

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGULA EL CONTRACTE DELS
SERVEIS DE MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS
O MILLORES DE LES EXISTENTS DE LA PLATAFORMA DEL VOLUNTARIAT DE LA MARATÓ DE TV3 I
CATALUNYA RÀDIO, I GESTIÓ DEL PROCÉS DE PREINSCRIPCIÓ, SORTEIG, INSCRIPCIÓ FINAL I
FORMACIÓ EN LÍNIA DE LES PERSONES AMB PLAÇA ADJUDICADA.**

1.- OBJECTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'objecte del contracte consisteix en la prestació dels serveis de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents de la plataforma tecnològica marato.voluntariat.org, per tal que respongui a necessitats tècniques del projecte i permeti assolir els seus objectius.

La Marató de TV3 i Catalunya Ràdio (a partir d'ara La Marató) es celebra cada any al mes de desembre i en ella participen al voltant de 2000 persones de forma voluntària.

Aquest contracte és per la gestió de la plataforma d'inscripcions (que està activa l'últim quadrimestre de l'any) de les persones voluntàries que volen participar a La Marató a les seus de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona. A més de resoldre les incidències que puguin sorgir durant tot el procés i fer suport als gestors de la DGACC.

2.- NECESSITATS ADMINISTRATIVES. IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC d'ara en endavant) del Departament de Drets Socials té l'encàrrec de:

- gestionar la inscripció prèvia de les persones interessades a participar com a voluntàries el dia de La Marató, a qualsevol de les quatre seus presencials (Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida).
- realitzar el sorteig posterior al tancament del procés de preinscripció prèvia, que ha de permetre l'assignació de places entre les persones preinscrites.
- gestionar la inscripció directa posterior al sorteig de places, en el supòsit en què no s'emplenin totes les places ofertes.
- formar a les persones que hi assistiran.
- Informar les persones voluntàries de qualsevol aspecte vinculat a la seva participació el dia de La Marató, que sigui d'interès per a elles.

Per tal de garantir tot aquest procés, cal disposar d'una plataforma tecnològica que permeti:

1. informar la ciutadania interessada en participar a La Marató i a les persones que finalment hi participin.
2. integrar les diferents fases del projecte (consulta, preinscripció, comunicació interna, formació)
3. gestionar correctament totes les actuacions que cal dur a terme.
4. automatitzar diferents elements
5. resoldre les incidències i consultes de les persones inscrites.
6. realitzar estadístiques vinculades a la participació, un cop finalitzada cada edició de La Marató.

Cal disposar doncs d'una eina que permeti dur a terme tot el que recull el plec, i que, alhora, permeti la seva actualització, per donar el servei amb qualitat. .

3. FUNCIONAMENT DEL SISTEMA D'INSCRIPCIÓ PER PARTICIPAR A LA MARATÓ

3.1 Període de preinscripció de la ciutadania interessada.

- Registrar-se a l'aplicació, amb el NIF
- Creació de contrasenya
- Emplenament del formulari amb
 - Dades personals:
 - Nom i cognoms

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



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03KO7VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 1 de 22

- Data de naixement (Només es poden inscriure persones que tinguin 18 anys fets el dia de La Marató).
- Telèfon de contacte
- Correu electrònic de contacte
- Gènere
- Municipi de residència
- Dades de la tasca que es vol realitzar:
 - Seu escollida (una entre les 4 que hi ha: Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona).
 - Tasca que volen dur a terme, a escollir entre les que s'ofereixen a cada seu -en 1a i en 2a opció.
 - Torn horari en què volen venir, d'entre els que s'ofereixen a cada seu - en 1a i en 2a opció.
 - Indiferent: aquesta opció es troba tant a la tasca com al torn, i permet no triar tasca i horari concrets.
- Tipologia de formació (presencial o en línia)
- Acceptació LOPD

3.2 Sorteig del número de tall per a cadascuna de les seus.

3.3 Assignació de places i llista d'espera.

3.4 Formació de les persones amb plaça assignada

Aquests apartats es troben explicats a l'apartat 5.10 Funcionalitats del CMS.

4. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CONTINGUTS

4.1 ESTRUCTURA I FUNCIONALITATS

Es tracta d'un Sistema de Gestió de Continguts (CMS en endavant) que consta de:

- Sistema per la gestió de la preinscripció individual, sorteig i adjudicació de places.
- Espai web (on pot haver text, imatges, enllaços...), tal com s'explica al punt 4.1.1. d'aquest document
- Intranet / espai d'usuari preinscrit i voluntari / espai de gestió pels administradors tal com s'explica als punts 4.1.2 i 4.1.3 d'aquest document
- Sistema d'enviament massiu de mails als inscrits
- Sistema de gestió de la bústia incidències
- Espai de formació, tal com s'explica al punt 4.1.4

El sistema ha de preveure diferents perfils:

- Administrador
- Administrador La Marató
- Seu Barcelona
- Seu Girona
- Seu Tarragona
- Seu Lleida
- Usuari Voluntari
- Voluntari de prova

També ha de permetre incorporar al web aquells continguts externs al CMS, susceptibles de ser afegits quan els administradors valorin positivament aquesta possibilitat (enllaços, imatges, documents...)

El funcionament del CMS comporta un seguit de tasques de manteniment, actualització així com el desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents, si s'escau. Aquestes actuacions es detallen en els apartats següents.

4.1.1.- Espai web

L'espai web és la porta d'entrada per poder participar a La Marató. Hi conté tota la informació necessària per poder participar i es va actualitzant en funció dels diferents moments en què es troba el projecte.

Té les següents funcions principals:



- Informar sobre les seues de La Marató, les tasques que es poden fer i els torns horaris que realitzen les persones voluntàries.
- Informar sobre la malaltia tractada cada any i fer difusió de la imatge de la campanya.
- Informar de tot allò que és important per les persones inscrites, en funció dels diferents moments d'inscripció.
- Permetre l'accés a la preinscripció, i inscripció directa (si escau) de persones voluntàries.
- Permetre l'accés de les persones preinscrites, al seu espai personal.

I s'estructura en els següents apartats, en el menú superior:

- **Presentació:** informació sobre com funciona el voluntariat a La Marató.
- **Persones voluntàries:** informació sobre el paper de les persones voluntàries a La Marató
- **Informació:** les darreres notícies de La Marató.
- **Preguntes freqüents:** les preguntes més freqüents referents al voluntariat de La Marató.
- **Contacte:** formulari de contacte.
- Terminis i imatge de la campanya de l'any

A la pàgina principal s'hi troben els següents apartats:

- Informació per a entitats i les seves persones voluntàries?
- Informació sobre les formacions.
- Informació sobre les diferents seues, torns i horaris en què es pot participar a cadascuna d'elles
- Informació sobre les diferents tasques en què es pot participar a La Marató.
- Guia de preinscripció
- Connecta't al voluntariat, enllaç a la plataforma Connecta't al Voluntariat.
- Altres (darrerament ha estat un apartat on s'ha recollit tota la informació vinculada amb les "mesures COVID")

Totes les anteriors s'han de poder consultar en obert.



*imatge plana inici La Marató 2022

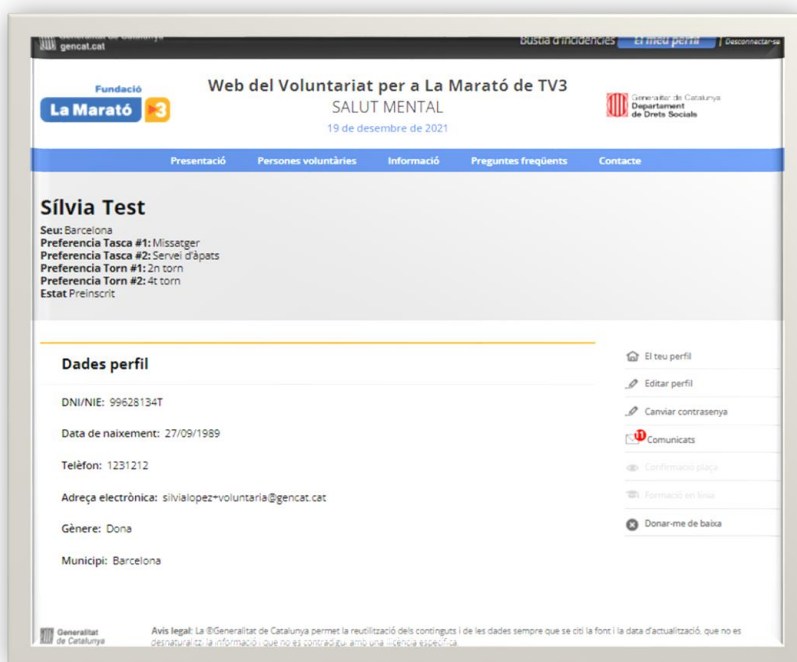
Aquestes diferents pàgines han de poder incorporar text, fotos, infografies, vídeos, enllaços. El contingut concret que es publica es redacta des de la DGACC, així com la seva publicació, excepte alguna tipologia concreta, que va a càrrec l'adjudicatari.



4.1.2.- Àrea privada per als usuaris.

Així mateix, el CMS proporciona una àrea privada per als usuaris inscrits a La Marató que inclou:

- Dades de perfil:
 - edició de perfil
 - edició i canvi de la contrasenya
 - consulta i edició de les preferències (aquest últim només en període de preinscripció).
 - Informació de l'estat de la inscripció, i dades sobre la plaça acceptada.
- Bústia de missatges, on consultar tots els missatges rebuts per part de l'organització.
- Capacitat de gestionar la plaça assignada (acceptar, rebutjar, donar-se de baixa...).
- Opció de formació en línia i presencial



*imatge àrea privada usuari individual registrat a la preinscripció.

4.1.3.- Àrea per les persones administradores

Àrea per l'administració del web, els usuaris i el sistema d'inscripció que es descriu a la secció de funcionalitats d'aquest mateix document.

Els diferents tipus d'usuaris i rols, s'expliquen en un altre apartat 5.4.

4.1.4.- Espai de formació en línia

En aquest espai, s'hi poden trobar els següents elements:

- Vídeo formatiu, el contingut del qual es proporciona per part de la DGACC
- Infografies i/o altres elements dinàmics, elaborats per la DGACC
- Formació específica sobre la butlleta de recollida de donatius. Aquesta formació està organitzada amb mòduls i s'ha d'incloure la possibilitat de realització d'un petit test individual (preguntes amb respostes d'elecció múltiple), després de cada mòdul, obligatori, que un cop respost correctament permet avançar al mòdul següent. Quan les respostes no són correctes, s'indica amb un missatge a la persona, per tal que torni a llegir el mòdul i fer el test al final del mòdul. El contingut de la formació i del test d'elecció múltiple s'elabora per part de la DGACC i es lliura a l'adjudicatari, que ha de



garantir l'accés al mateix per part de les persones inscrites i la gestió de les preguntes d'elecció múltiple i l'avançament entre els diferent mòduls.

- Possibilitar el seguiment pels gestors, de manera que es pugui identificar si les persones han fet o no la formació en línia.

4.1.5.- Gestor de correus (marato@voluntariat.org):

El sistema ha de poder enviar una sèrie de comunicacions de forma automàtica i manuals (i per tant són responsabilitat de l'adjudicatari) en diferents moments del procés i ha de possibilitar l'enviament de correus a persones seleccionades preinscrites i inscrites via web i via correu electrònic. Per aquesta última s'utilitza com a servidor de correu electrònic l'elastic mail

- A la preinscripció, oferta de plaça, confirmant i recordant dades
- A la baixa
- Recordatori formació
- Confirmació acceptació plaça
- Recordatori seu/torn/tasca més el pla d'evacuació
- Altres....
- A més és la bústia d'incidències que es respon des de la DGACC.

S'ha de tenir en compte que aquesta plataforma ha de funcionar correctament en diferents dispositius: per a dispositius mòbils, per a tauletes i per a ordinadors (responsive).

5.- ARQUITECTURA DEL CMS

El CMS usat per aquest projecte és Drupal 10.

L'arquitectura de Drupal és la següent:

5.1 Tipus de continguts

Banner: Blocks d'informació per utilitzar a la web.

Comunicat: Comunicats interns generats a partir dels emails enviats als usuaris

Formació: Continguts per crear els blocs de formació

Landing page: Creació de la pàgina d'inici.

Ocupació: Contingut generat a través de seus, tasques i torns.

Pàgina bàsica: Utilitzeu les pàgines bàsiques per al vostre contingut estàtic, com una pàgina de 'Qui som'.

5.2 Taxonomies actuals per classificar els continguts

Taxonomia	Terme
Seu	Barcelona
	Lleida
	Tarragona
	Girona
Tasca	Servei d'ordre
	Servei d'àpats
	Cap de taula
	Missatger
	Separadors
	Atenció telefònica



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

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

	Atenció a voluntaris convidats Indiferent Servei de Guarda-roba Atenció telefònica – entitat
Torn	1r torn 2n torn 3r torn 4t torn 5è torn 6è torn torn A torn B Indiferent Especial
Municipi	Llista de municipis de Catalunya
Estat ocupació voluntari	Acceptada Baixa per administrador Baixa preinscrit Denegada per no contestar Esperant confirmació Llista d'espera Preinscrit Rebutjada
Tipus bàsic page	Informació Pàgina bàsica
Tipus comunicats	Genèric Recordatori
Tipus d'avis	Atenció Correcte Informació Període Usuari
Tipus de	En línia



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

formació

5.3 Vistes/llistats principals

5.3.1 Voluntaris

- Llistat persones preinscrites e inscrites
- Llistat Voluntaris Acceptats
- Llistat estat pre-inscrits baixa
- Llistat estat rebutjat
- Llistat estat no confirmat
- Llistat estat denegat
- Llistat estat baixa per l'administrador

5.3.2 Ocupacions

- Llistat mare ocupacions
- Llistat real ocupacions
- Editor de places

5.3.3 Estadístiques

- Per gènere
- Per edat
- Formacions
- Estat formacions

5.4 Usuaris

Els rols actuals són:

- **Anònim:** son els usuaris que no formen part de la intranet, i no tenen cap altre dels rols. Aquests usuaris poden visitar la part pública del web i inscriure's com a possible voluntari, mentre estigui obert el període de preinscripció.
- **Usuari Voluntari:** son els usuaris que s'han inscrit com a voluntaris, independentment de quin hagi acabat la seva col·laboració (els diferents estats) en el concurs de voluntaris.
- **Administrador:** els usuaris amb aquest rol, tenen accés a tota l'administració del CMS.
- **Administrador La Marató:** els usuaris amb aquest rol, tenen accés a totes les funcionalitats del gestor, relacionades amb:
 - la gestió de voluntaris,
 - enviament de correus,
 - gestió pàgines públiques,
 - gestió usuaris
 - consulta dels llistats de voluntaris i ocupació de places, independentment de la SEU,
 - gestió assignació de nombre de places,
 - realitzar els sortejos de La Marató,
 - obertura i tancament preinscripció dels usuaris
 - obertura i tancament inscripció directa dels usuaris
- **Seu Barcelona:** consulta dels llistats de voluntaris i ocupació de places de la SEU Barcelona.
- **Seu Girona:** consulta dels llistats de voluntaris i ocupació de places de la SEU de Girona.
- **Seu Tarragona:** consulta dels llistats de voluntaris i ocupació de places de la SEU de Barcelona.
- **Seu Lleida:** consulta dels llistats de voluntaris i ocupació de places de la SEU de Lleida.
- **Voluntari de prova:** usuaris per comprovar els diferents circuits de l'eina. Aquests usuaris no sumen ni resten places

5.5 Menús

- **Administració:** Enllaços de tasques administratives
- **Menú del compte d'usuari:** Enllaços relacionats amb el compte d'usuari actiu

7/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 7 de 22

- **Navegació principal:** Enllaços a les seccions del lloc
Peu: menú del footer

5.6 Formularis (Webform)

- Llistat de preinscripcions: formulari on es demanen les dades personals per a fer de voluntari i les preferències per a les places (SEU, TASCA i TORN). S'hauran de fer les comprovacions:
 - que els usuaris son majors de 18 anys en el moment en el que es faci La Marató.
 - que l'usuari no existeix (no s'ha preinscrit prèviament) per DNI i per email.
- Llistat bústia d'entrada

5.7 Pàgines de configuració

- Configuració general
- Configuració sorteig
- Configuració e-mails
- Configuració formulari d'inscripció directa

5.8 Theme

Actualment el CMS funciona amb un theme personalitzat, compatible amb Drupal 10, que usa bootstrap com a base.

El contractista haurà de mantenir aquest disseny o actualitzar-lo.

5.9 Característiques del CMS

- Darrera versió de Drupal (10 o superior)
- Bootstrap Framework
- Base de dades MySQL

5.10 Funcionalitats del CMS

Les principals funcionalitats de l'eina desenvolupada sobre el CMS en Drupal, per a la gestió dels voluntaris de La Marató son les següents:

- **Gestió de continguts** públics, menús, taxonomies, media (files, imatges)
- **Gestió d'assignació de places ofertes.**

Procés que permet l'assignació i control del nombre de places disponibles segons SEU, TASCA i TORN.

- **Procés de preinscripció dels usuaris.**

Creació d'usuaris voluntaris amb estat Preinscrit mitjançant una cua de processament.

- **Procés del sorteig de voluntaris**

1a assignació: Hi ha un sorteig per SEU (4 sortejos correlatius).

Donat un número de tall que es proporciona per la DGACC després d'un sorteig públic, es realitza un primer sorteig i s'assignen totes les places amb l'ordre corresponent de número únic que tenen assignat als voluntaris en fer la preinscripció.

Posteriorment a aquest sorteig, es deixa un termini determinat per la DGACC, per tal que cada persona amb plaça adjudicada, l'accepti. Una vegada finalitzat el termini d'acceptació de plaça d'aquest sorteig, es tornarà a executar el **procés d'assignació de places**, dues vegades més, per a les places que han quedat ~~ofertes~~ buides ja sigui perquè:

- no han estat assignades, en la primera ronda.
- les persones les han denegades.
- o han estat desassignades per falta d'acceptació.

2a assignació. En la **segona ronda d'assignació de places** s'inclouran el voluntaris que estaven en llista d'espera, si n'hi ha, seguint el mateix procediment que en la primera assignació



3a assignació. Si queden places lliures, es tornarà a fer una **tercera ronda d'assignació de places** en la que s'inclouran els voluntaris que estan en llista d'espera i els denegats per no contestar.

Inscripció directa. Finalment, si segueix quedant places sense assignar, s'obrirà una **període d'assignació de places directes**, que es comunicaran primerament als usuaris voluntaris, que no tenen plaça assignada i estan en estat de llista d'espera, denegats per no contestar o rebutjada. I passats uns dies, si segueixen quedant places, s'obrirà a tots els usuaris (anònims inclosos).

- **Gestió dels diferents estats dels voluntaris:**
 - **Acceptada:** un cop fet el sorteig, l'usuari que ha optat a una plaça té uns pocs dies per acceptar la plaça. Un cop acceptada al voluntari se li assignarà un **estat de plaça acceptada**.
Se li comunicarà automàticament de dita assignació.
El voluntari, pot donar-se de baixa fins al moment del dia de La Marató.
És obligatori que el voluntari faci la formació online, se li recordarà uns dies abans de La Marató, mitjançant un correu, si no l'ha fet.
Un dies abans de La Marató se'ls recordarà el voluntariat que faran (SEU, TASCA i TORN).
 - **Baixa per administrador:** si per una via que no es la convencional es demana als gestors dels voluntaris de La Marató que es donin de baixa, aquests ho poden fer mitjançant l'eina d'administració. Quedarà un log d'aquest procés, i se li enviarà un correu al voluntari d'aquest estat.
 - **Baixa preinscrit:** els usuaris preinscrits que es donen de baixa abans de fer-se el sorteig, se'ls passarà a un estat de baixa per inscrit, i no entraran al sorteig.
Se'ls comunicarà per correu d'aquest nou estat.
 - **Denegada per no contestar:** quan els voluntaris no fan l'acció d'acceptar la plaça, passat el termini que tenen per fer-ho, i després d'un recordatori per correu, se'ls assignarà l'estat de "Denegada per no contestar".
Fet això, s'incrementarà una plaça a la descomptada per a aquest voluntari, i podrà ser tornada a sortejar entre els usuaris que estiguin en llista d'espera en una segona volta.
 - **Esperant confirmació:** en el moment que es fa un sorteig i se li assigna una plaça a un voluntari, mentre no està en un estat d'**Acceptada**, el voluntari estarà en un estat de "**Esperant confirmació**".
 - **Llista d'espera:** quan un voluntari que ha sol·licitat una plaça de voluntari (SEU, TASCA i TORN) no se li assigna una plaça en la ronda d'assignació de places, se li passa a un estat de Llista d'espera, podent entrar en els posteriors processos d'assignació de plaça o accés al procés d'assignació directe de places.
 - **Preinscrit:** quan els voluntaris omplen, des de la part pública del web, el formulari per participar en el sorteig de plaça com a voluntari de La Marató, se'ls dona d'alta com a voluntari amb estat preinscrit, fins al moment del sorteig de La Marató i assignació de places. Fins al moment del sorteig, els voluntaris preinscrits, podem modificar la seva sol·licitud de plaça.
 - **Rebutjada:** quan un voluntari que se li assigna una plaça de voluntari de La Marató, però decideix no acceptar-la, se li assigna l'estat de "Rebutjada" per evitar que torni a entrar en les posteriors assignacions de plaça.
- **Gestió de l'àrea privada del voluntari:** Cada uns dels voluntaris disposarà d'una àrea privada on podrà consultar les diferents fases per les que passa un voluntari:
 - Edició Dades de la preinscripció
 - Edició dades pròpies de l'usuari
 - Consulta de les dades de voluntari amb plaça assignada
 - dades de voluntari amb la resta d'estats
 - Comunicats enviats mitjançant el correu.
 - Accés i estat de la formació online

9/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV608ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 9 de 22

- **Gestió d'enviament de correus:** l'eina permetrà l'enviament de correus de manera diferida, segons cada procés i sempre que es tingui una necessitat:
 - correu associat a la creació dels usuaris després de preinscriure's
 - correu enviat quan se li assigna una plaça a un preinscrit
 - correu enviat a un preinscrit quan es dóna de baixa, indicant que no participa al sorteig
 - correu enviat a un voluntari quan es dóna de baixa, estats: acceptada i esperant confirmació
 - correu enviat a un voluntari quan es dóna de baixa, estats: denegat per no confirmar i llista d'espera
 - correu per l'administrador de La Marató per notificar usuaris donats de baixa.
 - correu enviat a un preinscrit que no se li ha assignat plaça disponible i estarà en llista d'espera
 - correu enviat a un voluntari que ha canviat de seu. El seu número de confirmació serà diferent
 - correu recordatori indicant quin dia/hora/lloc es farà la formació presencial al voluntari seleccionat
 - correu recordatori indicant que realitzi la formació online al voluntari seleccionat
 - correu recordant dia/hora/lloc/taasca al voluntari seleccionat
 - correu que indicarà a l'usuari que perd la plaça per no confirmar
 - correu indicant l'accés al formulari d'inscripció directa
 - correu indicant l'accés al formulari d'inscripció directa per les últimes places
 - correu que s'envia al voluntari quan ha confirmat la seva plaça
 - correu que s'envia al voluntari quan ha rebutjat la seva plaça
 - correu que s'envia quan es crea un voluntari i se li assigna plaça automàticament
 - correu d'agraïment per haver participat a La Marató
 - correu personalitzat per enviar als voluntaris

6.- ARQUITECTURA DELS SERVIDORS

Característiques dels servidors a l'abast del projecte:

La capacitat dels servidors per a donar un servei òptim pel funcionament ha de ser de:

Servidor de producció

- 8 vCore
- Des de 8GB fins a 32 GB
- Des de 160 GB fins 640 GB SSD NVMe
- 2 Gb/s il·limitat*

Servidor de desenvolupament

- Servidor virtual 2 cores (2 GHz)
- 4GB RAM
- 100GB SSD espai disc dur

7. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

7.1.- MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

El servei de **manteniment i actualització** va destinat a garantir el correcte funcionament de la plataforma tecnològica de marato.voluntariat.org i de les aplicacions necessàries per al seu ús, tant per part del Departament de Drets Socials (com a entitat contractant), com per part de l'administrador del sistema, i de la resta d'usuaris que interactuen amb la plataforma.

Els serveis de manteniment, actualització i millora de marato.voluntariat.org impliquen garantir:

10/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web.csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 10 de 22

- El correcte funcionament de l'arquitectura del software relativa a marato.voluntariat.org que comporta la gestió diària (24 hores al dia durant el període concret en què s'activa el procés d'inscripció). Còpies de seguretat diàries, setmanals i mensuals.
- Capacitat de gestió multiusuari amb diferents perfils (administrador, gestor, usuari registrat...). =
- Integració de tot tipus de fitxers multimèdia.
- Integració de xarxes socials.
- Integració d'anàlítica Google Analytics.
- Cercador de continguts.
- Optimitzat per SEO, utilitzant camps estàndard en la capçalera, maquetant en XHTML i CSS, generant sitemap, amb un temps de càrrega optimitzat (mínim 80/100 al Google PageSpeed Insights) Gestor compartit d'imatges.
- Implementació de la base de dades.
- Revisió accessibilitat en relació amb els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549:2018, versió 2.1.2, que fa referència a les normes WCAG 2.1 (Content Accessibility Guidelines), tal com la legislació europea (Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016) i espanyola (Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre).
- Anàlisis de seguretat i injecció SQL, forats de seguretat, etc.
- Anàlisis de qualitat i performance.
- Desenvolupament del disseny del web amb un disseny responsiu.

Les tasques de manteniment i actualització del portal marato.voluntariat.org s'han de portar a terme en base a les característiques tècniques i funcionals descrites en aquest plec. Aquestes tasques es concreten amb les accions descrites a continuació:

- Manteniment de les funcionalitats ja existents i actualització de les mateixes.
- Manteniment, actualització i gestió del sistema de gestió de d'incidències existent d'acord amb allò previst a l'apartat 7.2
- Manteniment, actualització i gestió del servei de servidor web per l'allotjament de la web.

7.2.- SERVEI DE GESTIÓ DE CONSULTES I INCIDÈNCIES

El servei de gestió d'incidències ha de permetre resoldre les incidències i consultes vinculades amb el funcionament del CMS i altre situacions que es produeixin i a les que calgui donar resposta.

Les vies de comunicació mínimes de les que es disposarà seran el correu electrònic i el telèfon de contacte (que s'establirà amb l'adjudicatari). Cal garantir la cobertura de les 24 hores al dia, tots els dies de la setmana, durant el període de l'any en què el CMS hagi d'estar en funcionament, sobretot en el cas d'incidències vinculades amb el funcionament del mateix.

Caldrà que l'adjudicatari registri les incidències i la seva resolució per tal de poder-ne el seguiment, la seva comprovació i avaluació posterior.

Les consultes i les incidències hauran de tenir un temps màxim de resposta de 5 hores de dilluns a divendres. Durant el cap de setmana el termini pot allargar-se fins a 12 hores.

7.3.- MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I ALLOTJAMENT DEL SERVIDOR

El contractista haurà de mantenir, actualitzar i garantir el servei l'allotjament del servidor de marato.voluntariat.org i el seu correcte funcionament les 24 hores del dia, durant tot el període establert en el plec

S'haurà de garantir:

- Manteniment i actualització del hardware del servidor per el correcte funcionament de la plataforma i ampliar la capacitat del mateix si fos necessari.
- Manteniment i actualització de l'arquitectura del servidor descrita, i de totes els seus softwares.
- Mantenir i actualitzar el sistema operatiu del servidor actual descrits
- Còpies de seguretat diàries, setmanals i mensuals.

11/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV608ZBZABAMA03KO7VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 11 de 22

Una vegada finalitzada l'edició de La Marató, l'espai web es mantindrà visible durant el temps que s'estableixi entre la DGACC i l'adjudicatari.

7.4.- DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS O MILLORA DE LES EXISTENTS DE LA PLATAFORMA TECNOLÒGICA

Abans de la posada en marxa anual, caldrà actualitzar informacions, processos i serveis de la plataforma i valorar els nous requeriments.

El servei de desenvolupament de noves funcionalitat o millora de les existents va destinat a adaptar i potenciar la plataforma tecnològica en funció de les necessitats del moment.

La part contractant destinarà hores a resoldre especificats no previstes en el moment de la posada en funcionament de la plataforma. Aquestes tasques han de consistir en implementar:

- Noves funcionalitats i aplicacions, a proposta de l'adjudicatari o de la DGACC.
- Propostes que millorin les aplicacions ja existents, així com desenvolupament aplicacions noves d'acord amb les necessitats que puguin sorgir a l'entorn de les web i que siguin escaients als objectius funcionals del projecte i en base a les característiques tècniques i les funcionalitats de la plataforma.
- Suport/formació als gestors/administradors de la DGACC

El procediment per a la realització d'aquestes tasques s'haurà de regir d'acord amb el següent protocol:

- La part contractista, prèvia realització de les tasques, haurà de passar a la part contractant un report d'hores equivalent a la feina a realitzar.
- La part contractista no podrà iniciar les tasques fins que no disposi del vistiplau de la part contractant.

Aquestes tasques són diferenciades de les feines d'actualització, que ja estan contemplades dins de les actuacions a desenvolupar de l'apartat de "manteniment i actualització".

Per a l'any 2024 cal crear una bústia de missatgeria integrada al CMS, que substitueixi l'actual elàstic mail.

8.- RECURSOS HUMANS DESTINATS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Per a la prestació de les tasques de manteniment objecte de contracte, el contractista haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en el present plec.

L'esmentat personal dependrà exclusivament del contractista, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Prevenció de Riscos Laborals en el treball, i de conciliació laboral-familiar, referides al propi personal existent s'atendrà al que disposa la normativa laboral aplicable.

El personal haurà de gaudir de la titulació específica per desenvolupar les seves funcions. El contractista s'encarregarà de la formació de tot el personal i de les activitats de reciclatge. Es requereix com a mínim un equip format pels següents perfils professionals i dedicacions:

- 1 tècnic/a programador/a sènior (15% de dedicació). Professional que s'encarrega de definir l'arquitectura interna del web de manera que sigui escalable segons les necessitats del projecte. Responsable del desenvolupament de la lògica de les aplicacions web.
- 1 tècnic/a especialista en disseny pàgines web (5% de dedicació). Perfil de formació i experiència en disseny gràfic especialitzat en l'àmbit digital, concretament en web.
- 1 tècnic/a analista de sistemes (15% de dedicació). S'encarregarà que tot el sistema informàtic funcioni correctament, per crear així un entorn en què el personal de l'empresa pugui fer la seva feina de manera efectiva. En general, ha de saber com solucionar necessitats i problemes, i formar-se contínuament.
- 1 cap de projecte (amb 30 hores de dedicació). És l'interlocutor entre el Departament i l'equip i qui prioritza i vetlla per la qualitat. Aquesta tasca pot ser exercida per una de les persones tècniques anteriorment esmentades.

12/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03KO7VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 12 de 22

L'empresa contractista 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 XVIII Conveni Col·lectiu Estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública publicat al BOE número 177 de 26 de juliol de 2023 que publica la Dirección General de Trabajo, que inclou les empreses de servei d'informàtica o bé el conveni que li sigui d'aplicació.

9.- IMPORT DE LICITACIÓ

L'import del contracte és de: 19.761,50 € sense IVA per la prestació dels serveis esmentats en aquest plec de prescripcions tècniques. L'import total amb el 21% d'IVA inclòs (4.149,92 €) és de 23.911,42 €

L'import del contracte es desglossa de la següent manera:

- Manteniment general, actualització i lloguer de servidor: 17.561,50 € sense IVA
- Desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents: 2.200 € sense IVA (calculat per 40 hores previstes). La baixa en el preu/hora (50 €/hora) permetrà sol·licitar més hores de servei. Tanmateix, l'import d'aquest concepte pot no consumir-se en la seva totalitat, en funció de les hores que realment es prestin.

10.- TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte va des de l'1 de gener o des de l'endemà del dia de la signatura del contracte, fins al 31 de desembre de 2024, prorrogable segons el plec de clàusules administratives particulars.

11.- DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- Fer un report mensual amb les hores destinades a manteniment, actualització i millores.
- Portar a terme l'anàlisi de les necessitats i requeriments per al correcte funcionament dels servidors i de la pàgina web i ha de proposar la implementació de millores i canvis, per implementar a la mateixa edició o a les properes.
- Fer constar la titularitat del servei (Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya) a tots els materials escrits i respectar la representació que té el Departament de Drets Socials com a titular del projecte de marato.voluntariat.org
- Assistir a les reunions que es convoquin des de la DGACC
- Lliurar a la DGACC, dins del primer trimestre de l'any següent a cada edició de La Marató, un informe valoratiu amb la informació necessària per valorar les millores fetes i/o que calgui dur a terme per la propera edició de La Marató.
- En cas de canvi d'adjudicatari quan finalitzi el contracte vigent, caldrà que l'adjudicatari sortint faci el traspàs tècnic a l'adjudicatari entrant, coordinadament amb la DGACC, per garantir la continuïtat del servei, cas que hi hagi un canvi d'adjudicatari.
- Elaborar un manual tècnic del sistema, un manual d'usuari intern, un manual d'administració del gestor de continguts, així com formació tècnica de les persones de la DGACC, necessària per poder desenvolupar la part de gestió que recau sobre el personal del Servei.
- En el cas de l'anualitat 2024, el contractista haurà de coordinar-se amb l'adjudicatari que hagi tingut l'encàrrec de la gestió del CMS per fer-ne el traspàs corresponent. Aquest traspàs s'haurà de fer durant el primer mes d'entrada en vigor del contracte.

12. POTESTATS I OBLIGACIONS DE LA PART CONTRACTANT

El Departament de Drets Socials, a través de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, assumirà les següents funcions:

- Exercir la inspecció del servei objecte del present contracte, controlant i avaluant de forma permanent la correcta gestió del servei.
- Determinar els límits conceptuals de marato.voluntariat.org, reservant-se el dret de poder suprimir, dividir o crear nous espais, per tal de garantir una qualitat de servei als usuaris.
- Desenvolupar la promoció pública de marato.voluntariat.org especialment entre les organitzacions sense ànim de lucre, els ciutadans interessats i els altres agents i sectors interessats.
- Vetllar pel correcte desenvolupament del projecte en el seu conjunt, en relació a la qualitat i als valors d'un servei públic.
- Establir el calendari anual del projecte i informar l'adjudicatari.

13/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 13 de 22

- Elaborar tota la informació escrita per dotar de contingut l'espai web.
- Publicar els continguts i documentació que escaigui, a l'espai web.
- Fer el sorteig per cadascuna de les seus, i fer arribar el número de tall a l'adjudicatari, per poder fer les assignacions de les places.
- Convocar les diferents reunions amb l'adjudicatari, per fer el seguiment del projecte.
- Coordinar el traspàs del CMS entre l'adjudicatari entrant i el sortint, si escau, un cop finalitzat el contracte.

13. PENALITATS

En cas que el contractista incompleixi el temps de resposta se li aplicaran les següents penalitats:

- Incompliment del temps de resposta
 - Si la incidència es resol en un lapse de temps superior a l'establert en el contracte i/o oferta, però dins del termini de 12h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del concepte de manteniment general del servei a facturar.
 - Si la incidència es resol en un lapse de temps superior a les 12h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del concepte de manteniment general del servei a facturar
- Incompliment del temps de resposta de 12 hores (cap de setmana)
 - Si la incidència es resol en el lapse de temps d'entre 12 i 24h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del concepte de manteniment general del servei a facturar
 - Si la incidència es resol en un lapse de temps superior a les 24h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del concepte de manteniment general del servei a facturar

14.- PROGRAMA D'IDENTIFICACIÓ VISUAL

Aquest projecte està impulsat pel Departament de Drets Socials per mitjà de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.

El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com a la relació amb la premsa o qualsevol altra mitja de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa que té el Departament de Drets Socials a través del programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>

15. 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

14/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV608ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 14 de 22

requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

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

Confidencialitat i publicitat del servei

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

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

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 del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

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

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

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

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

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

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

Auditoria del servei

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

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis

15/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03KO7VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 15 de 22

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

FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPDGDD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD).

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de "finalitat".

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

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu

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

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

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del 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.

16/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 16 de 22

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 adicional primera de la LOPDGDD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'indole 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: marato.voluntariat.org

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 finalitzada la raó per la qual va ésser creat.

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

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

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

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

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

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

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

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.

17/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV608ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 17 de 22

Als usuaris que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Gestió de suports

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

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

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

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

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

Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

Qualsevol incident amb el tractament de les dades a les dependències de l'empresa contractista hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del 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.

18/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV608ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 18 de 22

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

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

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

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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

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

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".

Barcelona, a data de la signatura

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

19/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 19 de 22

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

20/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 20 de 22

DEPT. DE DRETS SOCIALS

ANNEX 2 MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Drets Socials 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.
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.

21/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV608ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 21 de 22

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

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

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,

22/22



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
06/10/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0KBN0CV6O8ZBZABAMA03K07VTTGXRF6R

Data creació còpia:
06/02/2024 14:59:22

Pàgina 22 de 22