



**Plec de prescripcions tècniques que
regula el contracte de servei per a la
prestació del Servei d'Informació i
Orientació Telemàtic a persones
Víctimes d'un Delicte**

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la gestió del servei telemàtic d'informació i orientació a persones víctimes d'un delictes depenent de la l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (ARAV) de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (d'ara endavant, DGEPCJJ), per al compliment de les funcions que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques (PPT).

Aquest servei es concreta en informar, assessorar, orientar i derivar, tot realitzant, si escau, un treball de contenció i suport emocional, les demandes de les persones víctimes d'un delictes, tant abans com durant i després del procés penal, tal i com estableix la Directiva Europea 2012/29/EU del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, així com la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delictes i el Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 4/2015, de 27 de abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i es regulen les Oficines de les Víctimes del Delictes.

També s'atendran les demandes realitzades per aquelles persones que sol·licitin informació sobre els serveis d'atenció a les víctimes o dels serveis de Justícia Restaurativa.

Es requereix, com a mínim, que el servei es presti mitjançant els mitjans telemàtics següents:

1. Telèfon gratuït
2. Bústia de correu electrònic.

2. Descripció de l'objecte de contractació

2.1. Descripció funcional del servei

L'atenció, informació i assessorament que presta el servei és gratuïta i confidencial i està dirigida a les persones víctimes d'un delictes. L'entitat o empresa licitadora ha de garantir la prestació del servei els dies laborables de dilluns a divendres des de les 8.00 fins a les 22.00 hores.

Tot seguit es descriuen les funcionalitats que caldrà que el servei presti:

1. Informar de forma general tal i com estableix l'article 5 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima en qualsevol fase del procediment, del següent:

- a) De les mesures d'assistència i suport disponibles, ja siguin de caire mèdic, psicològic o material (inclou, si escau, informació sobre les possibilitats d'obtenir un allotjament alternatiu) i el procediment per obtenir-les, així com la derivació si s'escau a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte corresponent per tal de fer-les efectives.
- b) Del dret a denunciar, i si s'escau, del procediment per interposar una denúncia i el dret a facilitar els elements de prova a les autoritats encarregades de la investigació.
- c) Del procediment per obtenir assessorament i defensa jurídica, i si s'escau, les condicions en les quals es pot obtenir gratuïtament. A més, si escau, derivació al Servei d'Orientació Jurídica (en endavant, SOJ) corresponent.
- d) De la possibilitat de sol·licitar mesures de protecció i, si escau, del procediment de com fer-ho.
- e) De les indemnitzacions a les quals pugui tenir dret i, si escau, el procediment per sol·licitar-les i/o reclamar-les.
- f) Dels serveis d'interpretació i traducció disponibles.
- g) De les ajudes i serveis auxiliars per a la comunicació disponibles.
- h) Del procediment a seguir per tal que la víctima pugui exercir els seus drets si resideix fora de l'Estat Espanyol.
- i) Dels recursos que pot interposar contra les resolucions que consideri contràries als seus drets.
- j) De les dades de contacte de l'autoritat encarregada de la tramitació del procediment i quins són els canals per a comunicar-se amb ella.
- k) Dels serveis de Justícia Restaurativa disponibles, en els supòsits que sigui legalment possible, i derivació als mateixos, si s'escau.
- l) Dels supòsits en els quals pot obtenir el reemborsament de les despeses judicials i, si escau, el procediment per reclamar-lo.
- m) Del dret a ser notificada de les resolucions a les quals es refereix l'article 7. En concret, se l'informarà del procediment per sol·licitar-la i se la derivarà a l'Oficina d'Atenció a la víctima del Delicte corresponent.

2. Informar dels serveis de l'entorn més proper de la víctima i a què pot acudir: serveis socials, sanitaris, policials i judicials.
3. Informar i derivar la víctima a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte corresponent, en els supòsits que determina la llei, per tal d'oferir-li i garantir-li una atenció integral.
4. Informar i derivar la víctima als serveis de Justícia Restaurativa corresponents, en els supòsits que determina la llei.
5. Derivar la víctima als serveis d'emergència corresponents, en els casos que així ho requereixin. Si hi ha una petició d'informació i atenció per una situació d'emergència, caldrà assessorar la persona que realitza la consulta que s'adreça als serveis d'emergència corresponents, tot fent contenció emocional, i s'informarà a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte corresponent a través de la seva bústia corporativa per tal que faci un seguiment acurat del cas.
6. Gestionar, a través de tots els mitjans pels quals es presti el servei, les peticions que es realitzin relatives a:
 - a) Demandes d'informació i de recursos efectuades per les persones víctimes d'un delicte.
 - b) Sol·licituds d'informació i assessorament sobre possibles actuacions a realitzar davant d'una possible situació de comissió de fet delictiu, tant si la demanda procedeix de particulars com de professionals .
7. Proporcionar la contenció oportuna quan calgui.
8. Derivar la petició, si és el cas, als serveis d'atenció especialitzats o a d'altres que es cregui pertinent, atenent a les necessitats identificades en les demandes de persones víctimes d'un delicte i la proximitat del recurs.
9. Registrar les dades de la víctima i les actuacions realitzades a la base de dades pròpia d'atenció a les víctimes de la DGEPCJJ, segons els requeriments tècnics d'aquesta unitat administrativa.
10. Tenir un coneixement acurat i constantment actualitzat respecte dels procediments i sol·licituds als quals tenen dret les persones víctimes d'un delicte per tal de poder donar una informació acurada i actualitzada.
11. Garantir la confidencialitat de les dades de les persones víctimes del delicte.

2.2. Àmbit d'actuació

L'execució del servei ha de donar cobertura a tot l'àmbit territorial de Catalunya.

La seva ubicació estarà centralitzada en una única seu de l'entitat o empresa licitadora, dins del territori de Catalunya.

2.3. Volumetries

El Servei telemàtic d'informació o orientació a les víctimes del delictes va entrar en funcionament el desembre de 2016.

Des de llavors i fins al 2023, el nombre de demandes del servei ha anat en augment. El nombre d'atencions telefòniques al llarg del 2023 ascendeixen a 4.753, respecte el total de 4.279 de l'any 2022, qüestió que suposa un 11,07% d'augment respecte del 2022.

Les consultes realitzades continuen sent, majoritàriament, sobre els serveis d'assistència i suport disponibles (42,4%), seguit per sol·licitar informació sobre el procediment per a interposar denúncia (26,3%). També, les consultes sobre els serveis d'orientació jurídica i sobre les dades de contacte de les autoritats judicials, suposen un 4% de les actuacions realitzades.

Des de la implantació del servei fins a l'actualitat, s'ha mantingut un augment continuat de les demandes d'assessorament al servei telemàtic. Es preveu que aquesta tendència es mantingui en el futur.

2.4. Requeriments tècnics

Es presenten els requeriments tècnics mínims dels quals la contractista haurà de disposar per donar continuïtat al servei.

2.4.1. Infraestructura

La contractista haurà de disposar d'una infraestructura tècnica adient per tal de poder prestar el servei, garantint-ne sempre el correcte funcionament.

En concret haurà de disposar de, com a mínim:

- Un terminal per a cada professional, on s'inclogui un telèfon i un ordinador, com a mínim, per poder atendre i fer la gestió del servei.
- Un servidor capaç de connectar-se a la xarxa per tal de poder continuar oferint els serveis descrits, així com ser connectat als diferents terminals per dotar-los de les funcionalitats necessàries per poder continuar amb la prestació del servei. A més, aquest servidor haurà de contenir el programari de gestió interna del servei que haurà de ser accessible pels professionals.

2.4.2. Integració de sistemes

Es requereix que la informació de les actuacions que siguin realitzades pel servei es comuniquin a l'Oficina d'Atenció a la Victima del Delictes corresponent mitjançant la integració del servei amb els Sistemes d'Informació (SI) del Departament de Justícia, Drets i Memòria i els altres serveis que siguin estrictament necessaris per a la prestació del servei. Per aquest motiu, es donaran d'alta dins dels SI del Departament de

Justícia, Drets i Memòria els perfils mínims i necessaris que operin al servei amb l'objectiu de reportar totes les actuacions que es duguin a terme.

La contractista haurà d'adaptar-se a les possibilitats del Departament de Justícia, Drets i Memòria per tal de fer aquesta integració i haurà de col·laborar amb aquest per fer-ho operatiu. També es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de la connexió amb les bases de dades de la DGEPCJJ així com de les línies de comunicació i dispositius necessaris.

Cal tenir en compte que l'accés del professional extern a la base de dades del Departament de Justícia, Drets i Memòria no es podrà fer en les mateixes condicions que els empleats públics i estarà restringida d'acord amb les funcions corresponents al Servei Telemàtic d'informació i orientació a la víctima del delictes.

2.4.3. Traçabilitat

La contractista haurà de disposar de les eines i sistemes d'informació adients per tal de mantenir la traçabilitat de totes les actuacions que realitzi el servei, sigui quin sigui el mitjà utilitzat per realitzar-les. Així serà necessari mantenir informació sobre:

- Les actuacions que realitzi el servei, amb el detall de cadascuna d'elles i la seva resolució.
- Les persones que utilitzin el servei.
- Les derivacions realitzades i els serveis a què s'han realitzat aquestes derivacions.
- Addicionalment el sistema ha de permetre la gravació de les trucades que el servei gestioni, en els casos que l'ARAV així ho consideri necessari.
- S'haurà de complir la norma de gestió de traces de l'Agència de Ciberseguretat

2.4.4. Altres

Totes les persones víctimes del delictes han de poder exercir el seu dret a la informació. Per aquest motiu, l'empresa ha de comptar amb els recursos i la infraestructura que permetin l'accés efectiu a la informació a totes les persones, en especial atenció a aquelles persones amb:

- I. Diversitat funcional auditiva i/o a la parla: en un principi, això quedaria cobert pel servei de consulta per correu electrònic. A més, dins d'aquest grup cal garantir l'accés a l'exercici del dret a la informació per part de les persones sordcegues. Hi ha sistemes informàtics emprats per persones sordcegues que traslladen els textos escrits a sistemes lingüístics tàctils i que, per tant, les persones sordcegues poden entendre. D'igual manera, les persones sordcegues poden emetre comunicacions escrites per si mateixes per aquesta via. En conseqüència i per tal que la traducció a aquests sistemes sigui comprensible i accessible i es perdi el mínim d'informació possible, l'adjudicatària es compromet a redactar els correus electrònics d'acord amb les següents directrius:

- Ús de llenguatge clar i directe, sense figures retòriques.
 - Ús de llenguatge correcte, sense faltes d'ortografia.
 - Frases curtes. Evitar en la mesura del possible les frases subordinades.
 - No justificació dels marges del cos del text. (Els marges justificats poden ocasionar errors en els sistemes informàtics de trasllat d'informació escrita a informació tàctil.)
- II. La resta de grups poblacionals que per les seves circumstàncies personals i socials puguin tenir una major dificultat per l'accés integral a la informació. En aquest cas, cal tenir present que, com ja s'ha vingut efectuant fins ara en la prestació del servei, les consultes es poden dur a terme tant per part de les víctimes del delictes, com pels seus familiars, representants legals i tutors, així com de serveis especialitzats (prestats per administracions públiques, fundacions, associacions...) que donen suport a la persona afectada.

S'ha de garantir que s'ofereix el servei en català, castellà i anglès. L'empresa contractista haurà d'acreditar aquest requisit abans de la formalització del contracte mitjançant la presentació de titulacions oficials que demostrin un coneixement equivalent o superior als nivells que es detallen a continuació:

- Llengua catalana. Nivell de suficiència C1.
- Llengua castellana. El personal adscrit ha de demostrar coneixements de castellà de nivell la nacionalitat espanyola o nacionalitat d'un país en el qual el castellà sigui una llengua oficial o bé el certificat B2 o equivalent o superior o haver cursat estudis obligatoris i/o oficials a un país on el castellà sigui llengua oficial durant un temps de com a mínim de 4 anys.
- Llengua anglesa. Nivell d'equivalència B2 o certificat equivalent.

La contractista haurà de fer totes les gestions necessàries i disposar dels sistemes adients per tal de mantenir el número de telèfon gratuït actual del Servei d'Informació i Orientació Telemàtic de persones víctimes d'un delictes (900 12 18 84) així com del correu corporatiu, infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat, que són i seran els propis del Servei i propietat del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

2.5. Organització del servei

L'empresa contractista haurà de proposar un model organitzatiu que permeti cobrir el servei exigint, que haurà de comptar com a mínim amb un coordinador i quatre professionals el qual serà validat per la DGEPCJJ.

L'empresa contractista haurà d'organitzar el servei tenint en compte l'estructura professional actual i els criteris d'escalabilitat.

Segons les necessitats del servei, la DGEPCJJ podrà proposar les modificacions que consideri pertinents al model de l'entitat contractista.

2.5.1. Mitjans personals

L'entitat o empresa contractista ha de garantir que disposa d'un equip humà que compleix amb els següents requisits en relació amb les funcions i perfils professionals:

- Títol de llicenciatura o diplomatura o grau en psicologia, treball social, educació social o criminologia.
- Les competències professionals següents, valorades mitjançant l'entrevista personal per competències:
 - Escolta activa i comunicació interpersonal.
 - Resolució de problemes en situacions de crisi.
 - Tolerància a la frustració.
 - Coneixements d'ofimàtica i d'entorns tecnològics.

Experiència de mínim 3 mesos i/o coneixement suficient en l'àmbit judicial i de la victimologia.

- Tot el personal assignat al present contracte haurà de d'acreditar el nivell de suficiència de català C1 o equivalent i el nivell d'anglès B2 o equivalent.
- El personal adscrit ha de demostrar coneixements de castellà de nivell la nacionalitat espanyola o nacionalitat d'un país en el qual el castellà sigui una llengua oficial o bé el certificat B2 o equivalent o superior o haver cursat estudis obligatoris i/o oficials a un país on el castellà sigui llengua oficial durant un temps de com a mínim de 4 anys.

Es recorda que totes les titulacions estrangeres que es vulguin fer valdre davant de l'Administració caldrà que estiguin degudament homologades i amb una traducció jurada en cas que estiguin en una llengua no oficial a Catalunya.

Tots els i les professionals contractats per l'entitat o empresa contractista, amb incidència directa o indirecta en el servei objecte de contractació, se sotmetran a les determinacions del Codi Ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya, contingut de la Circular 2/2011, de 10 de novembre. Es pot consultar a l'enllaç següent: http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/reinsercio_i_serveis_peni/instruccions_i_circulars/circular_codi_etico_execucio_penal.pdf

En cas que alguna de les persones professionals adscrites a la prestació no s'adapti al lloc de treball o bé no demostrï la diligència exigida pel lloc que ocupa, l'Administració demanarà a

l'entitat contractista que substitueixi aquesta persona per una altra que compleixi les condicions esmentades. La substitució es farà de manera immediata, dins dels terminis legals.

Els possibles conflictes laborals o professionals que puguin donar-se entre l'entitat contractada i el seu personal durant l'execució del present contracte els resoldrà la contractista sense que en cap cas el servei públic se'n vegi afectat.

La contractista resoldrà de manera diligent totes les incidències o problemes que puguin pertorbar la correcta execució del servei. En especial, i per als casos de baixes laborals o qualsevol altre tipus d'absència del personal assignat al contracte, l'entitat realitzarà les gestions oportunes per procedir, de manera diligent, a la seva substitució, que en cap cas no pot superar el termini de 30 dies naturals.

Tot el personal destinat a l'execució d'aquest contracte depèn únicament del contractista a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'Administració contractant existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. El contractista gestionarà totes les contingències de la vida laboral del personal (retribucions, permisos, etc.)

2.5.2. Nivells estàndards de servei

Es proposa dividir el servei en 3 nivells diferenciats:

1. Nivell de prioritació

En aquest nivell s'atenen totes les demandes i es dirigiran al segon nivell si escau.

2. Nivell d'atenció

En aquest nivell es resolen totes les trucades. Es segmentarà en dos subnivells: per trucades urgents i per les víctimes que sol·licitin informació.

3. Nivell específic

Nivell per trucades que requereixen una resolució específica (derivació a servei d'emergències, derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte o altres serveis especialitzats).

Ha de formar part del servei, però, ponderar els recursos en cada nivell. Si la situació de volum de trucades ho permet, la trucada es resoldrà en el primer nivell, sempre prioritant les trucades urgents.

Serà condició necessària del servei que entre les **11 hores fins a les 18 hores** hi hagi com a **mínim dos professionals** per atendre el servei.

Tanmateix, aquest model organitzatiu no és tancat, sinó que, a partir del seguiment i avaluació que es faci del servei, s'haurà d'adequar a la demanda. Per tant, si escau, la contractista haurà d'adoptar el model organitzatiu intern pertinent per adaptar-se als canvis i necessitats del servei.

3. Prestació del servei

L'empresa contractista serà responsable, durant tot el període de vigència del contracte, de:

1. Organitzar i gestionar els serveis objecte del contracte, de conformitat amb les directrius de l'ARAV.
2. Conèixer i aplicar, en tot cas, la normativa vigent a Catalunya, l'Estat i la Unió Europea en matèria de protecció i atenció a les víctimes de delictes i en matèria de procediment penal aplicable.
3. Disposar, de dilluns a divendres (no festius) de 8 a 22 hores, de tots els recursos necessaris per atendre i gestionar totes les vies de comunicació establertes pel servei.
4. Aportar i mantenir un centre dotat de la tecnologia adequada i adaptada a les funcions del servei, ubicat a la Comunitat Autònoma de Catalunya.
5. Traslladar a l'ARAV, un informe del servei mensual, tal com es descriu en aquest document.

4. Seguiment i control del servei

4.1. Organització i Model de Relació

El seguiment i control del desenvolupament dels serveis requerirà la coordinació entre els responsables del Departament de Justícia, Drets i Memòria i els responsables de la gestió del servei de l'entitat o empresa contractista.

Així es requerirà que l'empresa contractista designi una persona de referència per a la gestió del servei que actuï com a persona interlocutora única amb les persones responsables del Departament de Justícia, Drets i Memòria. L'empresa contractista haurà de presentar un model de coordinació per les situacions ordinàries i extraordinàries que esdevinguin durant la presentació del servei.

El nivell de comunicació entre ambdues parts ha de ser fluid i freqüent. Es requerirà de reunions, com a mínim una vegada al trimestre, de revisió i seguiment dels aspectes més rellevants del servei, nivells de servei acordats i de l'execució del contracte. Tanmateix, es duran a terme les reunions oportunes quan hi hagi un canvi en la normativa o funcionament que faci necessària la revisió del procediment de l'atenció.

Periòdicament, i com a mínim una vegada a l'any, es realitzaran anàlisis comparatives entre els nivells de servei assolits i els nivells de servei estipulats pel present contracte. En funció d'aquestes anàlisis, els nivells de servei inicials podran ser millorats i/o ampliat de mutu acord entre l'entitat o empresa contractista i l'ARAV.

4.2. Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'objectiu d'aquest ANS és aconseguir un servei de qualitat a la ciutadania. La definició dels nivells de servei constitueix l'instrument de mesura que permet observar el compliment dels objectius fixats.

El seguiment del compliment dels aspectes tècnics del contracte es durà a terme per una Comissió Tècnica, que estarà composta per dues persones nomenades per l'entitat contractada i dues persones nomenades per l'ARAV, que es reuniran amb una periodicitat mínima trimestral.

Se seguiran els següents indicadors de qualitat:

1. Comunicacions en temps real (telèfon o mitjans similars):

- Garantir la cobertura dels serveis telefònics a un nivell no inferior al 95%.
- Aconseguir un temps d'espera de les persones usuàries del servei inferior als 15 segons en un 75% dels casos i/o de 20 segons en el 95% dels casos, segons acordin

l'ARAV i l'empresa contractista, tot seguint el procediment fixat en l'apartat 4.1.d'aquest PPT.

- No superar el 7% en l'índex d'abandonament, entès com la ràtio de persones usuàries que abandonen la trucada sense que la seva consulta finalitzi, entre el total de trucades que es responguin.

2. Comunicacions en temps diferit o asíncrones (correu electrònic, comunicacions web, etc.) se seguiran els indicadors següents:

- El temps de resposta no haurà de ser superior a les 24h de dilluns a divendres (no festius). El dia immediatament anterior a un període on el servei no estigui actiu (cada divendres o abans de períodes festius o festes entre-setmanes) s'hauran d'haver atès totes les peticions, per evitar que quedin sense resposta. S'entén com a resposta el fet d'haver resolt una petició, ja sigui de manera definitiva (on es dona per tancada la petició) o s'estigui a l'espera de realitzar altres accions per a poder resoldre-la de manera definitiva.

3. Integració de sistemes:

- Caldrà que el 100% de les actuacions quedin introduïdes en els sistemes d'informació del Departament de Justícia, Drets i Memòria. La integració en els sistemes haurà de realitzar-se en un període de temps inferior a 24h després de concloure l'actuació.
- L'accés a l'aplicació informàtica corresponent es farà mitjançant les credencials personals que l'Administració confereixi a l'efecte, les quals es cancel·laran quan la persona professional deixi d'estar adscrita a la prestació del servei, bé sigui per extinció de la seva relació contractual amb l'empresa adjudicatària, bé sigui per qualsevol altra causa..

4. Tancament d'actuacions:

- Cal que el 100% de les actuacions quedin resoltes definitivament i, en cas contrari, especificar per què no s'han pogut resoldre. Les actuacions s'han de resoldre de manera progressiva i en el període de temps mínim que permeti cada actuació.
- Formarà part de les obligacions de l'empresa proveïdora elaborar un quadre de comandament amb els indicadors més rellevants del servei per tal d'avaluar-ne la qualitat. Aquest quadre haurà de ser validat prèviament per l'ARAV. L'entitat es compromet a facilitar a l'ARAV totes les dades que li siguin requerides en relació al compliment del servei assignat.
- Tots aquests indicadors es tindran en compte per a les millores que es puguin requerir per part de l'ARAV a l'empresa proveïdora del servei.

- Addicionalment, i com a requeriment del servei, en el moment de presentar la factura electrònica, tots els indicadors hauran d'estar actualitzats i entregats telemàticament a l'ARAV per tal de poder fer el seguiment del servei.

4.3. Documentació i indicadors de control del servei

L'entitat o empresa contractista lliurarà a l'ARAV la documentació i els informes relatius als serveis realitzats.

Així mateix, l'entitat es compromet a elaborar i presentar a l'ARAV una memòria anual sobre el funcionament i desenvolupament de la seva col·laboració, un cop transcorregut el termini de 30 dies naturals des del tancament de l'any.

Si s'estima convenient, també es demanarà aquella documentació que estigui a l'abast de l'empresa o entitat i que tingui relació directa amb el servei prestat. Aquesta documentació s'adreçarà a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima i al Servei o Secció de Suport a l'Execució Penal de la Gerència o Servei Territorial que correspongui.

Els informes de control i seguiment que se sol·liciten s'hauran de lliurar, com a mínim, en català i hauran de contenir el contingut següent:

- De manera immediata, les emergències i/o urgències ateses i les actuacions realitzades.
- El primer dia laborable de la setmana, la informació de la setmana anterior amb les peticions més rellevants i les seves actuacions.
- Mensualment, un informe dels indicadors crítics de continguts de les peticions ateses segons el model de quadre de comandament que l'ARAV facilitarà a l'entitat o empresa adjudicatària.
- Anualment, la memòria qualitativa i quantitativa del servei.

D'acord amb l'article 48 de la Llei de propietat intel·lectual, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, s'entén que l'entitat o empresa adjudicatària haurà de cedir de forma exclusiva al Departament de Justícia, Drets i Memòria, els drets de propietat que li corresponen per l'elaboració de la memòria i dels informes esmentats anteriorment. La Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil podrà realitzar l'explotació, tractament, difusió i publicació que consideri adequada a aquests documents.

4.4. Auditoria

L'Administració realitzarà auditories per verificar l'acompliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada a l'adjudicatari.

La 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 realitzant el servei objecte del contracte pel personal que la Direcció General determini.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de la contractista. En els casos en què la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil demani una col·laboració activa del personal de la contractista, es donarà avís amb 15 dies hàbils d'antelació a la seva realització.

5. Requeriments de seguretat

L'entitat contractista ha de complir amb els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte d'acord al marc legal vigent. Per aquesta raó, caldrà complir amb la Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya i amb els requeriments de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat del seu Marc Normatiu. https://ciberseguretat.gencat.cat/web/.content/01_agencia/entitat/Politica_ciberseguretat_Generalitat-de-Catalunya.pdf

En relació als recursos tècnics:

- Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'entitat contractista utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la DGEPCJJ amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta unitat directiva 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 en els 4 mesos següents a la formalització del contracte.
- Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'entitat adjudicatària que tractin les dades de la DGEPCJJ haurà de ser reportat immediatament a aquesta Direcció General, però també registrat, avaluat i gestionat, degudament per l'entitat adjudicatària. Aquests incidents poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades segons estableixi la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

6. Difusió dels programes gestionats

La difusió dels programes gestionats amb la DGEPCJJ, així com la participació en actes relacionats amb aquests que l'entitat o empresa contractada vulgui dur a terme, requeriran sempre de la prèvia autorització de la DGEPCJJ.

D'altra banda, l'entitat o empresa contractada participarà en els actes de difusió o divulgació previstos per la DGEPCJJ en la forma que aquesta determini en cada cas. En tot cas, sempre es farà constar la competència de la DGEPCJJ en el Servei d'Informació i Orientació Telemàtic de persones Víctimes d'un delictes, sent aquesta la propietària del servei.

7. Unitat promotora del contracte

La unitat promotora del contracte és l'Àrea de Reparació i d'Atenció a la Víctima, que en aquest cas és també la unitat encarregada del seguiment i l'execució del contracte.

La persona responsable del contracte és la persona titular de l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima del delictes de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

D'acord amb l'article 62.1 de la LCSP, aquesta persona exerceix les funcions d'inspecció, comprovació, vigilància i certificació de la correcta prestació del servei d'acord amb l'establert al contracte.

8. Unitat gestora del contracte

La unitat gestora del contracte és el Servei de Gestió de Recursos Humans i Econòmics, el qual exerceix la funció de gestió administrativa i comptable de l'expedient de contractació.

9. Obligacions de l'Administració

En tot moment, l'Administració:

- a. Supervisarà el desenvolupament del servei i l'atenció prestada.
- b. Interpretarà el contracte administratiu i resoldrà els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- c. Vetllarà perquè l'entitat o empresa contractista compleixi allò establert normativament en matèria de protecció de riscos laborals.
- d. Exigirà l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'entitat o empresa incorri en actes i/o 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 de les administracions públiques.

La directora general d'Execució Penal
a la Comunitat i Justícia Juvenil