

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI DE
SUPORT EN LA TRAMITACIÓ DELS TÍTOLS DE FAMÍLIES**

Contingut

1. Objecte del contracte	2
2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte	2
3. Documentació que les entitats licitadores han d'aportar dins del sobre B	2
4. Concreció de les tasques	3
5. Desenvolupament del servei: Equip Gestor	5
5.1) Equip gestor	5
5.2) Formació	6
5.3) Absències laborals	6
5.4) Organització de la feina	6
5.5) Seguiment	6
5.6) Millores	7
5.7) Materials utilitzats	7
5.8) Local	7
6. Obligacions del contractista	7
7. Drets i obligacions del Departament de Drets Socials	9
8. Seguretat i protecció de dades	10
9. Règim econòmic	17
9.1) Consideracions generals	17
9.2) Penalitats	19
10. Vigència del contracte	19
ANNEX 1: PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA	21
ANNEX 2: MODEL DE DOCUMENT D'ACEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	22

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 900 400 012



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 1 de 23

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT EN LA TRAMITACIÓ DELS TÍTOLS DE FAMÍLIES

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte consisteix en donar suport a la tramitació del procediment de reconeixement de la condició de família nombrosa i monoparental que gestiona el Servei de Prestacions en l'Àmbit de les Famílies de la Direcció General de Prestacions Socials, en endavant DGPS.

El contracte es portarà a terme d'acord amb la normativa general que li és d'aplicació i especialment amb la legislació vigent en matèria de suport a les famílies, la normativa aplicable respecte de la protecció de dades de caràcter personal i les instruccions i directrius que disposi el Departament de Drets Socials.

2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte

L'alt volum de famílies que sol·liciten el reconeixement de la condició de família nombrosa i monoparental a Catalunya, i la necessitat de poder oferir-los un servei ràpid, eficient i adequat dels seus drets i llibertats, amb l'acompliment de tots els tràmits procedimentals i terminis legalment establerts, requereix la contractació dels serveis per a les tasques de suport per a la seva tramitació i gestió.

3. Documentació que les entitats licitadores han d'aportar dins del sobre B

Sens perjudici de la documentació que es demana al Plec de Clàusules Administratives Particulars, les empreses licitadores resten obligades a la presentació de la documentació següent, al sobre B:

- Descripció de l'objectiu del projecte a desenvolupar.
- Explicació dels processos i fases que constitueixen el projecte.
- Descripció de l'equip gestor que hi treballarà i de la persona responsable del projecte que, alhora, serà la interlocutora amb la persona que el Departament de Drets Socials designi com a responsable del contracte.
- Descripció dels mitjans tècnics i materials a utilitzar.
- Descripció de la metodologia de treball mentre duri l'execució del projecte.
- Explicació dels mecanismes de seguiment, de coordinació i de control de la qualitat.
- Sistemes i procediments de comunicació i relació amb la Direcció General.
- Compromís de connexió al Nus de la Generalitat de Catalunya des del primer dia cas de resultar adjudicatari
- Altres requisits previstos al present Plec de prescripcions.
- Qualsevol altra documentació o enumeració de millores que considerin oportú presentar.

2/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 2 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

4. Concreció de les tasques

Les tasques que el contractista haurà de dur a terme, durant la vigència del contracte, són les descrites a continuació:

4.1) Recepció i gravació de les dades, si escau, i de la documentació referent a les sol·licituds de la condició de família nombrosa i de família monoparental, que han de constar a l'aplicació corresponent.

Recepció de la documentació digital que no hagi quedat gravada automàticament a l'aplicació de gestió.

El contractista haurà de mecanitzar les dades i introduir-les correctament en el Sistema de Gestió de Títols de Família Nombrosa i Monoparentals, si escau, així com penjar tota la documentació presentada en la mateixa aplicació d'aquelles sol·licituds que no hagin quedat gravades automàticament o prèviament a l'aplicació de gestió.

4.2) Control de la recepció de totes les sol·licituds de la condició de família nombrosa i de família monoparental, que han de ser gestionades per fora l'aplicació corresponent.

4.2.1) Confrontació de la llista confeccionada pel Registre de documents del Departament de Drets Socials, amb la llista dels expedients descarregats pel contractista, per comprovar que quadren amb els expedients rebuts.

Una vegada el contractista ha comprovat que la llista d'expedient enumerats quadra amb els rebuts, haurà de certificar a la DGPS que és correcta. Si en el transcurs d'aquest procés es detectés algun desajust, ho haurà de comunicar a la DGPS.

4.2.2) Estudi i gestió de les alertes generades per a l'aplicació de gestió en relació a les sol·licituds presentades.

4.3) Suport en l'estudi i la gestió de títols de família monoparental i nombrosa

4.3.1) Suport a la revisió, estudi i gestió de les sol·licituds d'alta i renovació de la condició de família nombrosa i monoparental així com la revisió, estudi i gestió de la documentació complementària presentada.

En cas de fer proposta de resolució, la DGPS validarà l'actuació realitzada per l'empresa mitjançant el Sistema de Gestió de Títols de Família Nombrosa i de Títols de Família Monoparental. En cas que la DGPS no validi l'actuació proposada pel contractista, retornarà l'expedient al contractista per a que realitzi novament l'estudi o directament finalitzarà l'actuació.

Aquesta tasca inclou:

- Suport a l'estudi i validació de la sol·licitud amb la documentació presentada.

3/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 3 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

- Estudi i validació de la documentació complementària presentada com a conseqüència d'un requeriment o abans de la notificació de la resolució,
- Proposta d'actuació en relació a la sol·licitud presentada (expedició, renovació, requeriment de documentació o denegació),
- Suport a la tramitació dels diferents procediments vinculats a la gestió, a través de la consulta de les diferents bases de dades, com per exemple la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA), si escau.
- Realització d'informes i estadístiques per al control de la gestió dels expedients de la condició de família nombrosa i monoparental.

4.3.2) suport en la revisió, estudi i gestió de les **sol·licituds de revisió de títols per canvi de categoria** de títols de família nombrosa.

Aquesta tasca inclou:

- Suport a l'estudi i validació de la sol·licitud amb la documentació presentada.
- Estudi i validació de la documentació complementària presentada com a conseqüència d'un requeriment o abans de la notificació de la resolució,
- Proposta d'actuació en relació a la sol·licitud presentada (atorgament, denegació o requeriment de documentació),
- Suport a la tramitació dels diferents procediments vinculats a la gestió, a través de la consulta de les diferents bases de dades, com per exemple la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA), si escau.

4.3.3) Suport a l'estudi i gestió de les **sol·licituds de certificat** de la condició de família nombrosa i monoparental.

4.3.4) Impressió de la documentació i/o carnets que s'hagin d'enviar per correu postal. Caldrà fer l'ensobrament i l'enviament a la persona destinatària, per correu certificat i amb el justificant de recepció corresponent.

4.3.5) Gestió i gravació dels justificants de recepció al Sistema de Gestió de Títols de Famílies Nombroses i Monoparentals de tota la documentació enviada per correu postal als ciutadans.

5.1. L'empresa haurà d'escanejar tots els acusaments de recepció, tant rebuts com no rebuts per la persona destinatària, indicant a l'aplicació si el ciutadà ha estat notificat o no.

5.2. Ens els casos en què no s'hagi notificat al ciutadà, caldrà crear un excel amb indicació de l'acte administratiu no notificat i del motiu de no notificació, número de títol i dades personals del destinatari, per a la seva publicació edictal.

Si l'adreça on s'han tramès les notificacions retornades és incorrecta o bé no coincideix amb l'última que consta a l'expedient de referència, el contractista reenviarà de nou les cartes retornades. També les reenviarà, per qualsevol altra causa, sempre d'acord amb les instruccions de la DGPS.

4/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 4 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

Tot el cicle de tramitació s'haurà d'adaptar a la normativa d'administració electrònica vigent. En conseqüència, aquest cicle haurà d'estar comprés dins el 5 mesos següents, com a màxim, a comptar des de la recepció de la sol·licitud d'expedició/renovació del títol corresponent presentada pel ciutadà fins al primer intent de notificació de la resolució final.

4.4) Altres tasques

- Realització d'informes i realització d'estadístiques per a la proposta de millores de la gestió dels títols de família nombrosa i monoparental, a petició de la DGPS.
- Modificació i actualització de dades posteriors a la gestió dels Títols.
- Control de l'stock necessari per a la impressió i enviament dels carnets.
- Altres tasques encomanades per la DGPS, relacionades amb l'objecte del contracte.

5. Desenvolupament del servei: Equip Gestor

5.1) Equip gestor

El contractista disposarà del personal professional adient per al desenvolupament del contracte, que formarà part de l'equip gestor del projecte.

Els professionals que desenvolupin les tasques contractades mantindran relació laboral directa amb l'empresa, no existint cap vinculació laboral amb la Generalitat de Catalunya per la qual cosa no es consideraran empleats públics.

L'equip gestor estarà format per:

- Una persona responsable del projecte designada pel contractista.

La persona responsable del Projecte ha de ser coneixedora de totes les tasques assignades al contractista i tenir la formació adient i l'experiència suficient per tal de poder transmetre correctament les directrius i els coneixements específics a la resta de l'equip, així com dur a terme la planificació i coordinació de l'equip.

Tot el personal que el contractista destini a la realització del contracte objecte d'aquest PPT estarà al seu càrrec i sota la coordinació exclusiva d'un responsable designat pel contractista.

- I un mínim de 5 persones gestores necessàries per a l'execució del contracte, amb la formació, capacitat i experiència adequades per al desenvolupament de les tasques descrites al contracte.

La DGPS podrà exigir al contractista la substitució de la persona responsable del projecte o de qualsevol altra persona membre de l'equip gestor, en cas que no executi les seves funcions

5/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 5 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

de manera diligent i professional o en el cas que existeixi una baixa rendibilitat en el desenvolupament de les seves funcions.

Tot el personal que forma part de l'equip gestor haurà de tenir la capacitat suficient per expressar-se tant oralment, com per escrit, en català.

Cada persona membre de l'equip gestor percebrà una retribució per la feina realitzada, com a mínim igual a la regulada en el conveni col·lectiu que sigui d'aplicació, d'acord amb la categoria i formació acreditades.

5.2) Formació

L'DGPS durà a terme la formació de l'equip gestor tant en allò referent a la normativa d'aplicació com del Sistema Gestor de Títols de Família Nombrosa i de Títols de Família Monoparental, així com la prevista. Una vegada impartida aquesta primera formació per part de la Direcció General de Prestacions Socials, serà el contractista qui porti a terme, i al seu càrrec, la formació periòdica que calgui per tal que tot l'equip gestor pugui desenvolupar adequadament i eficientment les condicions del contracte.

Les persones de nova incorporació, o substitutes, seran formades pel contractista, assegurant-ne el total i adequat traspass de la informació necessària per continuar l'execució del contracte amb plena normalitat.

5.3) Absències laborals

El contractista es compromet a cobrir sempre i amb immediatesa, els llocs de treball del personal assignat a l'execució del contracte en cas d'absència per baixes, vacances i d'altres causes anàlogues. En qualsevol cas, el contractista haurà de garantir que la disminució de personal no afecti a la correcta prestació del servei ni als terminis acordats per a la seva execució.

5.4) Organització de la feina

L'horari laboral durant el qual l'equip gestor desenvoluparà les tasques del contracte coincidirà, com a mínim parcialment, amb l'horari que realitza la majoria del personal de la DGPS per tal de facilitar el bon funcionament de les tasques descrites.

5.5) Seguiment

Es constituirà una comissió de seguiment formada per membres designats pel contractista i membres designats per la DGPS, que es reunirà mensualment amb un doble objectiu: seguiment dels expedients i control del suport a la gestió i de la seva qualitat. En aquestes reunions la DGPS prioritzarà les tasques a aplicar a la feina que s'ha de desenvolupar en funció de les necessitats, s'aclariran dubtes, es farà el retorn d'incidències i es valoraran possibles millores proposades.

A més, el contractista elaborarà i presentarà, dins de la comissió de seguiment, un informe mensual sobre la gestió feta, amb els indicadors que determini la DGPS. En aquest informe,

6/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 6 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

també hi constarà la forma de procedir en aquells casos en què, per qualsevol motiu, resultin més complicats d'afrontar per tal d'actuar sempre d'igual manera.

5.6) Millores

A partir de l'experiència, l'equip gestor recollirà en un document, que entregarà a la DGPS, les possibles propostes de millora en relació al Sistema Gestor de Títols o en relació a les directrius prèviament establertes, per tal de contribuir a la millora de la realització de les tasques encomanades.

5.7) Materials utilitzats

El contractista es proveirà de tot el material i maquinari necessari per tal de desenvolupar adequadament les tasques descrites al contracte.

La DGPS proveirà al contractista del paper per a la impressió dels títols de família monoparental i nombrosa, i en determinarà el tipus i les característiques que la impressora a utilitzar haurà de reunir.

En aquest sentit, el contractista haurà de seguir el procediment de registre de control de la destrucció de les cintes d'impressora de targetes de Títols de família del Departament, garantint que la informació no pugui ser reconstruïda.

5.8) Local

El contractista ha de disposar d'un local condicionat per realitzar les tasques objecte del contracte, que ha de complir les mesures de seguretat i accessibilitat requerides per la normativa que li es d'aplicació.

Si per raons tècniques alguna persona de l'equip humà s'ha de desplaçar a les instal·lacions de la DGPS per realitzar determinades tasques objecte del contracte, aquest fet no implicarà en cap cas l'alteració de la seva dependència interna, ni de la seva relació laboral amb el contractista.

6. Obligacions del contractista

Al marge del que es deriva dels apartats anteriors, l'empresa contractista resta obligada durant la vigència del contracte a:

- Executar el present contracte en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la DGPS, garantint-ne l'assistència continuada.
- Tramitar totes les sol·licituds i documentació rebudes.

7/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 7 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

- c) Realitzar totes les tasques descrites en un màxim de 5 mesos, a comptar des de la data de presentació de la sol·licitud a gestionar fins la data de posada a disposició electrònica de la resolució. En aquest sentit, aquesta obligació del contractista és una condició essencial i especial d'execució.

En cas que el contractista incompleixi aquest termini màxim de 5 mesos o l'ofert, en cas de ser inferior, podrà ser penalitzat per la DGPS en la meitat del preu de la sol·licitud que hagi ofert d'aquells expedients que hagin superat el termini. Detectat aquest incompliment, es notificarà al contractista per part de la DGPS, deduint els imports corresponent de la primera factura posterior a la notificació. L'import total de les penalitzacions no podrà ser superior al 10% de l'import adjudicat del contracte (Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic).

Per altra banda, serà causa de resolució del contracte l'incompliment reiterat d'aquest termini. S'entén que existeix incompliment reiterat d'aquesta obligació essencial i especial d'execució per part del contractista, si la posada a disposició electrònica de la resolució es realitza passats els 5 mesos, o l'ofert, del 3% de les sol·licituds presentades mensualment durant tres mesos, correlatius o saltejats.

- d) Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i a abonar els impostos, gravàmens i arbitris que afectin les activitats objecte de contractació.
- e) Presentar a la DGPS un informe mensual que reculli els treballs duts a terme, d'acord amb l'apartat 4) del present Plec.
- f) Responsabilitzar-se de la qualitat tècnica en la prestació del servei contractat, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o tasques incorrectes en l'execució del contracte.
- g) En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin a les persones membres de l'equip gestor per causa de l'exercici de les seves tasques, el contractista complirà allò que estableixen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que aquest fet repercuteixi de cap manera en el Departament de Drets Socials. Així mateix, assumirà els riscos econòmics i les responsabilitats pels danys, perjudicis i accidents que tinguin lloc, incloent-hi els causats pel personal, durant el desenvolupament de l'objecte del contracte.
- h) El contractista realitzarà les tasques encomanades derivades del contracte amb un nivell d'error de com a màxim del 3%, o a l'ofert en cas de ser inferior. Un nivell d'error superior podrà ser penalitzat per la DGPS descomptant el pagament d'aquelles sol·licituds superiors al percentatge d'error ofert.

Notificat el percentatge d'error i la penalització al contractista per part de la DGPS, l'abonament corresponent es farà en la primera factura posterior a la notificació. L'import total de les penalitzacions no podrà ser superior al 10% de l'import adjudicat del contracte (Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic).

8/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 8 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

En aquest sentit, un indicador que s'utilitzarà per calcular el percentatge d'error en el suport a la gestió, serà el percentatge de segones instàncies estimades, entre altres.

Per altra banda, mensualment es farà el seguiment per comprovar que el suport a la gestió hagi estat correcte i no existeixin error, mitjançant revisions aleatòries dels expedients gestionats.

- i) Comunicar a la DGPS qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, o lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei contractat.
- j) El contractista resta obligat al compliment de la normativa vigent, especialment en matèria de legislació Laboral, Seguretat Social i Fiscal, i al d'aquelles que puguin aprovar-se durant el temps d'execució del contracte.
- k) Serà causa de resolució del contracte la falta de pagament de salaris i/o quotes de la Seguretat Social per part del contractista referit al personal contractat per al desenvolupament dels serveis i tasques regulats en aquest Plec i/o al contracte. En aquest sentit, l'DGPS podrà requerir la documentació que consideri adient, amb la periodicitat que s'acordi, per tal d'assegurar-ne el compliment.
- l) L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i protecció de dades aplicables a l'objecte del contracte especificats al punt 8 del present contracte: *Formalització del compliment de la LOPDGDD en la prestació amb accés a dades de caràcter personal*, amb el corresponent annex de plecs estàndards a la Generalitat de Catalunya i model de document d'acceptació i d'obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

7. Drets i obligacions del Departament de Drets Socials

Les funcions de la Direcció General de Prestacions Socials, durant la vigència del contracte objecte d'aquest PPT, entre d'altres, seran les següents:

- a) Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- b) Modificar, per raons d'interès públic, les característiques del servei contractat o suspendre'n l'execució indemnitzant el contractista, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació vigent en matèria de contractes del sector públic.
- c) Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits establerts per la legislació en matèria de contractes del sector públic, tot atenint-se a la legislació aplicable.
- d) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per al compliment dels pactes subjectes al contracte, en el supòsit que el contractista incorri en actes i/o omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei, sens perjudici d'allò establert en la legislació vigent en matèria de contractes del sector públic.

9/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 9 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

- e) Inspeccionar el servei, i controlar i avaluar permanentment la gestió del servei objecte del contracte i els seus resultats, així com comprovar i exigir que l'oferta contractada es compleixi en tots els seus termes.
- f) Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- g) Fer constar al contractista qualsevol deficiència observada per tal que sigui esmenada.
- h) Resoldre el contracte objecte d'aquest PPT d'acord amb la legislació de contractes del sector públic.
- i) Sol·licitar a l'empresa contractista, amb la periodicitat acordada i a efectes d'assegurar-ne el compliment, la documentació que consideri convenient en relació a les obligacions de pagament de salaris i quotes a la Seguretat Social dels empleats destinats a desenvolupar els serveis del contracte l'incompliment de les quals serà causa de resolució del contracte.

8. Seguretat i protecció de dades

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

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

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

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

10/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 10 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

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 i les dades que siguin facilitades amb motiu del servei, són propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no les podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CESICAT, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

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

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Departament haurà d'ésser reportat immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrat, avaluat i convenientment gestionat per l'empresa contractista, podent 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.

11/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 11 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

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 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 tinguin 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).

12/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 12 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de gestió dels títols de família nombrosa i/o monoparental i aplicació dels beneficis que es derivin d'aquestes condicions.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat Títols de Família Nombrosa i Monoparental.

Aquest tractament inclou:

- Categories d'interessats: sol·licitants
- Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, dades especialment protegides, Característiques personals, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances

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

L'empresa contractista tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 28 del RGPD, i de l'article 33 de LOPDGD, i es compromet 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.

13/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A7A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 13 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

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'indole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural. Tenint en compte particularment els riscos que presenta el tractament de dades.

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

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents: SGTFNM i PICA.

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

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

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

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

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

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

14/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 14 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

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.

15/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 15 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

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

Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

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

Mesures de gestió documental

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

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 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.

16/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 16 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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

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

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

9. Règim econòmic

9.1) Consideracions generals

9.1.1 La DGPS tramitarà el pagament de les tasques i actuacions objecte del contracte, prèvia presentació mensual de factures per part del contractista. Aquestes hauran de ser conformades per la DGPS, prèvia comprovació que l'encàrrec s'ha dut a terme segons les prescripcions establertes.

9.1.2 S'ha establert un import màxim de licitació de 304.855,20€ (IVA exclòs) que, en funció de les necessitats reals de la DGPS i dels preus unitaris a adjudicar, no té per què arribar a executar-se en la seva totalitat.

Pressupost de sortida	Import de sortida (IVA exclòs):	% IVA	Import IVA
368.874,79€	304.855,20€	21%	64.019,59€

9.1.3 D'acord amb la descripció de les tasques a realitzar (apartat 4):

- Per a la Recepció i gravació de les dades, si escau, i de la documentació referent a les sol·licituds de la condició de família nombrosa i de família monoparental, el cost màxim és de 2€. Aquest cost màxim inclou totes les tasques incloses en el capítol 4.1 del plec, sense IVA.

Es realitzarà la facturació en el mes de la seva recepció.

17/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 17 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

- Per al Control de la recepció de totes les sol·licituds de la condició de família nombrosa i de família monoparental, el cost màxim és de 1€. Aquest cost màxim inclou totes les tasques incloses en el capítol 4.2 del plec, sense IVA.

Es realitzarà la facturació en el mes de la seva recepció.

- Per al Suport a la revisió, estudi i gestió de les sol·licituds d'alta i renovació de la condició de família nombrosa i monoparental, i la revisió, estudi i gestió de la documentació complementària presentada, el cost màxim és de 7€ per a nombrosa i de 6€ per a monoparental. Aquest cost màxim inclou totes les tasques incloses en el capítol 4.3.1 del plec, sense IVA.

Es realitzarà la facturació en el moment en què la sol·licitud quedi en estat finalista a l'aplicació corresponent.

- Per a la Impressió de la documentació i/o carnets que s'hagin d'enviar per correu postal, el cost màxim és de 1€. Aquest cost màxim inclou totes les tasques incloses en el capítol 4.3.4 del plec, sense IVA.

Es realitzarà la facturació en el mes de la impressió.

- Per a la Gestió i gravació dels acusaments de rebuda al Sistema de Gestió de Títols de Famílies Nombroses i Monoparentals de tota la documentació enviada per correu postal als ciutadans, el cost màxim és de 1€. Aquest cost màxim inclou totes les tasques incloses en el capítol 4.3.5 del plec, sense IVA.

Es realitzarà la facturació en el mes de la gravació.

- Per últim, i pel cas d'*altres tasques (apartat 4.4)*:
 - ❖ Per a la Realització d'informes i realització d'estadístiques per a la proposta de millores de la gestió dels títols de família nombrosa i monoparental, a petició de la DGPS, el cost màxim serà de 200€ mensual.
 - ❖ Per a la Modificació i actualització de dades posteriors a la gestió dels Títols, el cost màxim serà de 1€ per expedient, essent el cost màxim total de 100€ mensual.
 - ❖ Per a la Altres tasques encomanades per la DGPS, relacionades amb l'objecte del contracte, el cost màxim serà de 200€ mensual.

El contracte es tramitarà a càrrec del pressupost de la Direcció General de Prestacions Socials de l'any 2024, com a avançat de despesa, a la partida pressupostària BE19 D/227008900/313A/0000 *Altres treballs realitzats per altres empreses*.

18/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 18 de 23

9.2) Penalitats

Tenint en compte les obligacions del contractista (apartat 6), s'estableixen les següents penalitats durant la vigència del contracte:

1. El contractista resta obligat a realitzar totes les tasques descrites a l'apartat 4, en un màxim de 5 mesos, a comptar des de la data de presentació de la sol·licitud a gestionar fins la data de posada a disposició electrònica de la resolució. En aquest sentit, aquesta obligació del contractista és una condició essencial i especial d'execució.

En cas que el contractista incompleixi aquest termini màxim de 5 mesos o l'ofert, en cas de ser inferior, podrà ser penalitzat per la DGPS en la meitat del preu de la sol·licitud que hagi ofert d'aquells expedients que hagin superat el termini. Detectat aquest incompliment, es notificarà al contractista per part de la DGPS, deduint els imports corresponent de la primera factura posterior a la notificació. L'import total de les penalitzacions no podrà ser superior al 10% de l'import adjudicat del contracte (Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic).

Per altra banda, serà causa de resolució del contracte l'incompliment reiterat d'aquest termini. S'entén que existeix incompliment reiterat d'aquesta obligació essencial i especial d'execució per part del contractista, si la posada a disposició electrònica de la resolució es realitza passats els 5 mesos, o l'ofert, del 3% de les sol·licituds presentades mensualment durant tres mesos, correlatius o saltejats.

2. El contractista resta obligat a realitzar les tasques encomanades derivades del contracte amb un nivell d'error de com a màxim del 3%, o a l'ofert en cas de ser inferior. Un nivell d'error superior podrà ser penalitzat per la DGPS descomptant el pagament d'aquelles sol·licituds superiors al percentatge d'error ofert.

Notificat el percentatge d'error i la penalització al contractista per part de la DGPS, l'abonament corresponent es farà en la primera factura posterior a la notificació. L'import total de les penalitzacions no podrà ser superior al 10% de l'import adjudicat del contracte (Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic).

En aquest sentit, un indicador que s'utilitzarà per calcular el percentatge d'error en el suport a la gestió, serà el percentatge de segones instàncies estimades, entre altres.

Per altra banda, mensualment es farà el seguiment per comprovar que el suport a la gestió hagi estat correcte i no existeixin error, mitjançant revisions aleatòries dels expedients gestionats.

10. Vigència del contracte

La vigència del contracte és des de l'1 de gener 2025, o des de l'endemà de la signatura del contracte si fos posterior, fins al 31 de desembre del mateix exercici, d'acord amb el previst

19/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 19 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

en el Plec de clàusules administratives que el regeix. Aquest contracte es podrà prorrogar fins a un màxim de quatre anys per períodes mínims de sis mesos.

20/23

	Doc.original signat per: Montserrat Suñol Cuní 08/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027	Data creació còpia: 05/09/2024 15:34:46 Pàgina 20 de 23
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR	

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

ANNEX 1: PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

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

➤ **Normes i guies del Departament**

➤ **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) del CESICAT**

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

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

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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

21/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 21 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

**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.

22/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 22 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General
de Prestacions Socials

11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o bloquejar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (telèfon 900 101 439).
17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.

Lloc, a data Nom i cognoms:
Nom de la companyia:

Signatura,

23/23



Doc. original signat per:
Montserrat Suñol Cuní
08/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 05/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



039JHJ6JFHGDNYLJ3TIWR4A74A3OWMNR

Data creació còpia:
05/09/2024 15:34:46

Pàgina 23 de 23