

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DELS SERVEIS AUXILIARS D'INFORMACIÓ, RECEPCIÓ, CONTROL D'ACCESSOS I COMPROVACIÓ D'INSTAL·LACIONS A DIVERSES OFICINES D'AFERS SOCIALS I FAMÍLIES DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ACCIÓ CÍVICA I COMUNITÀRIA DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS

1. OBJECTE DEL PLEC

1.1. El present contracte té per objecte la contractació de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions a diverses Oficines d'Afers Socials i Famílies de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.

1.2. La gestió del servei es durà a terme a diverses Oficines d'Afers Socials i Famílies que s'esmenten a continuació, distribuïdes en els lots següents:

LOT	OFICINES D'AFERS SOCIALS I FAMÍLIES
Lot 1	Barcelona Sant Andreu
	Barcelona Ciutat Meridiana
	Sta. Coloma Gramenet Centre
	L'Hospitalet de Llob. La Florida
Lot 2	Sabadell Ca n'Oriac
	Terrassa Ca n'Aurell
	Vic
	Mollet del Vallès
Lot 3	Viladecans
	Martorell
	Sant Boi de Llobregat
	Mataró
Lot 4	Vilanova i la Geltrú
	El Vendrell

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

Es considera necessari la contractació d'auxiliars de serveis a diverses Oficines d'Afers Socials i Famílies de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària per tal de garantir el bon funcionament de les mateixes. L'equipament de la DGACC ofereix un servei públic fet que obliga a mantenir una bona organització en l'espai i la gestió del personal.

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

DEPT. DE DRETS SOCIALS



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 1 de 17

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE

L'àmbit de prestació dels serveis dels auxiliars de serveis seran els espais interiors dels edificis o dependències descrites (sense perjudici dels desplaçaments excepcionals a l'exterior dels immobles i instal·lacions quan escaigui); i el control d'accessos mitjançant els equips tècnics adients.

El treball es farà de tal manera que en cap moment es pertorbi el normal funcionament de les activitats desenvolupades en les dependències i instal·lacions objecte d'aquest contracte.

Descripció dels treballs a realitzar:

- Vigilar els accessos a l'edifici o dependència, en col·laboració amb el personal subaltern de l'edifici existent.
- Efectuar les tasques de recepció, comprovació de visitants i orientació dels mateixos, així com la comprovació d'entrades o documents, d'acord amb la normativa interna del lloc on es presta el servei.
- Informar a les persones visitants de com demanar cita prèvia
- Utilitzar els mitjans personals, materials i tècnics necessaris dins de la proporcionalitat més estricta en relació amb les situacions que es produeixin.
- Tenir cura de l'equipament que el Departament posi a la seva disposició (equipament tècnic, armaris, taquilles, etc.).

4. IMPORT DE LA LICITACIÓ

L'import d'aquest contracte s'ha calculat en base a les hores anuals previstes a contractar per a cada oficina, 540h i 45 minuts, corresponents a 103 dies laborables, realitzant un horari de 5h 15m diaris (8.45h-14h), d'acord amb el termini d'execució del contracte descrit a l'apartat 5 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

2/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 2 de 17

Anualitat 2024:

		2024			
LOT	OFICINES D'AFERS SOCIALS I FAMÍLIES	IMPORT PER OASF	IMPORT PER LOT SENSE IVA	21% IVA PER LOT	IMPORT TOTAL PER LOT
	Barcelona	7.956,02	31.824,08	6.683,06	38.507,14
	Sant Andreu				
	Barcelona Ciutat Meridiana	7.956,02			
	Sta. Coloma Gramenet Centre	7.956,02			
	L'Hospitalet de Llob. La Florida	7.956,02			
Lot 2	Sabadell Ca n'Oriac	7.956,02	31.824,08	6.683,06	38.507,14
	Terrassa Ca n'Aurell	7.956,02			
	Vic	7.956,02			
	Mollet del Vallès	7.956,02			
Lot 3	Viladecans	7.956,02	31.824,08	6.683,06	38.507,14
	Martorell	7.956,02			
	Sant Boi de Llobregat	7.956,02			
Lot 4	Mataró	7.956,02	15.912,04	3.341,53	19.253,57
	Vilanova i la Geltrú	7.956,02			
TOTAL			111.384,28	23.390,71	134.774,99

5. TERMINI D'EXECUCIÓ

De l'1 de juliol de 2024, o l'endemà de la signatura del contracte si fos posterior, fins a 31 de desembre de 2024. Durant el mes d'agost no es prestarà el servei.

6. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- Realitzar el servei segons el que especifica el present Plec de Prescripcions Tècniques
- Complir estrictament les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector (Conveni col·lectiu estatal d'empreses de serveis auxiliars



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions, núm. 99100265012021).

- Fer-se càrrec de totes les despeses derivades del personal assignat al servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.
- L'empresa contractista ha de proporcionar al personal adscrit al servei la uniformitat i els mitjans de comunicació i tecnològics necessaris per a la seva correcta prestació.
- Cobrir els horaris establerts en el centre i les substitucions en cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra contingència amb personal instruït per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball de forma immediata a fi que en cap cas el servei quedi sense cobrir i comunicar les dades de la persona substituïda via telefònica, fax, o correu electrònic al centre abans de l'inici de la jornada de treball de la substitució a realitzar.
- Es responsabilitzaran de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Canviar el personal a petició de la DGACC si, a judici d'aquest, no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitza la seva tasca de forma correcta.
- En el cas que un auxiliar de serveis que realitza el servei de manera habitual es doni de baixa de l'empresa, aquesta ho comunicarà de manera immediata.

7. PERFIL PROFESSIONALS, DOTACIONS DE PERSONAL, NÚMERO DE PERSONES, HORES DE DEDICACIÓ

7.1. Perfil professional requerit

1. Disposar de les característiques i preparació adequades, així com dels coneixements suficients que assegurin el correcte desenvolupament del servei.
2. En el seu cas, comunicar a l'empresa a què pertany, amb la màxima antelació possible, la impossibilitat d'efectuar el servei i les seves causes, per tal que l'empresa prengui les mesures adients per garantir la prestació d'aquell.
3. Complir i fer complir totes les ordres i instruccions contingudes en aquestes prescripcions tècniques.

4/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 4 de 17

4. Conèixer acuradament tots els aspectes del servei que ha de desenvolupar.
5. Formar part de l'equip d'autoprotecció de les instal·lacions. En cas d'alarma o emergència, haurà de seguir les indicacions del pla d'emergència de l'edifici, i les instruccions del cap d'emergència i del cap d'intervenció.
6. Mantenir en adequat estat i ordre les dependències que els siguin assignades i conservar en les millors condicions de funcionament tot el material i equipament assignat al servei.
7. Assegurar i protegir els canals o instruments de comunicació per a la realització del servei, tant els ordinaris com aquells considerats d'emergència.
8. Relacionar-se en llengua catalana per a l'exercici de les funcions pròpies del servei.
9. Executar el control del personal i els paquets de la forma més educada i discreta possible.
10. Tenir una conducta amable, ferma, decidida i serena, no fent ús de formes i actituds inadequades en les seves intervencions.
11. Respectar i fer-se respectar per totes les persones, fent servir la comprensió i la diplomàcia en les situacions delicades.
12. Donar amb la màxima correcció i claredat les informacions que els sol·licitin i que no constitueixin secret professional o violació de les normes generals de seguretat, en els quals casos s'abstindrà de donar cap informació.
13. No intervenir en cap servei o funció el desenvolupament dels quals no els correspongui.
14. Presentar-se correctament uniformat, polit i identificat conforme al que estigui establert.
15. Els auxiliars de serveis no poden realitzar tasques incloses en l'àmbit d'aplicació del Reglament de Seguretat Privada.

7.2. Horaris del servei

Es considera horari diürn el comprés entre les 6:00 i les 22:00 hores. La prestació dels serveis contractats que es detalla en el present plec de prescripcions tècniques, s'haurà d'efectuar durant els dies i dins de l'horari que marqui l'Administració.

Tots els serveis hauran d'estar coberts en la seva totalitat durant tots els dies laborables (de dilluns a divendres) en horari de 8.45h a 14h. Les OASF tancaran tots els dies festius establerts en el calendari oficial de festes laborals. El mes d'agost serà el període de vacances i no caldrà donar servei.

5/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 5 de 17

Respecte els dies 24 i 31 de desembre no es prestarà el servei.

7.3. Dotació de personal

La dotació d'auxiliars de serveis per a cadascuna de les Oficines informades en aquest plec serà d'una persona per oficina.

Haurà de donar sempre, com a mínim, la cobertura del servei per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients i amb el personal de suplències que calgui per cobrir els períodes, baixes i altres incidències que puguin sorgir i amb coneixements suficients per poder-ho fer des del primer moment.

La prestació del servei no implicarà cap relació laboral del Departament Drets Socials de la Generalitat de Catalunya amb el personal que desenvolupi els serveis objecte d'aquest contracte.

8. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS

- Exercir la inspecció del servei, controlant i avaluant de forma permanent la gestió del servei i la qualitat d'atenció i servei.
- Sol·licitar a l'empresa contractista tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis a l'equipament.
- Col·laborar amb l'empresa contractista a fi d'obtenir una millor realització de l'objecte del contracte.
- La Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària podrà citar en qualsevol moment a la persona responsable de l'empresa contractista, una vegada recollides les queixes i propostes dels responsables dels diferents equipaments, per tal de fer el seguiment del bon funcionament dels servei.

9. PENALITATS

- L' incompliment del temps de cobertura per donar resposta a les incidències i cobertura de baixes es penalitzarà amb el descompte d'un 0,2% sobre el preu d'adjudicació per cada incompliment.
- L' incompliment de la proposta de formació es penalitzarà amb el descompte d'un 1% sobre el preu d'adjudicació.

6/17



Doc.original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 6 de 17

10. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

Seguretat i protecció de dades

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

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

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

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de 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.

Formació al personal de l'empresa contractista

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

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.

7/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 7 de 17

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 del CESICAT, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del 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

8/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 8 de 17

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.

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 d'auxiliar i altres tasques de suport als equipaments de Barcelona ciutat, Àrea metropolitana de Barcelona.

El Departament de Drets Socials, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del fitxer Persones usuàries d'equipaments.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats : Sol·licitants

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Característiques personals, Detalls d'ocupació professionals

9/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KP0K7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 9 de 17

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'estricte àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

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

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

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

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

10/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 10 de 17

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 de Drets Socials posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:
Parcialment automatitzat

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 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 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.

11/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 11 de 17

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.

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.

12/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 12 de 17

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:

- 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.

13/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 13 de 17

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

Signatura electrònica

La subdirectora general d'Equipaments Cívics i Activitats

14/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 14 de 17

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) del CESICAT**

➤ **Normes i guies de ciberseguretat del CESICAT:**

- 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.

15/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 15 de 17

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

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

16/17



Doc. original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 16 de 17

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.
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,

17/17



Doc.original signat per:
Laura Veciana Martínez
11/03/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BUL31KPOK7MHD92V3U0W1Y5J80CXHEF

Data creació còpia:
03/04/2024 14:19:15

Pàgina 17 de 17