

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA EN LÍNIA SOBRE TEMES D'HABITATGE AL PORTAL JOVE.CAT, ASSESSORAMENTS VIRTUALS PER A JOVES I ELABORACIÓ I ACTUALITZACIÓ DE MATERIAL EN MATÈRIA D'HABITATGE DURANT EL 2025 I 2026 AMB POSSIBILITAT DE PRÒRROGA AL 2027.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Agència Catalana de la Joventut té ubicada al portal JOVE.CAT una consultoria d'habitatge adreçada a les persones adolescents i joves usuàries d'aquest portal.

El servei a contractar consisteix en gestionar la consultoria d'habitatge ubicada al portal JOVE.CAT, realitzar assessoraments virtuals per a joves i elaboració i actualització de material en matèria d'habitatge durant els anys 2025 i 2026, amb possibilitat de pròrroga al 2027.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El present plec té per objecte establir compromisos per tal de prestar els serveis de consultoria en línia sobre temes d'habitatge al portal JOVE.CAT, assessoraments virtuals per a joves i elaboració i actualització de material en matèria d'habitatge.

Les persones que executin aquest servei hauran de posseir una titulació mínima de llicenciat en Dret i demostrar experiència amb el treball amb joves.

La realització d'aquest servei es desenvoluparà en format telemàtic responnent a les consultes que facin arribar les persones usuàries mitjançant el portal JOVE.CAT d'acord amb els criteris descrits al punt 3 d'aquests plecs:

3. COMPROMISOS DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA.

3.1.a Servei de consultes

- Respondre totes les consultes generades a través del consultori especialitzat d'aquesta temàtica dins el portal JOVE.CAT, amb un màxim de 48h hores. La resposta serà responsabilitat seva, eximint a l'ACJ de qualsevol responsabilitat i de les conseqüències derivades de la mateixa. Les respostes seran personalitzades però en el formulari de resposta apareixeran les dades de la professional que respon i les de l'ACJ per si apareixen altres dubtes o qüestions.
- Valorar i realitzar assessoraments virtuals de consultes que derivin del servei d'assessoria i que no siguin de Barcelona ciutat.
 - La plataforma que s'utilitzarà pels assessoraments serà decisió de l'adjudicatària i en cap cas es podrà gravar les videoconferències dels assessoraments i caldrà tenir en compte l'eliminació de les dades personals de l'usuari un cop s'hagi fet el servei.

- Les respostes a les consultes formulades per les persones joves i els assessoraments virtuals hauran de fer-se garantint el rigor jurídic, la utilització d'un llenguatge inclusiu que no vulneri el dret de les persones joves, especialment en relació a la diversitat sexual, i la promoció del dret a l'habitatge de les persones i els col·lectius joves, fent especial atenció a les situacions de major vulnerabilitat.
- En cas que l'adjudicatària tingui algun dubte sobre la implicació ètica o legal d'aquella consulta haurà de posar-se en contacte amb la persona tècnica responsable de la Direcció de Programes de l'ACJ.

3.1 b Seguiment

- Mantenir comunicació setmanalment, ja sigui presencialment o virtual, amb la responsable tècnica del Programa Habitatge de l'ACJ, per tal de compartir i proposar continguts a partir de les consultes realitzades per les persones joves.
- Realitzar dues reunions anuals amb les persones tècniques de l'ACJ que gestionin el projecte.
- Elaborar i enviar cada mes a l'ACJ un informe amb les dades de la consultoria, que necessàriament ha d'incloure:
 - a) el perfil de les persones usuàries (edat i gènere)
 - b) comarca de les persones usuàries,
 - b) el nombre i la tipologia de les consultes,
 - c) el temps en donar una resposta,
 - d) les hores dedicades a respondre,
 - e) la perspectiva de gènere i inclusió que presenten les respostes i
 - f) les reunions mantingudes amb les professionals que gestionen els consultoris i els acords presos en aquestes reunions.
- Elaborar i enviar un informe anual amb el recull de les consultes realitzades a la consultoria i amb propostes de millora de la consultoria si s'escau.
- Coordinar i vetllar pel contingut generat per la consultoria.

3.1. c Elaboració i revisió de material informatiu en matèria d'habitatge.

- Actualitzar i revisar el material informatiu ja existent en matèria d'habitatge i publicat al portal JOVE.CAT.
- Elaborar nou material informatiu que se li encomani.

3.2. Compromisos de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà de complir les següents obligacions:

- Disposar dels mitjans humans i materials propis necessaris per la correcta realització del servei.
- Informar i fer seguiment de les incidències produïdes durant l'activitat amb la persona referent de l'ACJ.
- Realitzar reunions de seguiment amb l'ACJ.
- Presentar la declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte, per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada pel contractista, a la persona responsable del contracte, sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació. (com s'exposa al pacte tercer).

3.3 Compromisos de l'ACJ

L'ACJ es compromet a:

- Coordinar i vetllar pel bon funcionament del treball entre l'ACJ i l'adjudicatari.
- Supervisar el disseny i l'elaboració de continguts.
- Gestionar econòmicament la implementació de cada actuació.
- Assegurar-se de la disposició dels canals telemàtics per a realització correcta del servei.
- Difondre els serveis prestats pels adjudicataris pels mitjans propis de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Donar suport en la resolució de conflictes i/o incidències.
- Col·laborar amb l'entitat adjudicatària en la valoració de cada actuació realitzada.
- Realitzar una avaluació al final de cada actuació.
- Posar a disposició de l'adjudicatari la informació necessària dels diferents serveis de l'ACJ per a la planificació i realització de les tasques del servei, a través de reunions i contactes.
- Afavorir la col·laboració amb altres institucions per al desenvolupament de cada servei, atenen a les recomanacions dels adjudicataris, així com facilitar la labor mediatra d'aquests.

4. Protecció de dades

En el marc d'aquest expedient, l'ACJ i l'entitat adjudicatària s'obliguen a mantenir la més estricta confidencialitat sobre la informació i/o documentació que, per l'exercici de la seva activitat, els sigui facilitada per l'altra part compromentent-se a utilitzar aquesta informació i/o documentació únicament amb la finalitat indicada del contracte.

De conformitat amb el que estableix l'article 28 i ss. del Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, el "RGPD") i entenent que el present contracte podria requerir el tractament de dades personals, l'adjudicatària declara conèixer les obligacions establertes pel RGPD per al tractament de dades per compte de tercers, així com les imposades per altres legislacions que siguin aplicables, i es comprometen a complir les mateixes i les establertes en la present clàusula.

D'acord amb l'anterior, les entitats adjudicatàries hauran de complir amb tot l'establert a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques com a subencarregats del tractament.

5. EQUIP HUMÀ

5.1 Per a presentar-se a aquest concurs els licitadors hauran d'acreditar la seva solvència tècnica d'acord amb allò estipulat al Plec de clàusules administratives i, en especial, hauran d'acreditar la formació acadèmica de les persones que destinin a l'execució del programa (aportant documents que demostrin la seva formació acadèmica –diplomats, llicenciats o similars-) i la seva experiència. Tota aquesta documentació s'inclourà en el sobre A.

5.2 L'empresa adjudicatària ha de contractar i destinar el personal necessari per a desenvolupar les activitats objecte del servei, i no mantindrà cap mena de vincle ni relació laboral amb l'ACJ.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec i complirà, sota la seva exclusiva responsabilitat, les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general que exigeix la normativa vigent dels treballadors/es i restant personal que destini per al desenvolupament de l'objecte del present contracte.

El personal que efectui els assessoraments no han d'haver estat condemnats per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, d'acord amb la Llei 25/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.

Abans de l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari presentarà, a la persona designada com a responsable del contracte, una declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada per l'adjudicatari, a l'esmentat responsable del contracte, sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.

6. DRETS D'IMATGE I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

6.1 Totes les fotografies/filmacions que es facin en el marc d'aquest contracte seran propietat de la ACJ, segons escaigui a l'activitat. L'empresa adjudicatària ha de garantir que cap persona de l'entitat ni el personal contractat per aquesta farà ús de les fotografies/filmacions de les activitats i participants, en cas que es produeixin, que sempre estaran realitzades amb el consentiment de la persona i/o l'autorització corresponent dels pares, mares o tutors legals, si s'escau.

6.2 Tots els materials que es generin a partir de les accions contractades són propietat de l'ACJ i aquesta en podrà fer l'ús i la difusió que convingui. Es farà constar la participació de l'entitat adjudicatària en l'elaboració del material.

7. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

La voluntat de l'ACJ de potenciar l'eficiència del servei al llarg del temps requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació entre ambdues parts.

Per tal de coordinar, fer seguiment i control de la correcta evolució del servei, es farà de la manera següent:

A primers de cada semestre es farà una reunió de coordinació per a planificar les actuacions de cada semestre i al final d'aquest es realitzarà una altra reunió per fer tancament i avaluació. Tot i així si es valorarà en cada cas si són necessàries més o menys reunions. L'ACJ es reserva el dret de no convocar-les i fer el seguiment via telèfon.

L'empresa adjudicatària farà una devolució de cada sessió a la persona referent de l'ACJ a través del circuit i procediment establert entre les dues parts.

Tanmateix haurà d'Informar i fer seguiment de les incidències produïdes durant l'activitat a la persona referent de l'ACJ.

ANNEX Protecció de Dades – PRESTACIÓ DE SERVEIS AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL (ENCARREGAT DEL TRACTAMENT) PER A CONTRACTES MAJORS

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.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'ACJ.

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

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

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

Formació al personal de l'empresa contractista

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

Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment de l'ACJ.

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 de l'ACJ.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ACJ.

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 de l'ACJ amb un informe d'anàlisis 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 CTTI, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ 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 de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que l'ACJ 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 (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Auditoria del servei

L'ACJ 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.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al l'ACJ, 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 de l'ACJ.

PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades de l'ACJ a sistemes de tercers.

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

☒ Guia de protecció d'entorns: (triar les que apliquin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- ☐ Linux (GE-GUI07)
- ☐ Oracle (GE-GUI14)
- ☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
- ☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
- ☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)
- ☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
- ☐ Web IIS (GE-GUI12)
- ☐ Web Apache (GE-GUI11)
- ☐ Windows (GE-GUI10)
- ☐ Solaris (GE-GUI08)
- ☐ HP-UX (GE-GUI27)
- ☐ AIX (GE-GUI32)

- ☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)
- ☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
- ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- ☒ [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de 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