



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGULA EL CONTRACTE DEL
SERVEI D'ASSESSORAMENT, ACOMPANYAMENT I SUPORT TÈCNIC A LES ASSOCIACIONS I
FUNDACIONS I LA GENERACIÓ D'UN BANC DE RECURSOS INFORMATIUS EN LÍNIA A
TRAVÉS DE WWW.XARXANET.ORG**

1. OBJECTE

L'objecte del contracte consisteix en la prestació dels serveis següents:

- Servei d'assessorament, acompanyament i suport tècnic per a la millora de la gestió i l'execució dels projectes i programes de les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per accedir a les actuacions de foment. Aquest servei també incorpora l'assessorament, a les associacions per a constituir-se i a les entitats per accedir i gestionar les subvencions.
- Servei de generació d'un banc de recursos informatius en línia a través del portal www.xarxanet.org per a la millora de la gestió i l'execució dels projectes i programes de les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i que compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per accedir a les actuacions de foment. Aquest servei també incorpora la generació de recursos adreçats a les associacions per a constituir-se i a les entitats per accedir i gestionar les subvencions.

Els 4 lots que es liciten en aquest contracte són els següents:

Lot 1: Servei d'assessorament i suport tècnic en matèria jurídica i de generació d'un banc de recursos en línia en matèria jurídica a través del web xarxanet.org

Lot 2: Servei d'assessorament i suport tècnic en matèria econòmica i de generació d'un banc de recursos en línia en matèria econòmica a través del web xarxanet.org

Lot 3: Servei d'acompanyament i suport tècnic en matèria de tecnologia, informàtica i comunicació digital i de generació d'un banc de recursos en línia en matèria jurídica a través del web xarxanet.org

Lot 4: Servei d'acompanyament individualitzat i suport tècnic per a la millora de la gestió i l'execució dels projectes i programes de les associacions i fundacions i de generació d'un banc de recursos en línia en matèria jurídica a través del web xarxanet.org

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES. IDONEÏTAT DEL CONTRACTE.

1. La Llei 11/2023, de 27 de desembre, de foment de l'associacionisme, publicada el 29 de desembre de 2023, té per objecte, tal i com indica l'article 1, el foment de l'associacionisme per mitjà de les mesures que han d'adoptar les administracions públiques. Aquest mateix article estableix que, per tal de fomentar l'associacionisme, les administracions han de promoure, entre d'altres, accions de suport i assessorament al teixit associatiu.

A més, l'article 15 de l'esmentat text legal estableix, de manera concreta, l'abast i naturalesa de l'assessorament i suport tècnic a prestar a les entitats des del Govern; i L'apartat tercer de l'esmentat article estableix que "el Govern –juntament amb les Diputacions i Consells Comarcals- ha de donar suport econòmic i tècnic als municipis per a prestar assessorament i suport tècnic a les associacions de llur àmbit territorial, de conformitat amb el que estableixen, en matèria d'assistència, l'article 36 de

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



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web.csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 1 de 24

la Llei de l'Estat 7/1985 i els articles 28 i 30 del text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya

D'altra banda, l'article 7 insta les Administracions Públiques a prestar suport i assessorament a les associacions per a constituir-se i per accedir a subvencions i gestionar-les.

Finalment, els articles 15 i 26 de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme, insten al Govern de la Generalitat a aplicar les polítiques públiques per a la promoció, el reconeixement i la protecció de l'associacionisme i el voluntariat en els diversos àmbits d'interès general i a prestar assessorament i assistència tècnica a l'associacionisme i a les entitats amb programes de voluntariat perquè puguin complir correctament les activitats.

Per tal de poder donar compliment a la normativa aplicable, es considera necessària la contractació dels serveis d'assessorament, acompanyament i suport tècnic per a la millora de la gestió i l'execució dels projectes i programes de les entitats i la generació d'un banc de recursos informatius en aquest àmbit, posant a disposició del teixit associatiu tot un seguit de mesures d'assessorament, acompanyament i suport tècnic, per facilitar la seva gestió diària, per tal d'apoderar-lo i permetre enfortir-se, fent-lo més autònom i autosuficient per poder acomplir les seves finalitats.

2. L'apoderament de les associacions i fundacions ha d'esperonar a les administracions públiques a dotar d'un seguit d'eines que les acompanyi per tal de garantir que llur projecte reïxi: aquest acompanyament ha de garantir, per tant, que el teixit associatiu català es doti d'un ampli ventall de recursos mitjançant els quals llurs projectes siguin de qualitat i d'impacte sobre la ciutadania, la qual cosa permetrà una societat cohesionada, forta, plural i amb capacitat per adaptar-se a la conjuntura en la qual dugui a terme els seus projectes.

El teixit associatiu català es caracteritza per una gran heterogeneïtat, tant pel que fa a estructura interna, recursos humans, massa social, finalitats, etc. Per altra banda, a la variada tipologia d'entitats s'hi afegeix les diferents realitats territorials, que determina el funcionament de les entitats.

L'entrada de la COVID, posa de manifest, encara més, les diferències entre les entitats; en la [Jornada del 13 de novembre de 2020](#) un dels reptes que es planteja és la necessitat de digitalització de les entitats i de la millora de la comunicació. Aquests reptes que la pandèmia va accentuar, continuen sent una necessitat actual de millora per part de les entitats. L'entrada en vigor de les noves normatives, aquests darrers anys, que obliguen les persones jurídiques a relacionar-se electrònicament amb les administracions, provoca encara avui en dia, que moltes entitats amb poca estructura, integrades i gestionades per persones poc habituades a l'ús de les tecnologies digitals i els requeriments que són necessaris per a fer-ho, tinguin greus dificultats per a fer qualsevol tràmit obligatori via digital.

Per tot el que s'ha exposat, es considera que cal posar a l'abast del teixit associatiu tota una sèrie de serveis que ajudin a la seva gestió i millora. Aquests serveis són l'objecte d'aquest contracte.

3. Aquests serveis d'assessorament, acompanyament i suport tècnic han de ser de qualitat, amb capacitat per aconsellar en àmbits molt diversos qualsevol tipologia d'entitat, ubicada en qualsevol municipi de Catalunya. Des de la Generalitat de Catalunya, cal donar el màxim suport possible per garantir que les entitats sense ànim de lucre, puguin garantir la viabilitat de llurs projectes i, en conseqüència, materialitzar els objectius que manifesten en llurs estatuts.

Els serveis pretenen donar resposta de manera individualitzada a les associacions i fundacions que ho requereixin, per tal de poder atendre directament les seves necessitats. Els serveis, però, han de poder combinar aquest assessorament i acompanyament individualitzat amb un assessorament, acompanyament i suport tècnic més genèric, generant un banc de recursos de qualitat, amb vocació



d'atemporalitat i d'ampli espectre sectorial, que constitueixin eines per un acompanyament real en la gestió del dia.

4. La promoció d'aquest contracte ve motivada per la insuficiència i falta d'adequació dels mitjans personals i materials amb què compta la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) per cobrir les necessitats que es tracta de satisfer per mitjà del contracte. La DGACC no disposa dels mitjans personals amb el perfil tècnic requerit, ni la capacitat d'incorporar el personal necessari per dur a terme aquests serveis especialitzats, transversal amb garanties. Amb aquests mitjans no es pot complir amb la tasca a realitzar amb uns estàndards mínims de qualitat que un equip extern sí pot aportar

3. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

3.1 Finalitats i objectius del servei

Els serveis d'assessorament, acompanyament i suport tècnic per a les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per accedir a les actuacions de foment i la generació d'un banc de recursos informatius en línia, tenen com a funció:

- Resoldre de manera ràpida i eficient els dubtes concrets d'associacions i fundacions, en matèria jurídica i econòmica, per tal de fomentar tant un òptim creixement i desenvolupament de les entitats, com el seu apoderament per ajudar-les, mitjançant la resolució de dubtes i qüestions, en la consecució de la seva missió com a entitat.
- oferir suport a les associacions i fundacions d'arreu del territori català, per tal que puguin adquirir les competències imprescindibles per poder-se relacionar amb l'administració seguint les normatives vigents i per poder gestionar l'entitat a través de les eines tecnològiques necessàries.
- Oferir suport a les associacions i fundacions per tal que els projectes que portin a terme siguin de qualitat i millorin llur impacte social, d'acord amb l'àmbit en el qual desenvolupen llurs projectes i el territori en el quals els du a terme.
- Oferir suport a les associacions i fundacions per tal que els seus projectes siguin de qualitat, amb la finalitat d'apoderar-les per encarar amb escreix els reptes que els sorgeixin
- Augmentar i optimitzar els recursos públics adreçats a les entitats
- Apostar per la formació de les persones de les associacions i fundacions, incrementant la inversió ajustant-la a les necessitats reals del sector
- Ajudar associacions i fundacions a fi que comuniquin millor els seus projectes, la seva missió i els seu resultats
- Prestar suport i assessorament a les associacions per a constituir-se
- Prestar suport a les entitats per accedir a subvencions i gestionar-les
- Suport per tal que les associacions i fundacions puguin implicar-se en els projectes d'acció comunitària que es desenvolupen en el seu entorn geogràfic més immediat, com un agent rellevant de transformació social dels territoris

3.2 Característiques del contracte

El present contracte es configura en 4 lots agrupats segons divisió per afinitats temàtiques i coneixements necessaris per executar els serveis i afavorir així l'eficàcia i eficiència del servei, tot mantenint la contractació d'organitzacions amb l'expertesa i coneixement suficient per prestar aquests serveis a les associacions i fundacions.



3.2.1. Descripció dels continguts per lots

Lot 1: Servei d'assessorament en matèria jurídica i de generació d'un banc de recursos informatius en línia en matèria jurídica a través del web www.xarxanet.org

Aquest servei pretén assessorar les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per accedir a les actuacions de foment sobre qüestions jurídiques d'abast general o específic, vinculades a la realitat associativa amb l'objectiu de donar respostes als dubtes de les entitats privades sense ànim de lucre en aquest àmbit.

L'entitat contractista haurà de donar resposta a consultes individuals i elaborar un banc de recursos sobre les temàtiques o àrees de coneixement següent:

- Dret de les associacions i fundacions
- Dret civil i mercantil
- Dret laboral
- Dret fiscal
- Dret específic relacionat amb els àmbits de l'associacionisme i el voluntariat
- Tràmits de constitució i dissolució d'associacions i fundacions
- Confecció o modificació d'estatuts
- Adaptació d'estatuts al llibre tercer del codi civil
- Instàncies, certificats, contractes
- Llibres que l'entitat està obligada a portar
- Documentació relativa a les persones voluntàries de l'entitat
- Assessorament laboral i en relació a la documentació relativa als treballadors de les associacions i fundacions
- Assessorament sobre les assegurances que necessiten les associacions i fundacions per dur a terme les seves activitats
- Assessorament legal en matèria de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme
- Declaració d'Utilitat Pública
- Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Assessorament per a la progressiva regularització de la situació legal, documental i registral de associacions i fundacions.
- Assessorament legal en matèria d'accés, gestió i justificació de subvencions i altres ajudes públiques des de la vessant jurídica.
- Aplicació de la Llei de Transparència, accés a la informació pública i bon govern i de tota la normativa que la desenvolupa.
- Qualsevol altra de matèria jurídica que afectin les associacions i fundacions i les persones vinculades i aquelles qüestions de naturalesa jurídica derivades de l'aplicació de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme.

Lot 2: Servei d'assessorament en matèria econòmica i la generació d'un banc de recursos en línia en matèria econòmica a través del web www.xarxanet.org

Aquest servei pretén assessorar les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per complir la normativa vigent en l'àmbit econòmic, fiscal i comptable per tal que aquestes puguin afrontar en òptimes condicions el seu control econòmic i la gestió dels seus recursos.



L'entitat contractista haurà de donar resposta a consultes i elaborar un banc de recursos sobre les temàtiques o àrees de coneixement següent:

- Gestió econòmica i comptabilitat: definició del pla comptable, balanços i tancaments, quadre d'amortitzacions, gestió del pressupost, gestió de la tresoreria, etc.
- Auditories i justificació de comptes: com preparar-se per fer una auditoria, quina documentació cal aportar, etc.
- Fiscalitat: assessorament sobre les obligacions fiscals, exempcions aplicables, preparació de models tributaris, etc.
- Finançament: com afecta i com justificar i reflectir al balanços i a la comptabilitat les diferents fons de finançament, subvencions, patrocini i altres ajudes públiques.
- Comptabilitat informatitzada: creació del pla de comptes, introducció d'assentaments, tancament de l'exercici, extractes bancaris, programes comptables, etc.
- Aplicació de Llei de la Transparència accés a la informació pública i bon govern.
- Assessorament legal en matèria d'accés, gestió i justificació de subvencions i altres ajudes públiques des de la vessant econòmica.
- Qualsevol altre en matèria econòmica i comptable que afectin les associacions i fundacions i a les persones vinculades.

Lot 3. Servei d'acompanyament grupal i suport tècnic en matèria de tecnologia, informàtica i comunicació digital i la generació d'un banc de recursos en línia en aquests àmbits a través del web www.xarxanet.org

Aquest servei consisteix en l'acompanyament a les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme en matèria tecnològica i bretxa digital, amb la voluntat d'apoderar-les per tal de relacionar-se d'una manera més eficaç i eficient amb les administracions públiques i per augmentar el coneixement informàtic i en comunicació digital que les permeti gestionar-se millor internament i projectar-se cap a l'exterior, oferint acompanyament per donar suport per a:

- La millora de la digitalització de les entitats
- La millora del coneixement i ús de les eines informàtiques bàsiques i/o necessàries per a la gestió de l'entitat i dels projectes que porta a terme.
- La millora del coneixement de les eines i recursos informàtics per millorar la comunicació interna i externa de les associacions i fundacions

Amb aquest servei es vol afavorir el procés de transformació digital de les associacions i fundacions, atenent llurs especificitats; a fi de simplificar la seva gestió interna i interrelació amb l'Administració, amb la voluntat de fer-les més autònomes, eficients i eficaces en les seves gestions i lluitar contra la bretxa digital.

Lot 4: Servei d'acompanyament individualitzat a les entitats i la generació d'un banc de recursos en línia en matèria de formació i gestió de projectes per a les entitats a través del web www.xarxanet.org

Aquest servei pretén acompanyar les associacions i fundacions que tenen finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per ajudar-les en la millora de l'execució dels seus projectes i programes, oferint acompanyament per donar suport per a:

- La constitució d'associacions
- la millora dels projectes d'intervenció



- la millora de la gestió del voluntariat
- el disseny o la millora del pla de comunicació
- la millora de la captació de fons i del finançament i l'accés i gestió als ajuts públics i privats (subvencions)
- la millora de la planificació estratègica
- la millora de les competències i la formació de l'equip
- la sostenibilitat de les associacions i fundacions
- la implementació o millora del pla d'igualtat

3.2.2 Objecte del contracte

3.2.2.1. Serveis d'assessorament, acompanyament i suport tècnic

La prestació d'aquests serveis comporta l'execució de les tasques següents:

A. Serveis d'assessorament individual

Lots 1 i 2

En el cas dels lots 1 i 2, l'adjudicatari activarà els serveis d'assessorament i suport tècnic individual a través d'un formulari, disponible a la web www.voluntariat.gencat.cat i www.xarxanet.org. El servei d'assessorament consisteix en donar resposta a aquestes consultes, en els termes i d'acord els criteris següents:

- Respondre totes les consultes de les entitats privades sense ànim de lucre (constituïdes o en procés de constitució) que s'activin durant el període de vigència del contracte, sempre que estiguin vinculades amb les temàtiques objecte dels serveis esmentats en cada lot. Per tal de donar resposta al que preveu la Llei 11/2023, de 27 de desembre, de foment de l'associacionisme, també es podran atendre consultes de personal tècnic de les administracions públiques que necessitin resoldre dubtes per oferir assessorament i suport tècnic a les entitats del seu territori o àmbit d'actuació, en la millora de la seva gestió, sempre i quan les consultes siguin concretes i puntuals, i vinculades a la matèria objecte del lot.
- Atendre la gestió de les consultes via correu electrònic mitjançant el sistema de gestió automatitzada de tiquets (actualment OTRS) que s'estableixi des de la DGACC. En aquest sentit, cal que el contractista garanteixi la traçabilitat de la informació relativa al nombre, tipus, origen i característiques de les consultes rebudes i de les respostes realitzades a través de l'esmentat sistema de gestió automatitzada. Les entitats activen els serveis d'assessorament a través d'un formulari, disponible a la web www.voluntariat.gencat.cat i www.xarxanet.org, que estarà vinculat al sistema de gestió de tiquets esmentats
- Garantir la resposta en un termini màxim de 72 hores. En cas que la petició es faci en divendres o dia anterior a dia festiu estatal i/o nacional segons el calendari oficial de festes laborals vigents a Catalunya, la resposta s'haurà de donar en el termini màxim de 5 dies naturals.
- Donar resposta sense percebre cap contraprestació per part de l'entitat sol·licitant.
- Garantir una resposta de qualitat i professional.
- Garantir la confidencialitat de les dades aportades, a l'hora de formular la seva consulta.
- Activar la valoració del servei ofert per part de l'entitat atesa, un cop la consulta o tiquet es dona per finalitat. La informació obtinguda serà tractada i remesa a la DGACC d'acord amb allò que s'estableix a l'apartat 7 d'aquet plec, corresponent a les mesures de control i avaluació de la prestació del servei.
- Derivar consultes i coordinar respostes d'acord amb els criteris següents:
 - Detectar les necessitats de les associacions i fundacions, tant en relació a la matèria de cada servei com en d'altres matèries i derivar, si escau, l'entitat o persona que consulta als altres serveis d'assessorament o acompanyament associacions i fundacions promoguts per la DGACC, per tal que aquests puguin donar resposta a les seves necessitats.



- b. Elaborar respostes d'assessorament en coordinació i conjuntament amb els altres serveis d'assessorament i acompanyament, en els casos que es detecti la necessitat.

B. Serveis d'acompanyament individual i grupal
Lot 3

L'adjudicatari prestarà acompanyament grupal a les associacions i fundacions que ho sol·licitin a través del catàleg de càpsules d'acompanyament (presencials, semipresencials o en línia), estructurades en diferents nivells (bàsic, mig o d'aprofundiment) i de durada (d'entre 1 i 10 hores) i calendaritzades prèviament.

L'adjudicatari ha de:

- Dissenyar i programar les càpsules de coneixement proposades.
- Difondre el calendari de les diferents càpsules una vegada establert.
- Gestionar les sol·licituds de participació a les diferents càpsules d'acompanyament, que arribin per part de les associacions i fundacions interessades, a través del formulari que la DGACC habilitarà per a sol·licitar-ho. En cap cas es podran atendre sol·licituds d'altres agents (administracions públiques, universitats, centres de recerca, entitats lucratives, gestories...).
- Garantir un primer contacte amb l'entitat sol·licitant que vulgui participar en alguna de les càpsules programades (per confirmar la seva participació i informar-la d'altres temes vinculats, si escau), en un màxim de 72 hores. Les sol·licituds de participació que es facin en divendres o dia anterior a dia festiu estatal i/o nacional segons el calendari oficial de festes laborals vigents a Catalunya, en aquest cas la resposta haurà de donar-se en el termini màxim de 5 dies naturals.
- No percebre cap contraprestació per part de les entitats participants als acompanyaments.
- Garantir un acompanyament de qualitat i professional.
- Donar suport tècnic previ a les entitats participants a les càpsules, quan aquestes siguin virtuals o requereixin de coneixements tècnics per poder participar, si ho demanen.
- Activar les càpsules d'acompanyament:
 - Prestar l'acompanyament en els horaris i durades previstos.
 - Facilitar l'espai físic quan l'acompanyament sigui presencial. En aquest sentit, cal que l'adjudicatari disposi d'espai adequat per poder dur a terme l'acompanyament.
 - Avisar les persones assistents a l'acompanyament si per qualsevol incidència imprevista no es pot prestar el servei en els termes establerts. En aquest cas, caldrà que en el termini de 48h posteriors a la suspensió, es proposi nova data per dur a terme l'esmentat servei.
 - Dur a terme les càpsules d'acompanyament grupal sempre i quan es compti amb la participació prevista d'un mínim de 10 persones (aplicable en el cas de les càpsules amb alguna sessió presencial)
 - Activar la valoració del servei ofert per part de l'entitat atesa, un cop la consulta o tiquet es dona per finalitat. La informació obtinguda serà tractada i remesa a la DGACC d'acord amb allò que s'estableix a l'apartat 7 d'aquet plec, corresponent a les mesures de control i avaluació de la prestació del servei.

Les característiques generals del servei d'acompanyament grupal descrit en aquest lot 3, són:

- Durada: les càpsules d'acompanyament grupal han de tenir una durada mínima d'una hora i un màxim de 10h, en funció del tipus de càpsula.
- Dimensionament: es destinaran un màxim de 50 hores/any per a la prestació total del servei. En cas que l'adjudicatari hagi rebaixat l'import unitari €/hora en la seva oferta, el nombre màxim d'hores d'acompanyament augmentarà en proporcionalitat fins a esgotar el crèdit pressupostari disponible. El nombre màxim d'hores contractades es mantindrà

7/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 7 de 24

durant tota la vigència del contracte, amb independència de la data en què es signi el contracte i s'activi el servei.

- Metodologia del servei: El servei es compon de 3 fases, que es repetiran anualment durant tota la durada del servei:
 - FASE A: Elaboració i presentació de la detecció de les necessitats vinculades a les temàtiques del lot, que tenen les associacions i fundacions i elaboració de la proposta concreta anual, que doni resposta a les necessitats detectades, i calendari concret d'execució. Aquesta fase es durà a terme durant els mesos de gener i febrer. L'adjudicatari presentarà un informe final per la seva aprovació per part de la DGACC, abans de l'inici de la FASE B.
 - FASE B: Disseny, programació i implementació del servei d'acompanyament grupal entre els mesos de març i novembre (càpsules programades).
 - FASE C: Avaluació final de la FASE B, que servirà com a base pel disseny de l'annualitat següent. L'adjudicatari presentarà un informe final per a la seva aprovació per part de la DGACC (desembre).
- Tipologia de serveis d'acompanyament grupal:
 - La millora de la digitalització de les entitats
 - La millora del coneixement i ús de les eines informàtiques bàsiques i/o necessàries per a la gestió de l'entitat i dels projectes que porta a terme.
 - La millora del coneixement de les eines i recursos informàtics per millorar la comunicació interna i externa de les associacions i fundacions
- Característiques de les càpsules d'acompanyament:
 - Presencials o/i en línia
 - Diversitat de formats
 - Diferents durades
 - Nivells diversos, des de bàsics a aprofundiment.

Lot 4

En el cas del Lot 4, l'adjudicatari haurà de:

- a) Donar resposta a les sol·licituds d'acompanyament d'acord amb els següents criteris:
 - Prestar el servei d'acompanyament a totes les consultes de les associacions i fundacions que ho sol·licitin i que tinguin finalitat d'enfortiment comunitari i compleixin els requisits de la Llei 11/2023, de foment de l'Associacionisme per accedir a les actuacions de foment i sempre que els acompanyaments estiguin vinculats amb les temàtiques objecte dels serveis esmentats en aquest plec i amb el límit de nombre d'hores previstes en aquest plec. En cap cas s'entendran consultes d'altres agents (administracions públiques, universitats, centres de recerca, entitats lucratives, gestories,...).
 - Garantir un primer contacte amb l'entitat sol·licitant en un màxim de 72 hores. Les consultes que s'activin en divendres o dia anterior a dia festiu estatal i/o nacional segons el calendari oficial de festes laborals vigents a Catalunya, en aquest cas la resposta s'haurà de donar en el termini màxim de 5 dies naturals.
 - Donar resposta sense percebre cap contraprestació per part de l'entitat sol·licitant.
 - Garantir una resposta de qualitat i professional.
 - Garantir la confidencialitat de les dades aportades per l'entitat a l'hora de formular la seva consulta
- b) Activar el servei i gestionar les sol·licituds d'acord amb els criteris següents:
 - Atendre la gestió de les consultes via correu electrònic mitjançant el sistema de gestió automatitzada de tiquets (actualment OTRS) que s'estableixi des de la DGACC. En aquest sentit, cal que el contractista garanteixi la traçabilitat de la informació relativa al nombre, tipus, origen i característiques de les consultes rebudes i dels acompanyaments realitzats a través de l'esmentat sistema de gestió automatitzada.



Les entitats activen els serveis d'acompanyament a través d'un formulari, disponible a la web voluntariat.gencat.cat i xarxanet.org, que estarà vinculat al sistema de gestió de tiquets esmentats

- Obtenir i validar l'acord de compromís per escrit de les associacions i fundacions que han de ser acompanyades, a desenvolupar les accions i el calendari de treball consensuat.
- Activar la valoració del servei ofert per part de l'entitat atesa, un cop l'acompanyament hagi finalitzat. La informació obtinguda serà tractada i remesa a la DGACC d'acord amb allò que s'estableix a l'apartat 7 d'aquet plec, corresponent a les mesures de control i avaluació de la prestació del servei.

Les característiques generals del servei d'acompanyament seran les que s'indiquen a continuació :

- Durada: els acompanyaments consten d'un mínim de 2 sessions de treball i un màxim de 5 en funció del tipus del servei sol·licitat. Cada sessió té una durada de 2 hores.
- Per cada 2 hores de servei d'acompanyament, es comptabilitzarà un màxim d'una hora en concepte de preparació, elaboració i seguiment.
- Dimensionament: es destinaran un màxim de 400 hores per la prestació total del servei. En cas que l'empresa contractista hagi rebaixat l'import unitari €/d'hora en la seva oferta, el nombre màxim d'hores d'acompanyament augmentarà en proporcionalitat fins a esgotar el crèdit pressupostari disponible. El nombre d'hores màximes contractades es mantindrà durant tota la vigència del contracte, amb independència de la data en què se signi el contracte i s'activi el servei.
- Format de les sessions d'acompanyament: es poden dur a terme en línia a través de qualsevol eina que permeti reunions de treball (en funció de les necessitats de cada entitat). Ara bé, si l'entitat acompanyada demana fer alguna de les sessions d'acompanyament en format presencial a la seva seu, l'entitat contractista l'haurà de prestar i desplaçar-s'hi i fer en format presencial un mínim del 33% de les hores totals a la seu de l'entitat assessorada.
- Metodologia del servei: l'acompanyament es basa en la metodologia següent:
 1. Planificar que es vol fer per solucionar el problema triat
 2. Desenvolupar les accions necessàries per resoldre-ho
 3. Comprovar resultats
 4. Actuar corregint el pla o manera de fer
- Tipologia de serveis d'acompanyament:
 1. Suport per a la constitució de l'associació.
 2. Suport per a la millora dels projectes d'intervenció
 3. Suport per a la millora de la gestió del voluntariat
 4. Suport per a la millora del pla de comunicació.
 5. Suport la millora de la captació de fons i del finançament i l'accés i gestió als ajuts públics i privats (subvencions)
 6. Suport per a la millora de la planificació estratègica
 7. Suport per a la millora de les competències i la formació de l'equip
 8. Suport a la sostenibilitat de l'entitat
 9. Suport a la implementació o millora del pla d'igualtat

3.2.2.2 Generació d'un banc de recursos en línia per a l'assessorament, acompanyament i suport tècnic de les entitats per la millora de la gestió i l'execució dels projectes i programes de les entitats

Pels lots 1,2,3 i 4, les tasques a desenvolupar són:



3.2.2.2.1. Elaboració i gestió de continguts d'acord amb la tipologia, freqüència i finalitat que s'indiquen a continuació:

- Redactar recursos informatius d'assessorament, amb un mínim de 48 recursos l'any (4 recursos mensuals). S'entén com a *recurs* un article o càpsula informativa que dona informació pràctica i útil sobre algun aspecte rellevant o d'actualitat vinculat a les temàtiques de cada un dels lots, que permet assessorar-se inicialment sobre aquella qüestió.
- Mantenir actualitzats els continguts dels recursos publicats a xarxanet.org. Els continguts sobre els quals versaran els recursos han de poder abordar els diferents aspectes relacionats amb les temàtiques de cada lot, tal com s'indica al punt 3.2.1 d'aquest plec. En aquest sentit, el contractista haurà de programar i redactar els continguts amb l'ànim d'informar, assessorar, i donar conèixer a les entitats privades sense ànim de lucre aspectes rellevants i d'actualitat de les temàtiques esmentades, de manera proactiva.
Per fer-ho, caldrà que elaborin part dels materials i recursos utilitzant recursos audiovisuals i audius, i documentació publicats en format *slideshare* sota llicència *creative commons* (a través dels canal de You Tube i de *slideshare* de xarxanet.org ja existent).

A més, el/s contractista/es hauran d'elaborar continguts que responguin tant a les necessitats detectades de les entitats d'un àmbit d'actuació concret, com a les necessitats detectades de naturalesa més transversals o genèrica que pugui ser d'utilitat per a qualsevol tipologia d'entitats. Per tal de fer-ho, els recursos elaborats seran difosos a través de www.xarxanet.org.

La detecció de les necessitats de les entitats s'haurà d'articular necessàriament, en part, a través de la comunicació permanent amb els equips professionals de l'entitat contractant que presten els serveis d'assessorament i acompanyament i suport tècnic gratuït en la matèria, amb l'objectiu de crear sinèrgies i connexions evidents i demostrables entre els temes recurrents o d'actualitat sobre els quals les entitats demanen assessorament i els temes sobre els quals tracten els recursos que elaboren.

- Calendaritzar i publicar una agenda d'actes i formació relacionats amb l'àmbit temàtic corresponent, amb un mínim de 2 al mes.

3.2.2.2.2. Publicació dels continguts d'acord amb els criteris de qualitat següents:

Els recursos elaborats seran publicats a www.xarxanet.org. Els continguts publicats han de ser de qualitat, idonis i d'interès per a les entitats. Per aquest motiu, l'empresa contractista realitzarà una anàlisi periòdica de la qualitat dels continguts, per tal de poder fer-ne una valoració. La finalitat és detectar tant els punts forts com els dèbils i poder actuar sobre aquelles deficiències qualitatives que calen millorar.

En aquest context, la prestació d'aquesta tasca comportarà per l'adjudicatari:

- Garantir que tots els continguts elaborats estiguin relacionats amb el món associatiu i del voluntariat i siguin d'utilitat per a les entitats.
- Garantir que tots els continguts s'elaborin amb uns criteris de qualitat i d'impacte (quantitat), que seran avaluats a partir d'uns indicadors qualitatius i quantitatius (d'impacte i valoració dels continguts) establerts en l'IQC (índex de qualitat de continguts) vigent a xarxanet.org i que es farà arribar al contractista des de la DGACC.
- Actuar d'acord amb criteris de pluralitat i de perspectiva de gènere tant pel que fa a la política informativa com en la generació de continguts, procurant que el sector associatiu específic s'hi senti plenament identificat.

La prestació del servei comportarà per l'adjudicatari formar part del projecte global xarxanet.org en qualitat d'entitat promotora del xarxanet.org

10/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 10 de 24

Per a aconseguir els seus objectius, el projecte Xarxanet.org compta amb la participació de diferents agents, que tenen diferents rols. Aquests són:

a) Entitat col·laboradora: A més del rol d'usuari registrat podran crear/editar: notícies, recursos i actes d'agenda relacionats amb un àmbit associatiu. Les notícies i els recursos creats o editats per una entitat col·laboradora hauran de ser validats per l'entitat promotora de referència o pels administrador abans de ser publicats.

b) Entitat promotora transversal: Podran crear/editar: notícies, recursos i actes d'agenda relacionats amb un àmbit associatiu. Les notícies i els recursos creats o editats per una entitat col·laboradora hauran de ser validats per l'entitat promotora de referència o pels administradors abans de ser publicats.

c) Entitat Promotora: Tenen com a funció la gestió i configuració de les portades dels àmbits associatius i d'assessorament d'entitats. Podran crear/editar: notícies, recursos, actes d'agenda, finançament i crides de voluntariat. A més, podran fer blocs (dins del àmbit de Xarxanet), agregar blocs externs i validar els continguts elaborats per les entitats col·laboradores i usuaris registrats. Podran establir un o més recursos o notícies com a destacats a la portada del seu àmbit associatiu o assessorament a entitat per tal de que quedin fixes fins que ho decideixi l'entitat promotora. L'entitat contractista assumirà el rol i les obligacions d'entitat promotora del projecte

La participació en el projecte global www.xarxanet.org com a entitat promotora comportarà les següents obligacions:

- Participar en els espais de participació a nivell tècnic previstos en el projecte xarxanet.org:
 - consell de redacció setmanal
 - grup de comunicació a les xarxes socials
 - taller trimestral de tècnics de xarxanet.org
 - qualsevol altre que es pugui crear per al bon funcionament del projecte.
- Actuar de forma compromesa amb una visió global del conjunt de xarxanet.org, procurant la col·laboració entre la resta d'entitats promotores, i la generació a la xarxa d'espais de trobada i intercanvi entre els usuaris.
- Participar en les reunions tècniques de coordinació promogudes per la DGACC, juntament amb les altres entitats promotores, convocades amb 15 dies d'antelació i amb una periodicitat mínima de 3 mesos.
- Elaborar continguts coordinats conjuntament amb les altres entitats promotores de Xarxanet.org en els casos que es detecti la necessitat.
- Participar en les portades especials i en tots els elements col·laboratius del projecte Xarxanet.org

4. DIFUSIÓ DELS SERVEIS D'ASSESSORAMENT, ACOMPANYAMENT I SUPORT TÈCNIC

L'empresa contractista haurà de fer la difusió dels serveis als diferents àmbits associatius descrits en la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i l'associacionisme amb la màxima amplitud territorial i amb la màxima diversitat de formats possible, per garantir un coneixement eficaç del serveis que s'ofereixen i poder arribar a tot el territori català.

La difusió del servei ha de seguir l'estratègia d'un pla de difusió que ha de preveure necessàriament aquestes accions:

- Difusió al web propi del contractista
- Difusió a través dels butlletins propis del contractista
- Difusió des de les diferents xarxes socials que l'entitat contractista utilitza

11/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 11 de 24

La difusió respectarà en tot cas la imatge corporativa de la DGACC, que haurà de constar sempre i en tot cas com a promotor del projecte.

5. IMPORT DE LICITACIÓ

Import màxim de licitació és de 168.456,20 € sense IVA per la prestació dels serveis esmentats anteriorment, d'acord amb la distribució per lots que s'indica en el quadre. L'import total amb IVA inclòs (import IVA 35.375,80 €) és de 203.832,00 €

Imports per lots:

Lot 1: 63.123,34 € (IVA inclòs)

- Generació de recursos en línia pel portal jurídic: 12.411,58 € (IVA inclòs)
- Coordinació del projecte: 3.045,33 € (IVA inclòs)
- Servei d'assessorament i suport tècnic en matèria jurídica: 47.666,44 € (IVA inclòs)

Lot 2: 63.123,34 € (IVA inclòs)

- Generació de recursos en línia pel portal econòmic: 12.411,58 € (IVA inclòs)
- Coordinació del projecte: 3.045,33 € (IVA inclòs)
- Servei d'assessorament i suport tècnic en matèria jurídica: 47.666,44 € (IVA inclòs)

Lot 3: 19.263,56 € (IVA inclòs)

- Generació de recursos en línia pel portal jurídic: 12.411,58 € (IVA inclòs)
- Coordinació del projecte: 3.045,33 € (IVA inclòs)
- Servei d'acompanyament i suport tècnic en matèria de tecnologia, informàtica i comunicació digital: 50 hores: 3.806,66 € (IVA inclòs). Tanmateix, l'import d'aquest concepte pot no consumir-se en la seva totalitat, en funció de les hores que realment es prestin

Lot 4: 58.321,56 € (IVA inclòs)

- Generació de recursos en línia pel portal de projectes i pel portal de formació: 24.823,15 € (IVA inclòs)
- Coordinació del projecte: 3.045,33 € (IVA inclòs)
- Servei d'acompanyament individualitzat a les entitats: 400 hores: 30.453,28 € (IVA inclòs). Tanmateix, l'import d'aquest concepte pot no consumir-se en la seva totalitat, en funció de l'oferta de preu unitari que formularà cada licitador i en funció de les hores que realment es prestin.

LOTS	Pressupost del contracte	Import sortida (IVA exclòs)	% IVA	Import IVA
Lot 1: Servei d'assessorament en matèria jurídica i de generació d'un banc de recursos en matèria jurídica a través del web www.xarxanet.org	63.123,34 €	52.168,05 €	21%	10.955,29 €
Lot 2: Servei d'assessorament en matèria econòmica i de generació d'un banc de recursos informatius en línia en matèria econòmica a través del web www.xarxanet.org	63.123,34 €	52.168,05 €	21%	10.955,29 €
Lot 3: Servei d'acompanyament grupal i suport tècnic en matèria de tecnologia, informàtica i comunicació digital i la generació d'un banc de recursos en línia en aquests àmbits a través del web www.xarxanet.org	19.263,56 €	15.920,30 €	21%	3.343,26 €
Lot 4: Servei d'acompanyament individualitzat a les entitats i la generació d'un banc de recursos en línia en matèria de formació i gestió de projectes per a les entitats a través del web www.xarxanet.org	58.321,76 €	48.199,80 €	21%	10.121,96 €
TOTAL	203.832,00 €	168.456,20 €		

12/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 12 de 24

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte va des de l'1 de gener de 2025, o des de la data de la signatura del contracte (si aquesta fos posterior al dia 1 de gener del 2025), fins al 31 de desembre de 2025.

7. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- Fer constar la titularitat del servei (Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya) a tots els materials escrits així com en l'atenció directa als usuaris i respectar la representació que té el Departament de Drets Socials com a titular del projecte xarxanet.org, voluntariat.gencat.cat i dels serveis d'assessorament per a entitats privades sense ànim de lucre.
- Posar a disposició de la DGACC els materials que en la prestació del servei elabori i les fitxes o dossiers de respostes estàndard.
- Assistir a les reunions que es convoquin des de la DGACC.
- Aportar, a requeriment de la DGACC, tota la informació funcional, estadística i tècnica, i altra documentació que es determini, per al seguiment del projecte.
- D'acord amb les dades sobre la tipologia d'entitats que utilitzen el servei:
 - Identificar el lloc d'origen (comarca i municipi) de les entitats ateses
 - Identificar l'àmbit sectorial de les entitats ateses
 - Identificar la forma jurídica de l'entitat atesa
- D'acord amb les dades sobre l'impacte de la difusió
 - Identificar els canals de coneixement del servei
- D'acord amb les dades sobre les oportunitats de millora:
 - Identificar les propostes de millora proposades per les entitats ateses en el moment de l'avaluació.
- D'acord amb les dades sobre la gestió de les consultes i la seva operativitat:
 - Identificació del canal d'entrada o d'activació de la consulta
 - Identificació del termini de resposta de les consultes
 - Identificació del nombre de consultes que requereixen replicar la mateixa consulta i dels motius, entesa com aquella consulta que necessita d'aclariments, aprofundiments o esmena després d'una primera resposta.
 - identificació dels assessorament compartits amb altres entitats promotores
 - identificació de les entitats/consultes derivades a d'altres serveis d'assessorament i/o acompanyament.
- Establir amb la DGACC el calendari en el qual s'estipularà per fer la difusió del servei d'acompanyament a les entitats sense ànim de lucre.
- Lliurar al Departament de Drets Socials una memòria final del servei abans del 31 de desembre de cada anualitat.

8. PERFIL PROFESSIONAL, DOTACIÓ DE PERSONAL, NÚMERO DE PERSONES.

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

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

El personal haurà de gaudir de la titulació específica per desenvolupar les seves funcions. El contractista s'encarregarà de la formació de tot el personal i de les activitats de reciclatge professional.



En els lots 1 i 2 es requereix com a mínim:

- 1 tècnic/a especialista titulat en estudis vinculats a la tasca d'assessorament, per assessorar en la matèria prevista en cadascun dels lots, amb una dedicació del 75% de la jornada.
- 1 tècnic/a titulada en periodisme o equivalent amb una dedicació del 25% de la jornada, per dotar de contingut el *portal d'assessorament* de www.xarxanet.org, a través dels recursos elaborats.
- 1 persona coordinadora del projecte, interlocutora entre el Departament i l'equip tècnic de l'entitat, amb una dedicació mínima de 40 hores anuals (aquesta tasca pot ser exercida per una de les dues persones anteriors).

En el lot 3 es requereix com a mínim:

- 1 tècnic/a titulada en periodisme o equivalent amb una dedicació del 25% de la jornada, per dotar de contingut el *portal d'assessorament* de www.xarxanet.org, a través dels recursos elaborats.
- 1 persona coordinadora del projecte, interlocutora entre el Departament i l'equip tècnic de l'entitat, amb una dedicació mínima de 40 hores anuals (aquesta tasca pot ser exercida per una de les dues persones anteriors).
- Un equip de professionals suficient per atendre un mínim de 50 hores d'acompanyament grupal a les entitats en les temàtiques establertes en aquest plec i amb la titulació idònia per prestar el servei amb qualitat i professionalitat

En el lot 4 es requereix com a mínim:

- 1 tècnic/a titulada en periodisme o equivalent amb una dedicació del 50% de la jornada, per dotar de contingut el *portal d'assessorament* de www.xarxanet.org, a través dels recursos elaborats.
- 1 persona coordinadora del projecte, interlocutora entre el Departament i l'equip tècnic de l'entitat, amb una dedicació mínima de 40 hores anuals (aquesta tasca pot ser exercida per una de les dues persones anteriors).
- Un equip de professionals suficient per atendre un mínim de 400 hores d'acompanyament individualitzat a les entitats en les temàtiques establertes en aquest plec i amb la titulació idònia per prestar el servei amb qualitat i professionalitat

L'empresa contractista ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el VII conveni col·lectiu Estatal del Sector de la Premsa Diària, publicat al BOE de data 19 de juny de 2024, mitjançant la Resolució de 7 de juny de 2024, de la Direcció General de Trabajo, per la que es registra i publica el Conveni col·lectiu per al sector de premsa diària, o el conveni que li sigui d'aplicació.

9. POTESTATS I OBLIGACIONS DE LA PART CONTRACTANT

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

- a. Exercir la inspecció del servei objecte del present contracte, controlant i avaluant de forma permanent la correcta gestió del servei.
- b. Desenvolupar la promoció pública dels serveis d'assessorament i dels d'acompanyament, especialment entre les organitzacions sense ànim de lucre, els ciutadans interessats i els altres agents i sectors interessats.
- c. Vetllar pel correcte desenvolupament del servei en el seu conjunt, en relació a la qualitat, a la satisfacció dels usuaris i als valors d'un servei públic.

14/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 14 de 24

10. PENALITATS

Pels lots 1 i 2, en el cas que el contractista incompleixi el temps de la primera resposta en el servei d'assessorament se li aplicaran les següents penalitats:

- 1) Incompliment del temps de resposta
 - a) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps superior a l'establert en el contracte, però dins del termini de 48h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del servei a facturar.
 - b) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps superior a les 48 h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del servei a facturar
- 2) Incompliment del temps de resposta de 5 dies (cap de setmana)
 - a) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps fins a 24h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del servei a facturar
 - b) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps superior a les 24h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del servei a facturar

En el cas dels lots 3 i 4

- 1) Incompliment del temps de resposta
 - a) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps superior a l'establert en el contracte, però dins del termini de 96h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del servei a facturar.
 - b) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps superior a les 96h h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del servei a facturar
- 2) Incompliment del temps de resposta de 5 dies (cap de setmana)
 - a) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps fins a 24h, s'aplicarà una penalitat del 2% sobre el cost mensual del servei a facturar
 - b) Si la primera resposta es dona en un lapse de temps superior a les 24h s'aplicarà una penalitat del 5% sobre el cost mensual del servei a facturar

11.- PROGRAMA D'IDENTIFICACIÓ VISUAL

El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com a la relació amb la premsa o qualsevol altra mitja de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa que té el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies a través del programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent:

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

12. CRITERIS AMBIENTALS

S'haurà de facilitar versions en .pdf dels continguts més importants publicats al web.

Per tal de desincentivar la impressió, en cada contingut publicat caldrà afegir el següent missatge:

Aquesta és una publicació electrònica que estalvia els recursos naturals associats a les publicacions en paper. No la imprimeixis si no cal. I si has d'imprimir el document:

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



13. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

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

- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD); i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD) i qualsevol altre normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnologies i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

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

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

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

Formació al personal de l'empresa contractista

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

Confidencialitat i publicitat del servei

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

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

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament.

Propietat intel·lectual

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

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



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

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

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

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Departament hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

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

Connexió als sistemes del Departament (en cas de connexió als sistemes del Departament)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que el Departament posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu, tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

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

Auditoria del servei

El Departament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte (import facturat).

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al Departament, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament



FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPDGDD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals 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).

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei.

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

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu

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

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

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

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

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

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

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

18/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 18 de 24

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,...) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament.

La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del Departament i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat pel responsable del tractament o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant, en el cas de dades de nivell de risc inherent mitjà o alt, el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

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

Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

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

Mesures de gestió documental

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

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.



- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

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

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

- La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.
- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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

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

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

Barcelona, a data de la signatura

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

21/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 21 de 24

ANNEX 1 PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

- **Circulars Funció Pública**

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

- **Normes i guies del Departament**

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

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

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



**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 tercers 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.
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.

23/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 23 de 24

13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.

14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.

15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).

16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (telèfon 900 101 439).

17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

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

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

24/24



Doc. original signat per:
Xavier Godàs i Pérez
09/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09G5VBVQJERX65YC8N8S42XBRP2LXDR2

Data creació còpia:
11/11/2024 08:35:30

Pàgina 24 de 24