

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE REGULA EL CONTRACTE DELS
SERVEIS DE MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE NOVES
FUNCIONALITATS O MILLORA DE LES EXISTENTS DE LA PÀGINA WEB
VOLUNTARIAT.GENCAT.CAT I DE L'AULA VIRTUAL ASSOCIATIVA I DEL PLA DE FORMACIÓ
DE L'ASSOCIACIONISME I EL VOLUNTARIAT DE CATALUNYA**

1.- OBJECTE

L'objecte del contracte consisteix en el manteniment, actualització, i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents tant de la plataforma tecnològica de la web www.voluntariat.gencat.cat com de la plataforma tecnològica de l'Aula virtual associativa i del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya (PFAVC).

Per tal d'executar els serveis objecte d'aquest contracte, la licitació es planteja amb 2 lots, que són els següents:

Lot 1: Servei de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents de la pàgina web voluntariat.gencat.cat.

Lot 2: Servei de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents de la plataforma tecnològica de l'Aula virtual associativa i del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya (Aulavirtual.voluntariat.org).

2.- NECESSITATS ADMINISTRATIVES. IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC en endavant) té les competències tant de la promoció, sensibilització i foment del voluntariat com de l'enfortiment i el suport al teixit associatiu català. Aquestes competències han estat exercides per aquesta unitat orgànica de manera continuada en el temps des de la supressió de l'INCAVOL l'any 2004, que era l'organisme públic de la Generalitat de Catalunya que va liderar aquestes polítiques a Catalunya (1991-2004).

La recentment publicada la Llei 11/2023, de 27 de desembre, de foment de l'associacionisme, juntament amb la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i l'associacionisme, són les dues normes que marquen les línies i obligacions que el Govern i altres administracions públiques han d'impulsar en matèria de promoció del voluntariat i enfortiment de l'associacionisme: tant el web www.voluntariat.gencat.cat com l'Aula virtual associativa i del PFAVC són dues eines per desenvolupar aquestes polítiques públiques vinculades al desplegament normatiu que preveuen aquestes dues lleis.

Plataforma web voluntariat.gencat.cat

Per tal de poder informar i donar a conèixer totes les línies estratègiques que es duen a terme per a desenvolupar les polítiques de foment de l'associacionisme i suport al teixit associatiu, i les eines i recursos a disposició que es posen al seu servei, el Govern va crear l'any 1994, la plataforma web www.voluntariat.org, que ara és www.voluntariat.gencat.cat.

Al llarg d'aquests 30 anys, voluntariat.gencat.cat ha anat evolucionant i s'ha adaptat a les necessitats que han anat apareixent.

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

DEPT. DE DRETS SOCIALS



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 1 de 29

En compliment de les seves funcions, la DGACC du a terme diversos programes i projectes per a la promoció de l'associacionisme i el voluntariat, i treballa constantment per millorar la qualitat dels recursos i serveis que ofereix. La pàgina web voluntariat.gencat.cat vol ser, doncs, un espai que apropi i faciliti l'accés als recursos i serveis que s'ofereixen i on es pugui trobar tota la informació relacionada amb l'associacionisme i el voluntariat. També constitueix la principal via de comunicació i relació de la DGACC amb les entitats de voluntariat i les persones voluntàries de Catalunya i és l'espai on les entitats i les persones interessades en l'associacionisme i el voluntariat poden trobar notícies, recursos i la informació complerta sobre el PFAVC, els cursos i escoles que el conformen i les convocatòries anuals de cursos que s'ofereixen a les entitats.

Voluntariat.gencat.cat es troba en constant evolució, buscant adaptar-se a les diferents necessitats dels usuaris de la pàgina web així com dels gestors de la mateixa, per tant cal fer un esforç constant per garantir l'adequació i la millora de la pàgina web, dels seus complements i de les seves funcionalitats.

Els objectius de la plataforma web www.voluntariat.gencat.cat són:

- Informar de les polítiques de foment del voluntariat i suport a l'associacionisme que s'impulsen des de la DGACC
- Donar a conèixer els diferents serveis que es posen a disposició de:
 - la ciutadania interessada en fer voluntariat
 - les persones voluntàries de les entitats
 - el teixit associatiu català
 - els ens locals i altres agents interessats
- Difondre l'actualitat d'activitats, jornades, esdeveniments d'actualitat i recursos que s'impulsen des de la DGACC
- Oferir a la ciutadania un espai per contactar amb la DGACC i obtenir informació ajustada als seus interessos, a través del formulari de contacte de la plataforma.
- Adaptar-se a les necessitats que sorgeixen per donar resposta a la realitat del teixit associatiu.

Aula virtual associativa i del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya (Aula, d'ara en endavant)

Un altre dels projectes que impulsa la DGACC és el Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya, un projecte estratègic que aglutina un conjunt de cursos de formació destinats a les entitats de voluntariat i a les persones voluntàries que les integren. Aquestes formacions es porten a terme per les Escoles reconegudes dins del PFAVC, entitats que han optat per esdevenir escoles del Pla i que han estat formalment reconegudes i autoritzades per la DGACC en compliment de la normativa que regula el PFAVC (Ordre, 1994).

Una part de la formació del PFAVC és virtual i es pot desenvolupar mitjançant un espai o aula virtual. L'Aula és la plataforma que la DGACC posa a l'abast de qualsevol de les escoles del PFAVC que hagin de realitzar una formació virtual reconeguda dins del PFAVC. És una aposta de la DGACC per incrementar el nombre de formacions virtuals del PFAVC i per poder acostar la formació al màxim de perfils de voluntariat possibles.



Aquesta aposta, ha consolidat dins de l'aula, el Curs d'Iniciació al Voluntariat en línia, en tant que formació cabdal en la promoció del voluntariat, i l'apoderament de la ciutadania per a l'exercici de la seva responsabilitat ciutadana. Aquesta actuació formativa així com el creixement de cursos virtuals dins de l'Aula, demanden generar canvis i millores en l'espai virtual (noves necessitats) que es detallen més endavant.

L'Aula busca adaptar-se constantment a les diferents necessitats dels usuaris i gestors, per tant cal fer un esforç constant per garantir la seva adequació i millora, tant de l'Aula com de totes les seves funcionalitats.

La Llei 25/2015 del voluntariat i l'associacionisme estableix a l'article 15.4 lletra a) que el Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya com a programa estable de suport permanent a la formació del voluntariat i responsables de la dinàmica associativa. Amb l'entrada en vigor de la Llei 11/2023, de 27 de desembre, de foment de l'associacionisme, s'amplia l'àmbit d'acció de les polítiques públiques de formació, establint la necessitat que les actuacions formatives vagin més enllà del PFAVC (article 20), i l'Aula ha de poder-hi donar resposta. També ha de respondre del que estableixen els apartats 6 i 7 de l'esmentat article 20 que preveuen, entre d'altres elements, que les administracions públiques organitzin les accions formatives d'acord amb el criteri de diversificació de la formació pel que fa a les modalitats d'impartició en presencial i no presencial, tot impulsant accions formatives, sempre que sigui possible, a partir de la base associativa del territori de Catalunya i hi han de donar suport i destinar finançament d'acord amb els principis de la gestió publicocomunitària.

És per aquest motiu que l'Aula també ha de donar resposta a l'àmbit associatiu, i en aquest sentit cal ampliar el seu abast amb la creació d'una aula associativa que complementarà la del PFAVC. Ambdues tindrien com a finalitat empoderar el voluntariat i l'associacionisme en l'exercici de la seva actuació.

D'acord amb això, el servei ha de respondre a l'objectiu de fer créixer el projecte de formació virtual en 2 grans línies -que estiguin interrelacionades- a) Aula del PFAVC; b) Aula associativa.

Els objectius de l'Aula són:

- A. En relació a l'Aula del PFAVC:
- Disposar d'una oferta formativa troncal bàsica de voluntariat i associacionisme.
 - Augmentar el nombre de formacions del PFAVC en línia
 - Dotar d'eines i recursos els equips (coordinadors i formatius) de les escoles en relació a la formació.
 - Aconseguir que l'experiència formativa sigui exitosa
 - Impulsar la virtualització de cursos comuns
- B. En relació a l'Aula associativa
- Facilitar la formació i actualització de coneixement de les entitats (associacions i fundacions que tenen interès comunitari) perquè puguin respondre a la Llei 11/2023.



- Formar les associacions i fundacions en continguts específics (desplegament Llei 11/2023, formació continua per a responsables de voluntariat de les entitats censades al Cens d'entitats del voluntariat, etc.)
- Generar continguts de coneixement específics d'associacionisme relacionats/adreçats a l'àmbit local

Cadascuna d'aquestes dues àrees de l'Aula permet abordar aspectes diferents però importants i irrenunciables del què és la responsabilitat del Govern envers el sector associatiu i de voluntariat.

3. ESTRUCTURA, FUNCIONALITATS I CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DE LES PLATAFORMES

3.1 Voluntariat.gencat.cat

Estructura

[Voluntariat.gencat.cat](#) és una plataforma que es sustenta gràcies a un gestor de continguts que funciona en format software lliure (Wordpress). S'estructura en les següents àrees temàtiques:

- **Ciudadania:** informació sobre com funcionen i s'organitzen l'associacionisme i el voluntariat.
- **Persones voluntàries:** informació sobre els drets i deures de les persones voluntàries, les formacions que s'ofereixen, l'agenda d'activitats de voluntariat, i tot allò que es necessita per fer l'activitat com a voluntari o voluntària.
- **Entitats:** informació sobre les formacions que s'ofereixen, l'agenda d'activitats, i tot allò que ajudarà a la gestió i el creixement de les entitats.
- **Administracions:** informació sobre com impulsar i dinamitzar el teixit associatiu i el voluntariat des de les administracions públiques.
- **Recursos i serveis:** el conjunt de recursos i serveis que s'ofereixen des de la DGACC.
- **Actualitat:** les darreres notícies que afecten l'associacionisme i el voluntariat.
- **DGACC:** els programes per a la promoció de l'associacionisme i el voluntariat que es porten a terme.

Aquesta pàgina web permet als diferents usuaris (gestors de la pàgina web, [escoles del PFAVC](#)) entitats, punts de voluntariat, etc.) publicar i [accedir](#) a continguts segons el seu rol i permisos.

Funcionalitats

A banda de les funcionalitats que integra de forma nativa WordPress, tot seguit es descriuen aquelles funcions pròpies de [voluntariat.gencat.cat](#) associades a cadascuna de les 5 àrees temàtiques esmentades anteriorment.

A banda de les funcionalitats que integra de forma nativa WordPress, tot seguit es descriuen aquelles funcions pròpies de [voluntariat.gencat.cat](#) associades a cadascuna de les 5 àrees temàtiques esmentades anteriorment.

1. Ciudadania:

- Agenda de cursos d'iniciació al voluntariat: extracció dels cursos d'iniciació al voluntariat de l'[agenda de cursos del Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat](#).



- [Preguntes més freqüents.](#)
- 2. Persones voluntàries:**
- Històries de voluntariat: espai que [recull l'experiència de persones voluntàries](#). Aquest espai integra un formulari per recollir aquestes experiències directament [a través d'un formulari](#).
 - [Preguntes més freqüents.](#)
- 3. Entitats:**
- Històries de voluntariat: espai que [recull l'experiència de persones voluntàries](#). Aquest espai integra un formulari per recollir aquestes experiències directament [a través d'un formulari](#).
 - [Extranet](#): espai on les entitats que són escola de formació poden compartir documents, visualitzar els documents penjats pel gestor de formació i tenen un espai de missatgeria.
 - [Preguntes més freqüents.](#)
- 4. Administracions:**
- Punts de voluntariat local: [mapa de Google amb els punts de voluntariat de Catalunya](#) que permet fer una cerca per filtres i mostra el contingut de cada Punt. El contractista es compromet a disposar d'una "API key" per visualitzar la informació en un mapa de Google.
 - [Extranet](#): espai on els punts de voluntariat poden compartir documents, visualitzar els documents penjats pel gestor dels punts de voluntariat.
 - [Preguntes més freqüents.](#)
- 5. Recursos i serveis:**
- Pla de formació: secció que inclou una pàgina d'informació del Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat, l'[agenda de cursos del Pla](#), el [catàleg de cursos del Pla](#) i les [escoles del Pla](#). [També inclou un formulari de contacte](#). A través de "back-office" les escoles del Pla poden convocar cursos del Pla, cada escola pot publicar convocatòries només d'aquells cursos que té autoritzats. Les escoles també disposen d'una [Extranet](#): espai on poden visualitzar els documents que de manera permanent es relacionen amb la gestió del PFAVC i compartir documents. També disposa d'un apartat de [Preguntes més freqüents](#):
 - Publicacions: secció amb [documents pdf que es poden descarregar](#).
 - Exposició Connecta't al Voluntariat: [pàgina sobre l'exposició Connecta't al Voluntariat](#) que inclou un sistema de reserva (formulari+calendari) per sol·licitar l'exposició. El gestor de l'exposició de voluntariat valida les reserves i gestió la disponibilitat.
 - Agenda d'activitats: [agenda d'activitats que permet crear esdeveniments amb l'opció d'establir places limitades i llista d'espera](#).
 - Imatges i recursos visuals: secció amb [imatges que es poden descarregar](#).
- 6. Actualitat:** [entrades amb personalització que llisten les notícies que publica la DGACC.](#)
- 7. DGACC:** informació sobre la DGACC i els programa que porta a terme.
- 8. Contacte:** [formulari de contacte](#).
- 9. Mapa web:** [mapa web de la pàgina](#).



Per visualitzar els continguts voluntariat.gencat.cat disposa dels següents camps personalitzats:

- Notícies.
- Activitats.
- Cursos.
- Convocatòries.
- Històries de voluntariat.
- Escoles de formació.
- Entitats.
- Serveis.

La diversitat de funcionalitats implica que existeixen diferents actors i rols que interactuen amb la pàgina web. A més del rols definits de forma nativa a WordPress, a voluntariat.gencat.cat els rols personalitzats són:

- Escola de formació: podrà editar el seu [perfil públic](#), publicar, editar i eliminar convocatòries dels cursos assignats pel gestor de formació. També podrà accedir a l'extranet de les escoles de formació per visualitzar i publicar documents.
- Punt de voluntariat: podrà editar el seu [perfil públic](#) i accedir a l'extranet dels punts de voluntariat per visualitzar i publicar documents.
- Gestor de formació: té habilitades propietats d'administració de tot allò que té relació amb el Pla de Formació de l'Associacionisme i el Voluntariat.
- Gestor de punts de voluntariat: té habilitades propietats d'administració de tot allò que té relació amb els Punts de Voluntariat.
- Gestor exposició voluntariat: té habilitada la capacitat de gestionar el sistema de reserves de l'exposició.

El contractista es compromet a mantenir actualitzades i disposar de la llicència de pagament de les extensions "plugins" instal·lades a voluntariat.gencat.cat i que són:

- Advanced Custom Fields PRO.
- All-in-One WP Migration.
- BackWPup.
- BAW Manual Related Posts.
- Canvi d'usuari.
- Client Portal.
- Contact Form 7.
- Custom 404.
- Customizer Export/Import.
- Duplicate Post.
- Event Tickets.
- Google Analytics for WordPress by MonsterInsights.
- Import Users.
- Import users from CSV with meta.
- Importador de RSS.
- Loco Translate.
- PDF & Print by BestWebSoft.
- Profile Builder.





- Really Simple CSV Importer.
- Redirection.
- Simple Custom CSS and JS.
- Simple Share Buttons Adder.
- Simple Sitemap.
- Slider Revolution.
- Toolset Access.
- Toolset Forms.
- Toolset Views.
- Toolset Types.
- Toolset Layouts.
- Toolset Maps.
- User Access Manager.
- WP All Import.
- WP Customer Area.
- WP Customer Area - Additional Owner Types.
- WP Customer Area - Enhanced Files.
- WP Customer Area - Front-office publishing.
- WP Customer Area - Managed Groups.
- WP Customer Area - Owner Restriction.
- WP Live Chat Support.
- WP Remove Dashboard Extra Widgets.
- WP Ultimate CSV Importer.
- Yoast SEO.
- iThemes security
- WP Mail SMTP
- WPML Multilingual CMS
- WPML String Translation
- Elastic Email Sender

Característiques tècniques

La pàgina web voluntariat.gencat.cat està dissenyada en base a l'arquitectura tècnica per a aplicacions a Internet coneguda com a arquitectura de tres capes. Aquestes tres capes són les següents:

- **Capa d'usuari final:** és la interfície directe entre l'usuari i l'entorn virtual. El punt d'entrada es un dispositiu amb un navegador d'Internet, compatible amb tot els tipus de navegadors existents i dispositius.
- **Capa de front-end:** conjunt de servidors que reben les peticions de l'usuari (capa d'usuari final) i en fan el processament i la gestió.
- **Capa de back-end:** conjunt de servidors que s'encarreguen de mantenir la coherència de tota la informació de l'entorn (persistència), responen a les peticions de visualització i actualització de les dades que provenen de la capa superior (capa de front-end).

	Doc. original signat per: Xavier Godàs i Pérez 04/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027	Data creació còpia: 09/09/2024 13:37:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 7 de 29
			
		018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y	

Actualment voluntariat.gencat.cat funciona sota un "theme" personalitzat compatible amb la versió WordPress 5.1. El contractista haurà de mantenir aquest "theme" seguint el programa d'identificació visual (PIV) i la guia web de la Generalitat de Catalunya.

En qualsevol cas, el contractista es compromet obligatòriament a que voluntariat.gencat.cat compleixi els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549:2018, versió 2.1.2, que fa referència a les normes WCAG 2.1 (Content Accessibility Guidelines), tal com la legislació europea (Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016) i espanyola (Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre).

El contractista haurà de disposar d'un servidor dedicat o compartit per allotjar la pàgina web voluntariat.gencat.cat que inclogui com a mínim les següents característiques:

- PHP versió 8.1.0 o superior.
- MySQL versió 8.0 o superior o MariaDB versió 10.0 o superior.
- Compatible amb HTTPS.
- Certificats SSL gratuïts.
- Seguretat amb SSH i SFTP.
- 30 gigues d'emmagatzematge (SSD).
- Comptes de correu il·limitats.
- Subdominis il·limitats.
- Trànsit il·limitat.
- CDN.
- cPanel.
- Còpies de seguretat diàries.
- Staging.

OTRS

Es tracta d'una plataforma que permet disposar de diverses vies i canals de comunicació de fàcil accés, perquè el Departament de Drets Socials, l'administrador del sistema i les entitats promotores puguin efectuar les gestions necessàries les 24 hores al dia, tots els dies de la setmana, els 365 dies de l'any i puguin també registrar aquestes gestions, fer-ne el seguiment, la seva comprovació i avaluació. També ha de permetre explotar les dades que s'obtenen dels formularis de consultes dels serveis d'assessorament, acompanyament i suport tècnic.

Les principals funcionalitats de l'OTRS són:

- Gestió de peticions: permet gestionar tot el cicle de vida d'una petició:
 - Rebuda de la petició
 - Assignació a un tècnic segons tipus de servei (actualment són l'assessorament jurídic, l'econòmic o el servei d'acompanyament)
 - Gestió de la informació de la petició durant el servei
 - Informació de tancament
 - Enviament de les comunicacions i tractament de la resposta per part del usuari/entitats.
- Gestió d'entitats: permet gestionar les entitats que realitzen les peticions, veure'n les que tenen associades i dades informatives de perfil.



- Gestió d'usuaris, de rols i accions: permet crear usuaris associats a entitats, i organitzar-los segons el seu perfil (gestor de l'eina / assignador) o tècnic.
- Resum analític d'activitat: en aquest cas, mostrant l'estat de les peticions (pendents, obertes, en procés i tancades) i la distribució geogràfica de les entitats que utilitzen l'OTRS.

En aquest cas, l'OTRS està desenvolupat amb wordpress i compta amb les següents extensions:

- Advanced Custom Fields PRO.
- iThemes security
- WP Mail SMTP
- WPML Multilingual CMS
- WPML String Translation
- Elastic Email Sender

La plataforma està allotjada en un servidor independent a voluntariat.gencat.cat, amb les característiques:

- PHP versió 8.1.0
- MariaDB versió 10.0 o superior.
- Compatible amb HTTPS.
- Certificat SSL
- Seguretat amb SSH i SFTP.
- 20 gigues d'emmagatzematge (SSD).
- Comptes de correu il·limitats.
- Subdominis il·limitats.
- Trànsit il·limitat.
- CDN.
- Plesk Panel
- Còpies de seguretat diàries.
- Staging.

3.2 Aula virtual

Estructura

Aulavirtual.voluntariat.org s'estructura en les següents àrees temàtiques:

- Cursos: catàleg amb els cursos de formació en línia del PFAVC.
- Sobre l'aula virtual: escoles de l'aula virtual i guia de funcionament.
- Sobre el PFAVC: informació sobre els cursos i escoles del PFAVC.

Aquesta pàgina web permet als diferents usuaris (gestors de la pàgina web, escoles de formació, professors i estudiants) gestionar i realitzar certes accions segons el seu rol i permisos.

Funcionalitats



A banda de les funcionalitats que integra de forma nativa Moodle, tot seguit es descriuen aquelles funcionalitats de l'aulavirtual.voluntariat.org específiques i que el contractista es compromet a mantenir actualitzades, sempre que estigui garantitzada la seva compatibilitat:

Funcionalitats incloses al core de Moodle i que caldrà activar en cas de no estar-ho per defecte:

- H5P.org
- Avaluació entre iguals
- Compleció de l'activitat
- Restriccions d'accés
- Medalles, insígnies o badges
- Marc competencial d'acord amb l'ACTIC més actual

Activitats

- Scheduler
- Attendance
- Organizer
- Choice Group
- Jitsi
- Reengagement
- Board
- DisCourse
- Wordcloud
- Student folder

Formats de curs

- Buttons
- Tiles
- Formats de curs Edwiser
- Designer format
- Topics activity cards format

Ludificació

- Learning map
- Stash
- Stamps
- Level Up!

Personalització i usabilitat

- Completion Progress
- Learning tools
- H5P plugin for TinyMCE Editor
- Block Fast Navigation



Característiques tècniques

L'aulavirtual.voluntariat.org està dissenyada en base a l'arquitectura tècnica per a aplicacions a Internet coneguda com a arquitectura de tres capes. Aquestes tres capes són les següents:

- **Capa d'usuari final:** és la interfície directe entre l'usuari i l'entorn virtual. El punt d'entrada es un dispositiu amb un navegador d'Internet, compatible amb tot els tipus de navegadors existents i dispositius.
- **Capa de front-end:** conjunt de servidors que reben les peticions de l'usuari (capa d'usuari final) i en fan el processament i la gestió.
- **Capa de back-end:** conjunt de servidors que s'encarreguen de mantenir la coherència de tota la informació de l'entorn (persistència), responen a les peticions de visualització i actualització de les dades que provenen de la capa superior (capa de front-end).

Actualment aulavirtual.voluntariat.org funciona sota un "theme" compatible fins a la versió Moodle 4.3. El contractista haurà de mantenir aquest "theme" seguint el programa d'identificació visual (PIV) i la guia web de la Generalitat de Catalunya.

En qualsevol cas, el contractista es compromet obligatòriament a que aulavirtual.voluntariat.org compleixi els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549:2018, versió 2.1.2, que fa referència a les normes WCAG 2.1 (Content Accessibility Guidelines), tal com la legislació europea (Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016) i espanyola (Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre).

El contractista haurà de disposar d'un servidor dedicat o compartit per allotjar l'Aula com a mínim les següents característiques:

Requeriments de servidor

- CPU Intel Xeon o AMD EPYC
- Mínim 12GB RAM
- 256 GB disc SSD
- Adreça IP
- Allotjament en centre de dades
- Connexió a Internet

Sistema operatiu i serveis

- Sistema operatiu GNU/Linux, Debian 11 o superior
- Servidor web tipus Apache2 o Nginx
- PHP i llibreries necessàries per suportar Moodle versió 4 o superior
- Base de dades MariaDB 10.5.21 o superior
- Firewall amb iptables o similar



Serveis addicionals

- Monitorització 24x7 del servidor, estadístiques de consum de recursos
- Còpies de seguretat diàries en servidor diferent

4. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

4.1 Lot 1 Servei de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents de la pàgina web voluntariat.gencat.cat

4.1.1 Manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents.

El servei de manteniment i actualització va destinat a garantir el correcte funcionament de la pàgina web voluntariat.gencat.cat i de les extensions necessàries per al seu ús, tant per part del Departament de Drets Socials (com a entitat contractant), com per part dels usuaris que interactuen amb la plataforma.

El servei de desenvolupament de noves funcionalitat o millora de les existents va destinat a adaptar i potenciar la pàgina web en funció de les necessitats de cada moment.

Els serveis de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents de voluntariat.gencat.cat impliquen garantir:

- El correcte funcionament de voluntariat.gencat.cat amb una gestió diària (24 hores al dia els 365 dies de l'any). El temps màxim de resposta a incidències serà de 8 hores, excepte el cap de setmana que es pot perllongar fins a 48 hores.
- Instal·lació d'un software de ticketing per a la gestió/solució de possibles incidències.
- Instal·lació d'un software per a la valoració de la satisfacció per part de l'usuari, dels serveis que es presten des de la plataforma (serveis assessorament i acompanyament).
- Capacitat de gestió multiusuari amb diferents rols.
- Integració de tot tipus de fitxers multimèdia.
- Integració de xarxes socials.
- Integració d'anàlítica Google Analytics.
- Cercador de continguts.
- Optimitzat per SEO, utilitzant camps estàndard en la capçalera, maquetant en XHTML i CSS, generant sitemap, amb un temps de càrrega optimitzat (mínim 80/100 al page speed test de Google).
- Gestor compartit d'imatges.
- Implementació i neteja de la base de dades.
- Revisió d'accessibilitat AA.
- Anàlisis de seguretat i injecció SQL, forats de seguretat, etc.
- Anàlisis de qualitat i performance.

Les tasques de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents, de voluntariat.gencat.cat, s'han de portar a terme en base a les característiques tècniques i funcionals descrites en aquest plec. Aquestes tasques es concreten amb les accions descrites a continuació:

12/29



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 12 de 29

- Manteniment de les funcionalitats ja existents i actualització de les mateixes, incloses totes les necessàries per l'edició, maquetació, subscripció i enviament del butlletí A l'Abast i de l'hemeroteca del butlletí. El contractista haurà d'assumir el cost dels enviaments en cas que utilitzi plataformes de tercers.
- El web haurà de visualitzar-se amb un disseny responsiu i funcionar correctament durant la vigència del contracte.
- Desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents amb les necessitats que puguin sorgir i que siguin escaients als objectius funcionals i a les característiques tècniques del present plec, d'acord amb l'establert en aquest plec.
- Gestió de la base de dades d'entitats, administracions i persones que serveixi per fer els enviaments de correu electrònic.
- Manteniment i actualització del sistema de ticketing per la [gestió dels serveis d'assessoraments i acompanyaments](#). Actualment s'utilitza l'eina tecnològica de gestió integral OTRS (Open-source Ticket Request System). Aquest sistema permet, disposar de diverses vies i canals de comunicació de fàcil accés, perquè el Departament de Drets Socials, l'administrador del sistema i les entitats promotores puguin efectuar les gestions necessàries les 24 hores al dia, tots els dies de la setmana, els 365 dies de l'any i puguin també registrar aquestes gestions, fer-ne el seguiment, la seva comprovació i avaluació. També ha de permetre explotar les dades que s'obtenen dels formularis de consultes dels serveis d'assessorament i del servei d'acompanyament
- Creació d'un formulari dins de l'OTRS o sistema de ticketing vigent, que permeti l'avaluació dels serveis d'assessorament i acompanyament abans esmentats per part de les entitats ateses, i el bolcatge i explotació de les dades.
- Manteniment, actualització i allotjament del servidor de voluntariat.gencat.cat: el contractista haurà de mantenir, actualitzar i garantir el servei d'allotjament de [voluntariat.gencat.cat](#) i el seu correcte funcionament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Les característiques mínimes del servidor estan descrites a l'apartat 3 d'aquest document.
- Gestionar l'allotjament del sistema de ticketing, així com el manteniment, actualització i millores que requereixi, per garantir el bon funcionament del sistema, en cas que sigui necessari.
- Donar la formació necessària (en suports i formats diversos) en els següents temes:
 - als diferents agents que han de fer servir el sistema de ticketing, tant pel que fa al personal de la DGACC responsable de la gestió del sistema com al personal que gestiona els serveis d'acompanyament i els serveis d'assessorament.
 - al personal de la DGACC responsable de la gestió del PFAVC, per a la realització de les diverses tasques associades al projecte.
 - a les escoles del PFAVC per a la realització de les diverses tasques encomanades a les escoles per a la bona marxa del projecte PFAVC
 - al personal de la DGACC responsable de la gestió dels Punts de Voluntariat.
 - als responsables de l'àmbit local que estan encarregats de la gestió dels Punts de Voluntariat.
- Canviar, d'acord a les indicacions de la DGACC, els contingut redactats a les pàgines de la web i dels diferents espais que la conformen, ja sigui donant suport a la unitat o bé de manera única, cas que aquesta en tingui necessitat.



- Així mateix, el contractista s'haurà de fer càrrec del cost del domini voluntariat.org, tot i que seguirà sent propietat del Departament de Drets Socials

4.1.2 Desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents

La part contractant disposarà d'un màxim de 100 hores destinades a desenvolupar noves funcionalitats o implementar millores no previstes inicialment en aquest plec. Aquestes tasques han de consistir en implementar:

- Noves funcionalitats.
- Propostes que millorin les funcionalitats i extensions ja existents, i que siguin escaients als objectius funcionals de la web de voluntariat.gencat.cat.

Les propostes de desenvolupament de noves funcionalitats o millores poden ser proposades tant per part del proveïdor com per part de la DGACC.

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

1. La part contractista o la part contractant presentaran una proposta de millora o nous evolutius
2. La part contractista no podrà iniciar les tasques fins que no disposi del vistiplau de la part contractant.
3. La part contractista, prèvia realització de les tasques, haurà de passar a la part contractant un report d'hores equivalent a la feina a realitzar.
4. La part contractista haurà de documentar les tasques fetes i els seus efectes, i si cal, acompanyar el canvi.
5. Fins que no es finalitzin les tasques encomanades no es podran facturar.

El contractista haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa que té el Departament de Drets Socials a través del programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya al web voluntariat.gencat.cat. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <http://www.gencat.cat/piv/>

4.2 Lot 2: Servei de creació de l'Aula virtual associativa de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents de l'aula virtual associativa i la del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya

4.2.1 Creació de l'Aula virtual associativa

Durant l'any 2025 s'ha de crear l'Aula virtual associativa. Aquesta aula ha de permetre:

- l'al·lotjament de diferents unitats formatives fetes amb moodle però també amb formats audiovisuals i auditius
- la identificació de rols d'usuaris amb accessos diferenciats segons la seva pertinença a un o altre grup.
- la creació d'espais d'accés (intranets) per diferents perfils d'usuaris.



4.2.2 Manteniment, actualització de les funcionalitats de l'aula virtual associativa i la del PFAVC

El servei de **manteniment i actualització** va destinat a garantir el correcte funcionament de la pàgina web aulavirtual.voluntariat.org i de les extensions necessàries per al seu ús, tant per part del Departament de Drets Socials (com a entitat contractant), com per part dels usuaris que interactuen amb la plataforma. També incorpora el manteniment i actualització del servidor.

Els serveis de manteniment i actualització s'han de portar a terme en base a les característiques tècniques i funcionals descrites en aquest plec. En relació a l'Aula, impliquen garantir i dur a terme les següents accions i tasques:

- El correcte funcionament de aulavirtual.voluntariat.org amb una gestió diària (24 hores al dia els 365 dies de l'any). El temps màxim de resposta a incidències serà de 8 hores, excepte el cap de setmana que es pot perllongar fins a 48 hores.
- Manteniment de les funcionalitats ja existents i actualització de les mateixes. El web haurà de visualitzar-se amb un disseny responsiu i funcionar correctament durant la vigència del contracte.
- Instal·lació d'un software de ticketing per a la gestió/solució de possibles incidències.
- Anàlisis de seguretat i injecció SQL, forats de seguretat, etc.
- Anàlisis de qualitat i performance.
- Capacitat de gestió multiusuari amb diferents rols.
- Actualització dels rols i permisos d'accés a la plataforma per permetre múltiples grups i diversificació de l'oferta formativa.
- Integració d'anàlítica Google Analytics.
- Optimitzat per SEO, utilitzant camps estàndard en la capçalera, maquetant en XHTML i CSS, generant sitemap, amb un temps de càrrega optimitzat (mínim 80/100 al page speed test de Google).
- Implementació i neteja de la base de dades.
- Revisió d'accessibilitat AA.
- Integració de tot tipus de fitxers multimèdia.
- Actualitzar el llistat de funcionalitats de Moodle sempre que aquest es modifiqui per ampliació o baixa d'aquestes.
- Actualitzar el Moodle a les noves versions LTS que vagin apareixen durant la durada del contracte, i a les seves versions menors per el seu bon manteniment i seguretat.
- Actualitzar la guia didàctica adreçada als equips docents de les escoles sempre que aquest s'ampliï o bé es modifiqui alguna funcionalitat de les instal·lades.
- Actualitzar la plantilla de cursos amb introducció a Moodle, presentació de la plataforma i qüestionari estàndard d'avaluació.
- Dissenyar i implementar el protocol de millora de la plataforma amb enquesta d'avaluació.
- Dissenyar i realitzar una formació avançada de 4 hores per l'equip docent de les escoles sobre el catàleg de funcionalitats i bones pràctiques amb Moodle.
- Incrementar les funcionalitats B-learning a l'Aula
- Implementació d'editors i/o paquets scorm, per a determinats cursos per millorar l'experiència a l'Aula virtual del PFAVC

15/29

DEPT. DE DRETS SOCIALS



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 15 de 29

- Implementació de formularis d'inscripció a les formacions del PFAVC i/o a les que es generin a l'Aula associativa, a la pròpia plataforma
- Incorporar les opcions d'emmagatzematge i reproducció de podcast
- Assessorament i suport, tant tècnic com pedagògic, en l'elaboració dels recursos que calgui per garantir que les persones usuàries de l'aula puguin optimitzar-ne el seu ús
- Gestió de l'alumnat (càrregues i assignació d'usuaris, gestió d'incidències), dels cursos allotjats al Moodle de l'Aula. (30 cursos).
- Suport/Assessorament puntual a incidències/gestions dels docents/escoles dels cursos allotjats a l'aula.

Manteniment, actualització i allotjament del servidor de l'Aula virtual associativa i del PFAVC

El contractista ha de vetllar pel manteniment, actualització i allotjament del servidor de aulavirtual.voluntariat.org. Ha de garantir el servei d'allotjament i el seu correcte funcionament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Les característiques mínimes del servidor estan descrites a l'apartat 3 d'aquest document.

4.2.3 Desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents

El servei de **desenvolupament de noves funcionalitat o millora de les existents** va destinada a adaptar i potenciar l'aula virtual associativa i del PFAVC en funció de les necessitats de cada moment.

La part contractant disposarà d'un màxim de 100 hores destinades a implementar millores no previstes en aquest document. Aquestes tasques han de consistir en implementar:

- Millora de la visualització de l'Aula i del Moodle.
- Desenvolupament de noves funcionalitats o millora de les existents amb les necessitats que puguin sorgir i que siguin escaients als objectius funcionals i a les característiques tècniques del present plec, d'acord amb els condicions establertes en el punt 8.
- Suport tècnic en l'elaboració de recursos tecnicopedagògics dels continguts Moodle i audiovisuals que s'allotgin a l'Aula

Les noves peticions poden ser proposades tant per part del proveïdor com per part de la DGACC.

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

1. La part contractista o la part contractant presentaran una proposta de millora o nous evolutius
2. La part contractista no podrà iniciar les tasques fins que no disposi del vistiplau de la part contractant.
3. La part contractista, prèvia realització de les tasques, haurà de passar a la part contractant un report d'hores equivalent a la feina a realitzar.
4. La part contractista haurà de documentar les tasques fetes i els seus efectes, i si cal, acompanyar el canvi.
5. Fins que no es finalitzin les tasques encomanades no es podran facturar.

El contractista haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa que té el Departament de Drets Socials a través del programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya a l'aula virtual associativa i del PFAVC. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent:

<http://www.gencat.cat/piv/>



5.- RECURSOS HUMANS DESTINATS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

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

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

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

Pel lot 1

- 1 tècnic analista programador (30% de dedicació). Professional encarregat de definir l'arquitectura interna del web de manera que sigui escalable segons les necessitats del projecte. Responsable del desenvolupament de la lògica de les aplicacions web.
- 1 tècnic especialista en disseny pàgines web (10% de dedicació). Perfil de formació i experiència en disseny gràfic especialitzat en l'àmbit digital, concretament en web.
- 1 cap de projecte, enginyer informàtic o llicenciat en Informàtica (10% de dedicació). És l'interlocutor entre el Departament i l'equip i qui prioritza i vetlla per la qualitat. Aquesta tasca pot ser exercida per un dels tècnics anteriorment esmentats.

Pel lot 2

- 1 tècnic analista programador (20% de dedicació). Professional encarregat de definir l'arquitectura interna del web de manera que sigui escalable segons les necessitats del projecte. Responsable del desenvolupament de la lògica de les aplicacions web.
- 1 tècnic especialista en disseny pàgines web (25% de dedicació). Perfil de formació i experiència en disseny gràfic especialitzat en l'àmbit digital, concretament en web.
- 1 cap de projecte, (25% de dedicació). És la persona que fa el suport tècnic-pedagògic a l'elaboració dels continguts Moodle i audiovisuals que s'allotgin a l'Aula i als altres elements de suport per les persones usuàries de l'Aula.
- 1 persona coordinadora del projecte (5% de la jornada). És la interlocutora entre el Departament i l'equip i qui prioritza i vetlla per la qualitat. Aquesta tasca pot ser exercida per la persona Cap del projecte (en aquest cas cal que la jornada sigui del 30% de dedicació).

Per ambdós lots, l'empresa contractista ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el XVIII Conveni Col·lectiu Estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública publicat al BOE número 177 de 13 de juliol del 2023 que publica la Direcció General de Trabajo, que inclou les empreses de servei d'informàtica, o bé el conveni que li sigui d'aplicació.



6.- IMPORT DE LICITACIÓ.

L'import del contracte és de 80.012,04 € (IVA inclòs): 66.125,65 € sense IVA (21% IVA: 13.886,39 €), d'acord amb la següent distribució per lots:

- Lot 1: 33.848,25 € (IVA inclòs): 27.973,76 € sense IVA (21% IVA: 5.874,49 €)
- Lot 2: 46.163,79 € (IVA inclòs): 38.151,89 € sense IVA (21% IVA: 8.011,90 €)

7. TERMINI D'EXECUCIÓ

Des de l'1 de gener de 2025 , o des de la data de la signatura del contracte si aquesta fos posterior al dia 1 de gener del 2025, fins al 31 de desembre de 2025.

8.- DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- a) Fer un calendari anual que reculli la proposta de realització de les tasques/ accions contractuals, i també - un cop acordades amb la DGACC- les actuacions subjectes a bossa d'hores, i les hores que comporta cadascuna.
- b) Fer un report mensual calendaritzat amb les hores destinades a manteniment, actualització i millores, que permeti veure l'estat d'execució de les accions i les hores reals invertides, per poder recalendaritzar les accions, si fos el cas.
- c) Portar a terme l'anàlisi de les necessitats i requeriments per al correcte funcionament dels servidors i de la pàgina web i aula virtual del PFAVC i ha de proposar la implementació de millores i canvis.
- d) Fer constar la titularitat del servei (Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya) a tots els materials escrits i respectar la representació que té el Departament de Drets Socials com a titular del projecte de voluntariat.gencat.cat i de l'aula virtual del PFAVC.
- e) Assistir a les reunions que es convoquin des de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.
- f) Lliurar al Departament de Drets Socials una memòria final abans del 31 de desembre de cada anualitat amb les tasques realitzades i tota la documentació necessària per a continuar el manteniment del web. Aquesta memòria ha de contenir un estudi estadístic ampliat sobre l'ús de l'Aula.
- g) En cas de canvi de proveïdor quan finalitzi el contracte vigent, caldrà que el proveïdor sortint faci el traspàs tècnic al proveïdor entrant, coordinadament amb la DGACC, per garantir la continuïtat del servei.

9. POTESTATS I OBLIGACIONS DE LA PART CONTRACTANT

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

- a) Exercir la inspecció del servei objecte del present contracte, controlant i avaluant de forma permanent la correcta gestió del servei.
- b) Determinar els límits conceptuals de voluntariat.gencat.cat i l'Aula virtual associativa i del PFAVC reservant-se el dret de poder suprimir, dividir o crear nous espais , per tal de garantir una qualitat de servei als usuaris.



- c) Desenvolupar la promoció pública de voluntariat.gencat.cat i l'Aula virtual associativa i del PFAVC especialment entre les organitzacions sense ànim de lucre, els ciutadans interessats i els altres agents i sectors interessats.
- d) Vetllar pel correcte desenvolupament del projecte en el seu conjunt, en relació a la qualitat i als valors d'un servei públic

11. PENALITATS

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

- 1) Incompliment del temps de resposta
 - a) Si la incidència es resol en un lapse de temps superior a l'establert en el contracte, però dins del termini de 12h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del concepte de manteniment general del servei a facturar.
 - b) Si la incidència es resol en un lapse de temps superior a les 12h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del concepte de manteniment general del servei a facturar

12. ACCESSIBILITAT

El contractista haurà de complir en que indica l'article 9 Condicions en matèria d'accessibilitat, del Decret 216/2023, de 5 de desembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i de les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.

El contractista ha de fer obligatòriament una validació automàtica i una validació manual de l'accessibilitat. Un cop acabades les proves cal lliurar-ne l'informe resultant, en què han de constar les validacions superades i la justificació de les que no s'han pogut superar.

13. CRITERIS AMBIENTALS

S'haurà de facilitar versions en .pdf dels continguts més importants publicats al web. Per tal de desincentivar la impressió, en cada contingut publicat caldrà afegir el següent missatge: Aquesta és una publicació electrònica que estalvia els recursos naturals associats a les publicacions en paper. No la imprimeixis si no cal. I si has d'imprimir el document:

- Fes-ho en paper 100% reciclat
- Imprimeix a doble cara
- Valora si pots imprimir dues pàgines per full
- Imprimeix en blanc i negre per tal d'estalviar recursos econòmics i naturals
- Predefineix com a qualitat d'impressió de la teva impressora la configuració "esborrany" per a tots els documents d'ús intern

14. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

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

- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD); i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD) i qualsevol altre normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial.



- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnologies i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

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

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

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

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 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.

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

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu

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

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

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

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

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

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.

22/29

DEPT. DE DRETS SOCIALS



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 22 de 29

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

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

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

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

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents: voluntariat.gencat.cat i Aula virtual associativa i del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya.

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'li permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

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

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CESICAT,



canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

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

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.

24/29



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 24 de 29

Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

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

Mesures de gestió documental

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

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

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

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

- 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.

25/29

DEPT. DE DRETS SOCIALS



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 25 de 29

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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



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

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

Barcelona, a data de la signatura

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

DEPT. DE DRETS SOCIALS

	Doc. original signat per: Xavier Godàs i Pérez 04/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027	Data creació còpia: 09/09/2024 13:37:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 26 de 29
			
		018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y	

ANNEX 1 PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

- **Circulars Funció Pública**

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

- **Normes i guies del Departament**

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

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

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

DEPT. DE DRETS SOCIALS

27/29



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 27 de 29

**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.
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.

28/29



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018FO7YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 28 de 29

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,

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

29/29



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
04/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



018F07YQOACGD0GY4HPIUWTKUMG3EV2Y

Data creació còpia:
09/09/2024 13:37:39

Pàgina 29 de 29