degudament identificat i acreditat com a personal extern.

6.11. El contractista ha de disposar d'un local per executar el servei ubicat preferentment a l'Àrea metropolitana de Barcelona, per facilitar la custòdia, revisió i possibles auditories, amb control d'accessos i condicionat per realitzar les tasques objecte del contracte. En l'oferta han de constar l'adreça i les característiques de les instal·lacions perquè es pugui comprovar que reuneixen els requisits que marca la legislació vigent en matèria de seguretat, accessibilitat i riscos així com l'adequació del lloc de treball.

6.12. La connexió remota d'equips de l'adjudicatari als sistemes que la DGPS 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.

Aquesta línia dona accés a:

- Als sistemes informàtics de la DGPS
- A internet
- Al correu electrònic corporatiu del Servei

6.13. L'entitat adjudicatària 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.

A més ha de subministrar:

- Ordinadors portàtils o sobretaula
- Servidors d'aplicacions tecnològiques amb accés protegit complint la normativa de seguretat
- Armari per emmagatzematge de la documentació (arxiu temporal) amb tancament amb clau
- Llocs de treball individualitzats habilitats amb mobiliari d'oficina i condicionats d'acord amb les normes de prevenció de riscos laborals
 - o Material d'oficina i d'altres consumibles bàsics per l'execució del servei

17/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 17 de 36



- Aparells multifunció (escàner, fotocopidora, impressora) per a la gestió documental amb les característiques mínimes que es relacionen a continuació:
 - o Alimentació automàtica 100 fulls
 - o Doble cara automàtica
 - o 3650 fulls capacitat estàndard fins a 6650 fulls
 - o Capacitat escaneig 65000 recomanat, màxim 150000 al mes
 - o Eina de gestió pel tractament de les càrregues massives de documentació
 - o Servei de manteniment
- Transport de documentació:
 - o Descàrrega diària de la documentació digital via S@rcat
 - o Transport de la documentació des de l'empresa al Departament
 - o Enviament documentació des de l'empresa a Correus
 - o Enviaments massius o urgents quan escaigui
- Plataforma telefònica amb capacitat suficient

Les possibles despeses que es poguessin generar per la instal·lació de software o hardware en la seu de l'empresa adjudicatària, per tal de donar la totalitat o part dels serveis contractats, aniran a càrrec de la mateixa.

Serà causa de resolució del contracte la falta de pagament de salaris i/o quotes de la Seguretat Social per part del contractista referit al personal contractat per al desenvolupament dels serveis i tasques regulats en aquest Plec i/o al contracte. En aquest sentit, l'DGPS podrà requerir la documentació que consideri adient, amb la periodicitat que s'acordi, per tal d'assegurar-ne el compliment.

7. Obligacions de l'empresa.

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

7.1. Realitzar les actuacions en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la DGPS, garantint l'assistència continuada.

18/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 18 de 36

7.2. Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.

7.3. Organitzar i gestionar per sí mateixa el servei objecte de contractació, de conformitat amb les indicacions i directrius de la DGPS.

7.4. Presentar un informe mensual, indicant els recursos emprats per tal d'efectuar el seguiment funcional així com les propostes de millora.

7.5. Ser responsable de la qualitat tècnica en la prestació del servei, així com les conseqüències que es dedueixen per l'Administració o per tercers de les omissions, errors, mètode inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

7.6. Comunicar a la DGPS qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei.

7.7. Efectuar un ús diligent dels béns del Departament de Drets Socials i no limitar-los ni destinar-los a altres finalitats que les previstes en aquest plec o a les que corresponen, si no n'hi ha, a la naturalesa de les coses.

7.8. Quan es malmeti l'equipament material i/o mobiliari no propi de l'empresa adjudicatària, a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, haurà de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.

7.9. Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc, incloent-hi els ocasionats pel personal durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

7.10. Designar un/a representant tècnic de l'empresa per la coordinació tècnica funcional amb la DGPS, i el seguiment de l'objecte del contracte.

8. Seguiment.

8.1. Per al seguiment del compliment del contracte un/a representant de l'empresa adjudicatària es coordinarà tècnicament i funcional amb la persona que designi la Subdirecció General de Gestió de Prestacions de la DGPS.

19/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 19 de 36



8.2. LA DGPS efectuarà el seguiment i el control de la prestació efectuada mitjançant els mecanismes i els indicadors reflectits en l'apartat 5.

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

9. 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 Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD); 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) i qualsevol altre normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnologies i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

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

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

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

20/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 20 de 36



Formació al personal de l'empresa contractista

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

Confidencialitat i publicitat del servei

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

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

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

Propietat intel·lectual

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

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

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar. Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, referits a l'annex 1 del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

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

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

21/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 21 de 36



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

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

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

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

Auditoria del servei

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

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

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

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

Continuïtat del servei

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

22/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 22 de 36



FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS ADADES 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), i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de "SUPOORT ADMINISTRATIU I D'INTRODUCCIÓ DE DADES I TRACTAMENT DOCUMENTAL DELS EXPEDIENTS GESTIONATS PER LA SUBDIRECCIÓ GENERAL DE GESTIÓ DE PRESTACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE PRESTACIONS SOCIALS (DGPS)".

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

Prestacions Socials

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Representants Legals, Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Detalls d'ocupació professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis, Informació comercial.

Sistema d'atenció a persones amb discapacitat

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis.

Comissió d'assistències a la capacitat jurídica

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades

23/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 23 de 36

sensibles, Característiques personals.

Sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència, en l'àmbit competencial del Departament

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis.

Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motiu de la prestació del servei són:

Prestacions Socials: de risc inherent de nivell MITJÀ.

Sistema d'atenció a persones amb discapacitat: de risc inherent de nivell ALT.

Comissió d'assistències a la capacitat jurídica: de risc inherent de nivell MITJÀ.

Sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència, en l'àmbit competencial del Departament: de risc inherent de nivell ALT.

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

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

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

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

24/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 24 de 36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

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

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

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

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

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte. Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- DEP Programa de Dependència
- EPI Expedients de prestacions individuals
- VID Ajuts complementaris a pensions de viduïtat
- GEN Sistema d'informació GENI
- GPC Gestió de prestacions complementàries
- GNT Sistema d'informació de gestió de persones
- VAA Vida als anys
- ARP Assignació de recursos públics
- SAD Sistema d'atenció a persones discapacitades
- PICA
- TAIS
- Visor documents AS400
- Portal del treballador (Tsocial)
- Consultes i Queixes (CQS- GSIT)

25/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 25 de 36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

- Accés a carpetes del File Corporatiu de la Generalitat . Recurs Departamental: Arxiu Digital, Secció Nominés, Secció revisió, Documentació Digital Entrada, embargaments_DEP
- Sarcat
- D'altres que puguin ésser necessaris en la prestació del servei.

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

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

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

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

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

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

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

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

26/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 26 de 36



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.

Ubicació dels servidors (en cas de ús de servidors)

L'empresa contractista abans de la formalització del contracte haurà de presentar una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Així mateix, l'empresa contractista haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració (**annex 3**).

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern...) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament.

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

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

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

27/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 27 de 36

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

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

Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

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

Mesures de gestió documental

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

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

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

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

28/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 28 de 36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

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

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

Servei d'Atenció a la ciutadania

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

Mesures de securització de l'equipament del proveïdor

L'equipament propi del proveïdor haurà de tenir implementades les mesures tècniques seguint les polítiques de securització d'equips segons les recomanacions de la normativa de la ISO 27001 i l'ENS, com per exemple aquestes:

- Els equips estaran actualitzats i mantindran un servei d'actualització periòdic
- Els equips tindran antivirus i altres solucions de securització instal·lades i gestionades de manera corporativa
- Els usuaris no tindran permisos d'administració sobre l'equip
- Els equips estaran xifrats a nivell de disc
- Es connectaran tant a la Generalitat, com a l'empresa, via VPN i fent servir doble factor d'autenticació
- Els equips estaran gestionats de manera corporativa
- Les contrasenyes pels perfils d'usuari compliran una política de complexitat adequada

29/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 29 de 36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

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

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

10. Facultats de la DGPS.

Correspon a la DGPS la prerrogativa de dur a terme, durant la vigència del contracte, les següents accions següents:

10.1. Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.

10.2. Modificar, per raons d'interès públic, les característiques del servei contractat, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del Sector Públic.

10.3. Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits de la legislació de contractes de les Administracions Públiques i tot atenint-se a la legislació aplicable.

10.4. Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a establir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes de les Administracions Públiques.

10.5. Exercir la inspecció del servei, controlant i avaluant de forma permanent la gestió del servei objecte del contracte i els resultats.

10.6. Dictar les ordres i les instruccions al responsable de l'entitat per tal que adopti les mesures adients respecte al seu personal per al compliment del contracte.

10.7. Fer avinent a l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi perquè sigui esmenada.

10.8. Determinar el lloc on s'efectuaran les tasques, en el supòsit que aquestes es realitzin, puntualment, a les dependències del Departament de Drets Socials així com dotar-lo de l'equipament informàtic necessari.

30/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 30 de 36

10.9. LA DGPS podrà demanar la documentació que consideri amb la periodicitat que acordi a efectes d'assegurar el compliment del contracte.

11. Règim econòmic.

L'import màxim de la licitació és de **3.029.546,66 €** IVA inclòs (l'import amb l'IVA exclòs és de **2.503.757,57 €** i l'import del 21% de IVA és de 525.789,09 € a càrrec a la partida pressupostària D/227008900/3150/0000, del centre gestor BE19.

pressupost sense IVA	2.503.757,57 €
IVA	525.789,09 €
total PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	3.029.546,66 €

Aquest servei s'estructura i concreta addicionalment en 4 línies de servei:

- Introducció de dades i tractament documental

Línia servei	tasca	Volumetria	preu línia servei anual
Introducció de dades i tractament documental	Entrades	1.500.000	1.375.676,04
	Gravació expedients		
	Actualització bases de dades aplicacions alienes		
	Càrrega Documents		
	Arxiu		
	Correspondència		
	Tractament documental		
Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions	Tractament documental	80.000	587.005,34
	Support - tramitació pensions no contributives		
	Support - tramitació pensions no contributives en aplicació AS400		
	Support - tramitació pensions socials de caràcter econòmic		
	Support - Tramitació d'altres ajuts		
	Consultes a BBDD individual o massiva per a la tramitació o el pagament		
	Revisió massiva de dades i la situació actual dels expedients vigents fent ús no integrant les eines d'interoperabilitat de consulta.		
Sistema d'alertes	Definició, desenvolupament, execució i manteniment d'un sistema d'alertes que agilitzi l'anàlisi i validació de les dades per revisar	5.000.000	88.734,61
Suport a la gestió del pagament de les diferents prestacions		200.000	452.341,58
	Support Nòmimes		
	Atenció usuari		
total preu màxim línies de serveis anual			2.503.757,57

- Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions
- Suport a la gestió del pagaments de les diferents prestacions
- Sistema d'alertes

Associat a aquestes línies de serveis s'estableixen el que anomenem unitats de servei que per cada una de les línies abans esmentades contemplen una sèrie d'activitats i tasques que es requereixen per portar a terme el servei durant la vigència del contracte.

A continuació s'inclou taula amb el detall de tasques i volum d'unitats màximes de cada una d'elles:



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General
de Prestacions Socials**

El cost màxim anual contractat per cada línia de servei és de:

Introducció de dades i tractament documental	1.375.676,04 €
Suport al reconeixement del dret	587.005,34 €
Suport a la gestió del pagament de les diferents prestacions	452.341,58 €
Sistema d'alertes	88.734,61 €

Pressupost de sortida	Import de sortida (IVA exclòs):	% IVA	Import IVA
3.029.546,66€	2.503.757,57€	21%	525.789,09€

12. Vigència del contracte.

Des de l'1 de gener de 2024 o des del dia 1 del mes següent al de signatura de contracte, si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2024. En el cas que el contracte se signi en data posterior a l'1 de gener de 2024 i abans del darrer dia del mes d'execució, si el dia de signatura és el primer dia del mes, l'execució s'iniciarà el mateix dia; si el dia de signatura no és primer de mes, l'execució s'iniciarà el dia 1 del mes següent a la data de signatura del contracte.

Carme Marí i Marí
Subdirectora general de Gestió de Prestacions

Barcelona,

32/35



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 32 de 36

ANNEX 1 PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

- **Circulars Funció Pública**
 - Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya
 - Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament
- **Normes i guies del Departament**
- **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya**
- **Normes i guies de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya:**
 - Control d'accés i identitat digital
 - Mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació
 - Mesures de seguretat en la configuració i l'administració de sistemes d'informació
 - Gestió d'incidents de seguretat
 - Ús del correu electrònic
 - Seguretat en el teletreball
 - Connexió d'equips de tercers
 - Ús de l'estació de treball
 - Eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports i sistemes

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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



ANNEX 2

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

Obligacions

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

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

34/36



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 34 de 36

12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o bloquejar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (*telèfon 900 101 439*).
17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

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

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura

35/36



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 35 de 36

ANNEX 3

El/la Sr./Sra..... en (nom propi / en nom i representació de l'empresa) amb NIF.....

(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model de 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 (ubicació servidors)

Declaro que els servidors estaran ubicats a (dades de contacte i adreça completa) i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de (dades de contacte i adreça completa), comproment-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació.

(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model de declaració sobre subcontractació de servidors o serveis associats en contracte amb tractament de dades personals

Declaro, sota la meua responsabilitat que l'empresa:

☐ NO té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos.

☐ SI té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos a(indicar el nom o perfil empresarial dels subcontractistes corresponents, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica d'aquestes).

Signat,

36/36



Doc. original signat per:
Maria Carme Mari Mari
10/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 19/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0TP1X2TO68DKC8YH64518VY9HV7L49X3

Data creació còpia:
19/10/2023 16:36:10

Pàgina 36 de 36