

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT AL CREI ELS CASTANYERS, A PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS, CENTRE DEPENDENT DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es la prestació del servei de vigilància i seguretat sense arma, al centre residencial d'educació intensiva (CREI a partir d'ara) Els Castanyers, a Palau-solità i Plegamans, dependent de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA, a partir d'ara).

La prestació del servei de vigilància i seguretat sense arma del centre CREI Els Castanyer té com a objectiu garantir en tot moment la seguretat dels infants i adolescents que hi resideixen, la dels treballadors, la integritat de les instal·lacions, així com d'aquelles persones que venen de visita o realitzen alguna activitat concreta al centre.

Les instal·lacions comprenen una zona residencial, una escola, una masia, diferents edificis annexes utilitzats com a tallers, així com zones agrícoles i esportives de propietat del centre.

A més, el centre disposa d'una piscina, d'un gimnàs i d'un edifici on es troben ubicades la sala dels grups de pressió, la sala de calderes de calefacció i el taller de manteniment.

Hores de servei requerides:

Dia laborable			
Horari	Total hores	Diürnes	Nocturnes
00:00h a 24:00h	24	16	8
08:00h a 23:00h	15	14	1
	39	30	9

Dia festiu			
Horari	Total hores	Diürnes	Nocturnes
00:00h a 24:00h	24	16	8
08:00h a 23:00h	15	14	1
	39	30	9

No obstant això, el /la director/a de cada centre es reserva el dret de variar els horaris per necessitats del servei, mantenint el còmput diari d'hores. La variació corresponent haurà d'esser comunicada per escrit a l'empresa adjudicatària amb l'antelació d'un mes per tal d'organitzar el servei.



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

La DGAIA té com una de les seves missions protegir els infants i adolescents en situació de desemparament. Els centres de protecció han de ser models de bon tracte, i les relacions entre els infants i adolescents acollits i entre aquests i els professionals han de ser respectuoses. No obstant això en l'espai de convivència o procedent de l'exterior es poden produir situacions de conflicte i violència.

A través de la Resolució TSF/949/2017, de 28 d'abril, es va donar publicitat a la Directriu general 2/2017, de 10 d'abril, per la qual s'aprova el Programa marc per als centres residencials d'educació intensiva (CREI) de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DOGC núm. 7364).

D'acord el Programa Marc dels centres residencials d'educació intensiva, i dins dels recursos humans dels centres ha d'estar el personal de seguretat, el qual disposa:

El rol i funcions del personal de seguretat han d'estar recollides en el projecte educatiu de centre i els procediments regulats en el reglament de règim intern i, més concretament, en un protocol de seguretat. Aquest servei es presta les 24 hores del dia. Entre d'altres, té les funcions de registre d'entrada i sortida de persones del centre, atenció telefònica i suport en les contencions físiques a requeriment de l'educador/a.

El Protocol de prevenció i actuació davant situacions de violència als centres de protecció a la infància i l'adolescència, de 8 d'octubre de 2018, aprovat per la Direcció de Serveis del Departament de Drets Socials, en el seu annex 5, disposa que els centres d'acolliment i els centres residencials d'educació intensiva han de disposar de personal de seguretat extern durant 24h.

Atesa la necessitat de disposar d'aquest servei en el CREI Els Castanyers, centre de titularitat pública gestionat directament per la DGAIA, és necessari contractar una empresa externa i especialitzada en serveis de vigilància i seguretat, amb la corresponent autorització administrativa, via inscripció en el Registre d'Empreses de Seguretat de la Direcció General de la Seguretat de l'Estat del Ministeri de l'Interior, i posseir número de concessió, o la que correspongui en cada estat, per a empreses dels estats membres de la Unió Europea que compleixin els requisits per a concórrer a aquesta licitació, i els serveis auxiliars de control d'accessos.

La normativa aplicable a la part corresponent al servei de vigilància privada sense arma és la Llei 5/2014 de 4 d'abril de seguretat Privada i Reglament que la desenvolupi, així com qualsevol altres que li sigui d'aplicació.



3. FUNCIONS DEL SERVEI

Sens perjudici del que es detalla a les normes d'intervenció del personal de vigilància i seguretat de l'Annex 1 i de les instruccions i ordres concretes que es dictin, les funcions generals son les següents:

- Prevenir i controlar les situacions de risc que puguin afectar la integritat física de les persones i les instal·lacions del centre.
 - Intervenir, d'acord amb els principis bàsics d'actuació i les normes d'intervenció establerts a l'Annex 1 per reconduir les situacions de violència, amenaces, coaccions, resistència dels infants i adolescents, atacs a les instal·lacions, per tal d'assegurar la integritat física dels treballadors, dels propis infants i adolescents i de les instal·lacions del centre i també el manteniment i ordre intern.
 - Realitzar escorcolls als infants i adolescents, a les seves pertinences i a les instal·lacions, si la direcció del centre ho requereix, i sempre amb la presència d'un representant del centre.
 - Controlar l'entrada i sortida de persones (infants i adolescents, treballadors, visites, proveïdors, ...), així com dels vehicles i mercaderies al centre, i l'atenció telefònica.
 - Realitzar les rondes perimetrals de les instal·lacions i de l'interior del centre i el control i utilització de les càmeres de videovigilància, si el centre en disposa.
 - Realitzar de forma sistemàtica, i extraordinària quan es requereixi, les rondes de seguretat amb el marcatge dels punts de control i amb la periodicitat que determini la direcció del centre per garantir un adequat control de la situació global del centre i la detecció de punts febles en les seves instal·lacions.
- En les rondes nocturnes, s'hauran de tancar els accessos exteriors al centre per evitar entrades o sortides no autoritzades durant la nit. Aquests horaris vindran marcats per la direcció del centre.
- Realitzar les tasques assignades al personal de vigilància i seguretat en els Manuals d'Autoprotecció de cada centre (PAU) pel que fa als riscos interns i externs. Especialment pel que fa a la connexió a una Central Receptora d'Alarmes, amb detenció d'incendis, intrusió i custòdia de claus, si existeix.
 - Un membre de l'equip de seguretat, especialment el cap d'equip, formarà part del Comitè d'Autoprotecció del centre (CAU).
 - El personal de vigilància i seguretat elaborarà diàriament un full de serveis individual on especificarà les seves actuacions. Els diferents fulls de serveis del dia es comunicaran a la direcció del centre i a l'empresa adjudicatària l'endemà de la seva elaboració.



Aquest full de servei es farà en format electrònic amb un ordinador proporcionat per l'empresa adjudicatària, independentment de la utilització de qualsevol altre recurs (aplicació mòbil i similar) que s'utilitzi per al seguiment i registre del servei, i haurà de recollir, com a mínim, la següent informació:

1. Entrades i sortides de persones externes al centre, degudament escrites amb el nom, cognoms, DNI o NIE i empresa si escau (inclou la visita o recollida de familiars dels nois residents).
2. Incidents diversos amb nois, personal o instal·lacions.
3. Ingressos, escapoliments o no retorn dels nois residents (inclou les arribades i sortides dels nois residents amb permís)
4. Qualsevol altra dada que el VS consideri rellevant de comunicar a la direcció del centre
5. Control de claus.

- Sens perjudici de l'informe diari, la direcció del centre podrà demanar al personal els informes verbals o escrits que consideri oportuns sobre el servei prestat.

- Tot objecte trobat ha de ser enregistrat a l'informe diari. En cas que la troballa sigui feta per un altre persona i es lliuri al personal de vigilància i seguretat, aquest haurà d'anotar a l'informe les dades següents: nom de la persona, data, hora i lloc on ha estat trobada, circumstàncies en què ha estat trobada i la persona que se'n fa càrrec.

- Quan es sospiti de la possible perillositat d'algun objecte o paquet trobat, es procedirà a deixar-lo al lloc on s'ha trobat sense cap mena de manipulació i es donarà compte immediatament al cap d'emergència segons marca el PAU.

4.PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ

Les funcions de vigilància i de seguretat interior del centre corresponen a les persones que hi treballen dins de l'àmbit funcional propi de cadascuna. El personal de vigilància i seguretat donaran suport especialitzat en aquestes funcions els professionals del centre d'acord amb el present plec de prescripcions tècniques i en el marc del que estableix la legislació vigent.

El personal de vigilància i seguretat ha d'actuar sota el principi d'intervenció mínima. Les seves intervencions han d'estar precedides d'un requeriment del personal del centre o estar marcades en un protocol reglat. Fora d'aquests casos, no han d'intervenir sense autorització prèvia, excepte quan sigui necessària la seva actuació, per motius d'urgència, a fi d'adoptar els mesures necessàries per evitar actes de violència o lesions dels usuaris, a sí mateix o a d'altres persones, per impedir danys a les instal·lacions del centre o davant la resistència a les instruccions del personal del centre en l'exercici legítim del seu càrrec. En aquests casos el personal de vigilància i seguretat podrà adoptar les mesures mínimes imprescindibles per posar fi a la conducta que ocasiona l'actuació i avisaran immediatament als comandaments del centre.





En tot moment el personal de vigilància i seguretat han de dispensar als infants i adolescents residents i als treballadors un tracte discret, digne i correcte. Això suposa que el vigilant de seguretat no tindrà altres funcions que les especificades i que no podrà extralimitar-se en l'execució de les mateixes.

Les actuacions anteriors es duran a terme d'acord amb les instruccions de la direcció del centre i tenint en compte les normes d'intervenció de l'Annex 1.

5. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

5.1. Continuïtat i garantia del servei

L'empresa adjudicatària es compromet a garantir en tot moment la presentació del servei de vigilància i seguretat del centre CREI Els Castanyers, per tant:

S'entregarà amb una antelació de mínim 10 dies, un calendari amb els torns horaris i les persones que el duran a terme. En cas de descoberts en el calendari, aquest serà revisat diàriament i entregat amb les esmenes oportunes.

L'empresa adjudicatària garantirà que totes les hores de prestació del servei estiguin cobertes i haurà de cobrir les incidències ordinàries i extraordinàries, descansos laborals, vacances i/o baixes per malaltia i mantindrà la qualitat del servei segons els requisits establerts en aquest plec.

El personal assignat al servei haurà de comunicar a l'empresa a la que pertany, amb la màxima antelació possible, la impossibilitat d'incorporar-se al servei i les causes, per tal que l'empresa prengui mesures. En cas de malaltia o causa justificada ho ha de comunicar al/la cap d'equip i al/la supervisor/a del servei.

Pel que fa als descoberts no previstos l'empresa adjudicatària els ha de cobrir en un màxim de 2 hores i en cap cas les hores de descobert podran ser facturades.

L'empresa haurà de tenir un pla de cobertura de contingències de personal, que no comporti la suspensió i/o vacances del personal de plantilla del centre per a cobrir les incidències anteriorment citades.

En cas que el personal estigui subjecte a relleu, aquest es farà al final de cada torn de treball. El personal, en el lloc de treball només es considerarà rellevat quan el seu company/a ocupi el lloc, i una vegada s'hagi assabentat, hagi signat les novetats existents i les pendents de resolució. Quan no es compleixi el que s'ha estipulat pels relleus, el personal no podrà abandonar, sota cap concepte, el seu lloc de servei, procedint a informar immediatament la seva empresa, de la qual rebrà les oportunes indicacions.



5.2. Personal de seguiment i supervisió del servei

L'empresa adjudicatària nomenarà d'entre el seu personal, adscrit al servei objecte del contracte, un/una cap d'equip al centre. Aquest cap d'equip serà el responsable que el personal del servei compleixin totes les directius de vigilància i seguretat, i serà l'interlocutor entre el director del centre, o persona en que ell delegui, i la resta del personal de vigilància seguretat del servei. La proposta de cap d'equip haurà d'estar corroborada per la direcció del centre.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona supervisora del servei, externa al personal de vigilància del centre. L'empresa adjudicatària haurà de notificar a la direcció del centre el nom del supervisor i les seves dades de contacte. Aquesta persona ha de comptar amb el vistiplau de la direcció del Centre, atès que si no és així s'haurà de designar a una altre persona.

La persona supervisora haurà de tenir l'experiència en la supervisió d'equips de treball del sector de la seguretat que l'empresa adjudicatària hagi acreditat en la seva oferta.

Aquesta persona supervisarà la prestació correcta del servei i efectuarà un seguiment de l'equip de seguretat, amb supervisions com a mínim mensuals "in situ". Dintre del seguiment de l'equip s'inclou el control de presència i absentisme del personal.

La persona supervisora participarà en una reunió ordinària quinzenal en el mateix centre, com a mínim, amb la direcció del centre, o persona en què delegui, per tal de valorar l'evolució del servei.

L'empresa realitzarà una acta dels acords de les reunions que s'hagin tingut amb el delegat territorial de l'empresa, sempre que existeixin incidències destacables.

L'empresa adjudicatària també haurà de nomenar un interlocutor per a fer el seguiment administratiu i econòmic del contracte, i haurà de comunicar el seu nom i dades de contacte per escrit al responsable del contracte, el director del centre o persona en qui delegui, i al Servei de Gestió Administrativa de la DGAIA.

5.3. Requeriments del personal destinat a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària es compromet a que el personal assignat al servei conegui les instal·lacions materials, les característiques dels usuaris i el personal del centre i es compromet a instruir-lo amb caràcter previ a l'inici del servei. Tots els treballadors que iniciïn relació laboral al centre hauran d'haver fet aquesta instrucció prèvia, amb una antelació mínima de 24 hores, abans d'iniciar el servei efectiu.

El nou personal ha d'estar acompanyat per un altre que ja conegui el servei del torn corresponent mínim tres jornades laborals.





En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'autoprotecció del centre i els protocols per actuar en cas d'emergències i resta de protocols o instrucció del servei.

Tot el personal assignat al servei ha de disposar de l'acreditació de vigilant de seguretat, la qual han de mostrar als responsables del Centre quan ho requereixin.

Tot el personal assignat al servei durà una uniformitat que els identifiqui com a tals. Es obligació del personal mantenir un aspecte correcte i no podran dur de forma visible distintius, tatuatges o similars que puguin suposar una falta de respecte o agressió cap a persones o col·lectius.

Tot el personal assignat al servei s'adreçarà preferentment en llengua catalana per a l'exercici de les funcions pròpies del servei. En el cas de l'atenció telefònica es farà sempre en català.

La direcció del centre es reserva el dret a sol·licitar el canvi de personal destinat al servei en cas que no compleixi els criteris definits en el present plec, i degudament motivat. L'empresa adjudicatària procedirà a la seva substitució en un termini no superior a 24h.

5.4. Formació pel personal adscrit a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar, cada semestre de cada any d'execució de contracte, cursos de formació o jornades tècniques de llenguatge assertiu, d'immobilitzacions, contencions i conduccions al personal adscrit al servei.

L'empresa adjudicatària, de comú acord amb el centre, es compromet a oferir una formació anual sobre aspectes característics del perfil dels joves amb els que es treballa.

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar a tot el seu personal un curs de protecció de dades de caràcter personal (LOPD i RGPD).

L'empresa haurà de donar constància escrita de la realització de tota la formació del seu personal de forma individualitzada.

6. IMPORT DE LICITACIÓ

L'import de licitació correspon a les hores de servei requerides pel termini d'execució previst de l'1 d'octubre del 2024 fins el 31 de desembre de 2024.

Termini execució 1 d'octubre – 31 de desembre: 92 dies	
Dies laborables	62
Hores laborables diürnes	1.860



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència

Hores laborables nocturnes	558
Dies festius	30
Hores festives diürnes	900
Hores festives nocturnes	270

Import sortida (IVA exclòs)	IVA	Import IVA	Pressupost del contracte
80.279,22 €	21%	16.858,64 €	97.137,86 €

7. CONDICIONS ECONÒMIQUES I FORMULACIÓ DEL PREU

El pressupost del contracte és l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Drets Socials, mitjançant la DGAIA, abonarà per aquest servei, pel període comprès entre l'1 d'octubre del 2024 fins el 31 de desembre de 2024.

La formulació del preu d'aquest contracte és per preu hora:

- Preu hora laborable/diürna: 21,77 € sense IVA.
- Preu hora laborable/nocturna: 22,99 € sense IVA.
- Preu hora festiva/diürna: 22,76 € sense IVA.
- Preu hora festiva/nocturna: 23,98 € sense IVA.

8. TERMINI D'EXECUCIÓ

De l'1 d'octubre del 2024, o a partir del 5è dia laborable a comptar des de l'endemà de la data de signatura del contracte si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2024, prorrogable d'acord amb el previst al plec de clàusules administratives particulars.

9. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

9.1 Obligacions generals

- a) L'empresa contractista ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei front a tercer per unes sumes assegurades mínimes de 400.000 euros per víctima i de 800.000 euros per sinistre, tenint en compte l'increment dels imports d'indemnització fixats en la llei 35/2015, de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, atès que s'aplica, per analogia per al càlcul de totes les indemnitzacions. Tindrà consideració de tercers els infants i/o adolescents sota la guarda de l'entitat contractista que es cusin danys entre ells, així com els treballadors de l'empresa contractista, pels danys causats



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

entre ells o pels infants i/o adolescents. Aquesta pòlissa l'haurà de subscriure amb una entitat de reconeguda solvència.

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

- b) L'empresa contractista ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989.
- c) L'empresa contractista posarà a disposició de la DGAIA tota la documentació funcional, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.
- d) Al finalitzar l'exercici pressupostari, dins del primer trimestre de l'any següent, l'empresa contractista haurà de presentar, al responsable del contracte, una auditoria econòmica de la prestació del servei de l'exercici anterior, amb justificació de les despeses directes i indirectes, el cost de la qual anirà al seu càrrec.
- e) Els impresos que s'utilitzin en el servei seran en llengua catalana, tal com estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'Entitat adjudicatària haurà d'emprar la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici a rebre-les també en castellà, si així ho demanen.
- f) Són d'obligat compliment per l'empresa contractista les instruccions, circulars o protocols penjats al web i al portal de transparència del Departament de Drets Socials.

9.2 Obligacions en matèria de personal

- a) Per a la prestació dels serveis objecte de contracte, l'entitat adjudicatària destinarà el personal necessari pel desenvolupament de les obligacions contractuals assumides i els objectius que s'estableixen.
- b) Subrogar-se com a ocupador en les relacions laborals amb el personal que es relaciona en l'Annex 9 del Plec de clàusules administratives particulars, d'acord amb el que estableixin els convenis corresponents.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

- c) Durant l'execució del contracte, i en tant que la DGAIA vulgui donar continuïtat a l'execució dels serveis objecte d'aquest plec (per una possible subrogació) l'empresa contractista tindrà l'obligació de presentar, a requeriment de la DGAIA i sense cap possibilitat d'excusa, el cost econòmic laboral corresponent als treballadors que prestin el servei, especificant sempre els treballadors afectats, així com acreditar trobar-se al corrent de les obligacions de la Seguretat Social. El termini per a la presentació de la documentació serà de deu dies naturals, establint-se una penalització en cas de no aportar-se les dades o en cas de que les dades facilitades siguin errònies.
- d) El personal del servei dependrà únicament i exclusivament de l'empresa contractista i restarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes, integració social de les persones amb discapacitat, fiscal, de protecció de dades personals i ambiental.
- e) L'empresa contractista, en relació al personal adscrit al servei, haurà de respectar el conveni col·lectiu estatal d'empreses de seguretat pel període 2023-2026 (codi de conveni n°99004615011982).
- f) L'empresa contractista ha de fer-se càrrec del cost del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei, com és l'uniforme, amb tots els seus complements i recanvis, l'equipament i l'utilatge destinats a les tasques de seguretat i vigilància.
- g) El personal que desenvolupi el servei haurà d'estar habilitat amb l'autorització administrativa perceptiva, amb les característiques i preparació adequades, així com amb el coneixement suficient, tant a nivell tècnic com pràctic, del servei a realitzar, que asseguri el correcte desenvolupament de la tasca encomanada.
- h) El personal haurà de dur el distintiu d'identificació de manera visible i identificar-se davant les forces de l'ordre públic i dels ciutadans afectats amb la targeta d'identificació professional (TIP) quan els sigui requerit. D'acord amb la Disposició Transitòria de l'Ordre del Departament d'Interior INT/15/2012, de 17 de gener, per la qual es regula el distintiu de les persones vigilants de seguretat privada, els vigilants de seguretat hauran de portar únicament els distintius amb l'expressió "vigilant de seguretat" en català
- i) Els vigilants, abans de la seva incorporació al servei, hauran de facilitar a la direcció del centre el certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals, d'acord amb la normativa.



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
23/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H6ZEVODG5Q82LOX2NUVKFO0VXU7P8UA

Data creació còpia:
24/04/2024 15:39:34

Pàgina 10 de 28

9.3 Obligacions en la prestació del servei

- a) L'empresa contractista ha de garantir en tot moment la prestació dels serveis objectes de contracte en els termes establerts en l'apartat 5 d'aquest Plec, preveient les situacions que es puguin originar per vagues legals o absències per malalties, vacances o permisos del seu personal o altres contingències o necessitats del servei que pugin sorgir. Per aquest motiu haurà de disposar d'un pla de cobertura de contingències de personal i cobrir les absències que es puguin produir que no comporti la suspensió de vacances i descansos de la plantilla.
- b) L'empresa contractista ha de comunicar al responsable del contracte les dades personals, categoria professional i horari laboral del personal que hagi de prestar el servei objecte del contracte.
- c) Qualsevol incorporació de personal haurà de ser comunicada amb 3 dies d'antelació i haurà de comptar amb la valoració prèvia favorable de la direcció del centre.
- d) L'empresa entregarà a la direcció del centre un calendari mensual, com a mínim 10 dies abans d'iniciar el mes, amb els torns horaris i les persones que duran a terme el servei. En cas de descoberts, aquest calendari serà revisat diàriament i entregat amb les esmenes oportunes.
- e) A petició justificada del responsable del contracte, sempre que s'acrediti adequadament i fefaent, es podrà requerir a l'empresa contractista perquè accedeixi a canviar la persona que no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitzi la seva tasca de forma correcta i professional.
- f) L'empresa contractista ha de nomenar d'entre el personal de vigilància i seguretat de cada centre un cap d'equip. També ha de nomenar el personal de supervisió del servei i el personal que farà les funcions de seguiment administratiu del contracte, els quals tindran les funcions establertes a l'apartat 5 d'aquest Plec. Serà necessari l'aprovació de la direcció del centre en el nomenament del cap d'equip i del supervisor del servei. S'hauran de comunicar al responsable del contracte i al Servei de Gestió Administrativa de la DGAIA les persones escollides.
- g) L'empresa contractista està obligada a instruir a tot el personal adscrit al servei amb caràcter previ al seu inici sobre les característiques dels usuaris, les instal·lacions, els treballadors. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'autoprotecció del centre i els protocols per actuar en cas d'emergències i resta de protocols o instrucció del servei. Així mateix, caldrà tenir en compte la Instrucció 2/2006, d'1 de març, sobre l'exercici de les facultats de correcció i contenció dels menors collits en centres, Instrucció 11/2010, 20 de desembre, per la qual s'aprova el Protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives d'infants o adolescents en situació de guarda o tutela per la DGAIA, el Protocol de prevenció i actuació davant les situacions de violència als centres de



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

protecció a la infància i l'adolescència així com altres instruccions, Circulars o normativa que incideixin i/o modifiquin els tipus d'intervenció que es fan sobre els menors.

- h) El nou personal ha d'estar acompanyat per un altre que ja conegui el servei del torn corresponent mínim tres jornades laborals.
- i) L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar cada semestre de cada any cursos de formació o jornades tècniques sobre llenguatge assertiu, immobilitzacions, contencions i conduccions al personal adscrit al servei. També oferirà cursos de formació a tot el seu personal sobre protecció de dades de caràcter personal (LOPD i RGPD)
- j) En relació amb la formació obligatòria i també en relació amb la formació addicional oferta per l'empresa adjudicatària, anualment, l'empresa haurà d'entregar al responsable del contracte els certificats que acreditin el compliment del nombre d'hores de formació ofertes. Els certificats hauran d'estar signats pel/per la professor/a que hagi impartit el curs i pel/per la treballador/a corresponent.
- k) 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.
- l) El personal de vigilància i seguretat quan realitza les rondes perimetrals està obligat a marcar els controls que indiqui la direcció de cada centre.
- m) El personal de vigilància i seguretat ha d'actuar d'acord amb els principis bàsics d'actuació previstos a l'apartat 4 d'aquest Plec i d'acord amb les normes, instruccions, circulars i protocols d'aplicació a la prestació del servei.

10. OBLIGACIONS I POTESTATS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS

- a) Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- b) Modificar o resoldre per raons d'interès públic les característiques del contracte, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del sector públic.
- c) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'entitat incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
23/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H6ZEVODG5Q82LOX2NUVKFO0VXU7P8UA

Data creació còpia:
24/04/2024 15:39:34

Pàgina 12 de 28



- d) L'Administració, preferentment mitjançant el responsable del contracte, farà el seguiment i control del correcte desenvolupament de la gestió del servei, i dictarà les ordres i instruccions precises per al correcte compliment del contracte.

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

En el cas que l'empresa contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes als punts 5 i 10 d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats de l'1% del preu anual de l'adjudicació del contracte. En cas que es perllongui l'incompliment, durant 1 mes, des de l'aplicació de l'anterior penalitat, tot i haver aplicat la penalitat del 1%, suposarà causa d'una nova imposició de penalitat del 2% del preu anual d'adjudicació del contracte. El tercer incompliment i els successius, amb els mateixos termes i terminis, suposaran causa d'una nova imposició de penalitat del 2,5% del preu anual d'adjudicació del contracte, per cadascun.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

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

12. 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 de Drets Socials (d'ara en endavant 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.

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 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 PD 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), i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de vigilància i seguretat, sense arma, al CREI Els Castanyers, a Palau-solità i Plegamans, dependent de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat Sistema d'informació i gestió en infància i adolescència SINI@.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Empleats, Representants Legals, infants, adolescents i futurs nadons.

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

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

L'empresa contractista tindrà sempre la posició d'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 de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència 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.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

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

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

L'entitat adjudicatària, com a 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 la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.

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

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

Dades en paper i/o en suport informàtic excel/word

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència 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



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
23/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H6ZEVODG5Q82LOX2NUVKFO0VXU7P8UA

Data creació còpia:
24/04/2024 15:39:34

Pàgina 17 de 28



personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 33 de la LOPDGDD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

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

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

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

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

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

La sol·licitud d'alta, modificació i baixa d'usuaris als sistemes la farà el responsable del servei de l'empresa contractista a través de la unitat gestora del contracte del client al gestor funcional de l'aplicació.

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

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

Ubicació dels servidors (en cas de ús de servidors)

L'empresa contractista abans de la formalització del contracte haurà de presentar una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Així mateix, l'empresa contractista haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració (Annex 4).

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:



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

- 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.

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 3). Aquest document restarà en poder del proveïdor.



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'Annex 2 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Ester Sara Cabanes i Vall
Directora General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
23/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H6ZEVODG5Q82LOX2NUVKFO0VXU7P8UA

Data creació còpia:
24/04/2024 15:39:34

Pàgina 21 de 28

ANNEX 1

NORMES D'INTERVENCIÓ DEL PERSONAL DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT EN ELS CENTRES DE PROTECCIÓ D'INFANTS I ADOLESCENTS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

D'acord amb la Llei 14/2010, de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència una de les mesures de protecció és l'acolliment en centre que consisteix a ingressar l'infant o adolescent en un centre públic o concertat adequat a les seves característiques, per tal que rebí l'atenció i educació necessàries.

Segons l'article 132.3 de l'esmentada llei els centres han de ser oberts i mentre estiguin acollits els infants i adolescents tenen, respecte a les persones que els guarden, els drets establerts a l'article 134 i també uns deures establerts a l'article 135 de la llei 14/2010.

Davant dels incompliments establerts a l'article 136 i 138 estan previstes unes mesures educatives als articles 137 i 139 que han de ser aplicades respectant els criteris de l'article 140 de la llei.

En el cas dels centres d'educació intensiva els criteris per restringir o suprimir sortides i aplicar pràctiques de contenció s'estableixen a l'article 133.

Uns dels criteris d'aplicació de les mesures educatives és la pertorbació del funcionament del centre i els perjudicis causats als altres residents, al personal o als béns o a les instal·lacions del centre.

L'aplicació de les mesures corresponen a l'educador/a que té al seu càrrec l'infant o adolescent o si són incompliments greus al director/a del centre.

El primer objectiu del sistema de protecció és protegir els infants i adolescents acollits de noves victimitzacions i els centres han de ser models de convivència i ajuda. No obstant, es poden donar situacions de violència que s'han de reconduir i en funció de la seva gravetat i quan els professionals del centre constatin la impossibilitat d'aconseguir els fins perseguits amb la seva actuació, serà necessària l'actuació dels serveis de vigilància i seguretat.

L'actuació de contenció i correcció està regulada en diferents instruccions i protocols que són d'aplicació al servei de vigilància i seguretat: Instrucció 2/2006, 1 de març, sobre l'exercici de la facultat de correcció i contenció dels menors acollits, Instrucció 11/2010, 20 de desembre, per la qual s'aprova el protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives d'infants o adolescents en situació de guarda o tutela per la DGAIA, i el Protocol de prevenció i actuació davant les situacions de violència als centres de protecció a la infància i l'adolescència de 8 d'octubre de 2018. També seran d'aplicació les possibles modificacions o noves instruccions o protocols que es puguin dictar en aquesta matèria.



Així, la contenció sobre els menors ha d'estar inspirada pels següents principis:

- a) Principi de necessitat de l'actuació de contenció: Qualsevol intervenció ha d'estar basada en principi de necessitat per a assolir la finalitat correctora i educativa que es pretén. En el cas de la contenció física, aquest és el darrer recurs que s'ha d'aplicar quan han fracassat tots els altres mitjans per a controlar el menor.
- b) Principi de proporcionalitat: En tot cas, les actuacions no es poden aplicar amb caràcter intimidatori, punitiu o sancionador.
- c) Principi de prevenció i educació: En tot cas, les actuacions tenen un caràcter preventiu i educatiu, i en cap cas serà una sanció per ella mateixa.
- d) Principi de subsidiarietat: La intervenció del personal de seguretat només ha de donar-se de forma subsidiària, és a dir, quan hagin resultat infructuoses o inútils totes les altres actuacions correctores previstes a la Llei, realitzades pel personal amb funcions de guardadors del centre.
- e) Principi d'excepcionalitat: Les intervencions objecte del present document tenen un caràcter excepcional i en cap cas poden ser considerades com a pràctiques habituals de la intervenció socioeducativa en centres de protecció, ni tan sols com a intervencions de caràcter coercitiu-educatiu. La seva única justificació és garantir la protecció dels menors residents i les seves pertinences, la integritat física del personal que hi està adscrit i les instal·lacions.

En tot moment les intervencions del personal de seguretat s'han de limitar a:

- Les instruccions que rebin de la direcció del centre, que és qui, en primera instància, canalitza únicament i exclusivament les relacions entre el personal i l'empresa de seguretat i l'equip del centre.
- Les que considerin necessàries i convenients, si bé només poden dur-les a terme davant la urgència i la gravetat de la situació, sempre que tal circumstància impedeixi la informació prèvia a la direcció del centre i en sigui absolutament impossible qualsevol intervenció per part d'aquesta i a requeriment de l'equip educatiu.
- La intervenció del personal de seguretat ha d'intentar sempre produir l'efecte dissuasiu. En el cas de no aconseguir-se, s'ha d'immobilitzar la persona o persones que amb la seva actitud puguin generar una situació potencial de risc per als usuaris del servei, el personal de la seva administració o els béns que hi estan adscrits, o davant la resistència reiterada a les indicacions dels professionals del centre.

L'ús dels mitjans de contenció ha de ser proporcional al fi pretès, mai no ha de suposar una sanció encoberta i només s'ha d'aplicar quan no existeixi cap altra manera menys greu per aconseguir la finalitat perseguida i pel temps estrictament necessari fins a



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

garantir que l'infant o adolescent està de nou en disposició de controlar la seva conducta i d'establir una relació interpersonal segura i respectuosa dels drets dels altres.

L'existència al centre de personal de seguretat en cap cas eximeix als guardadors i al equip educatiu del compliment de les seves funcions. Els guardadors continuen essent els qui han d'intervenir en primer terme amb els infants i adolescents i també en les situacions conflictives.



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
23/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H6ZEVODG5Q82LOX2NUVKFO0VXU7P8UA

Data creació còpia:
24/04/2024 15:39:34

Pàgina 24 de 28

ANNEX 2

ANNEX PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

- Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament

➤ **Normes i guies del Departament**

➤ **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya**

➤ **Normes i guies de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya:**

- Control d'accés i identitat digital
- Mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació
- Mesures de seguretat en la configuració i l'administració de sistemes d'informació
- Gestió d'incidents de seguretat
- Ús del correu electrònic
- Seguretat en el teletreball
- Connexió d'equips de tercers
- Ús de l'estació de treball
- Eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports i sistemes

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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



ANNEX 3

**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.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

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 blocar 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

27



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
23/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/04/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H6ZEVDG5Q82LOX2NUVKFO0VXU7P8UA

Data creació còpia:
24/04/2024 15:39:34

Pàgina 27 de 28

ANNEX 4

**MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE PER ALS CONTRACTES L'EXECUCIÓ
DELS QUALS ES REQUEREIXI EL TRACTAMENT PER PART DEL CONTRACTISTA
DE DADES PERSONALS PER COMPTE DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT
(UBICACIÓ SERVIDORS)**

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

(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model de declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament (ubicació servidors)

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

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

Declaro, sota la meva responsabilitat que l'empresa:

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

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

Signat,

