

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIXEN
EL CONTRACTE DEL SERVEI DE CONTROL D'ACCESSOS
I ATENCIÓ A L'USUARI DELS SERVEIS TERRITORIALS DE
BARCELONA, EDIFICI TARRAGONA DEL DEPARTAMENT
DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ

Carrer Tarragona, 141-147

08014 Barcelona

Tel. 93 567 51 60



Doc. original signat per:
Maria Carmen Esquirol Jimenez
18/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW

Data creació còpia:
24/03/2025 12:43:56

Pàgina 1 de 18

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

1. Objecte del plec
 2. Necessitat i idoneïtat del contracte
 3. Preu de licitació
 4. Termini d'execució
 5. Lloc d'execució
 6. Especificacions tècniques del servei
 - 6.1 Marc de la prestació del servei
 - 6.2 Horari
 - 6.3 Funcions principals
 - 6.4 Perfil professional
 - 6.5 Uniforme
 - 6.6 Mitjans personals
 7. Obligacions de l'empresa contractista
 8. Seguretat i protecció de dades
- ANNEX 1- Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya.
ANNEX 2-Model de document d'acceptació d'obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.



Doc. original signat per:
Maria Carmen Esquirol Jimenez
18/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW

Data creació còpia:
24/03/2025 12:43:56

1. Objecte del plec

L'objecte del present plec és definir les característiques tècniques, tasques i funcions del servei de control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials de Barcelona, al carrer Tarragona, 141-147.

2. Necessitat i idoneïtat del contracte

Es considera necessària la contractació de servei control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials de Barcelona, al carrer Tarragona, 141-147, per tal de garantir el bon funcionament d'aquest centre, donat que es tracta d'una necessitat que no pot ser coberta amb mitjans personals i/o materials propis de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, perquè no es disposa de suficient personal propi per dur a terme aquesta tasca.

3. Preu de licitació

L'import màxim anual pressupostat és de 56.234,27 € amb un IVA del 21%, que suposa 11.809,20 €, per tant l'import total ,amb lva inclòs és de 68.043,47 € .

L'oferta s'haurà de presentar desglossant l'IVA

Aplicació pressupostària D/227000700/121A/0000
Centre gestor: BE0190 (Serveis Territorials de Barcelona)

El Departament de Drets Socials i Inclusió abonarà a l'empresa contractista, prèvia presentació mensual, per mesos vençuts, de les factures conformades, que hauran d'ajustar-se a la normativa vigent que regula l'Impost sobre el Valor Afegit, l'import estipulat al contracte.

L'Administració podrà exigir a l'entitat contractista, en qualsevol moment, que acrediti el compliment de les seves obligacions laborals i tributàries. Així mateix el contractista mensualment amb la facturació corresponent adjuntarà còpia dels fulls de nòmina i dels models de documents de cotització vigents amb núm. d'identificació TC1 i TC2.

3.1 Despeses fixes del servei

Inclou les despeses mensuals fixes per un servei calculat en 3.087,5 hores anuals en base a 12,5 diàries de dilluns a divendres en 247 jornades anuals, efectuades per dos treballadors que fan 8 hores en torn de matí (en horari de 7,15h a 15,15h) i 4,5 hores al torn de tarda (en horari de 15,15 a 19.45 h)

3.2 Despeses variables per hores previstes per necessitats imprevistes

Per a casos excepcionals, es comptabilitza una bossa de 200 hores anuals fora de l'horari habitual, per a necessitats urgents i imprevistes. Aquestes hores es prestaran a petició del responsable del contracte, on es presta el servei i es facturaran per unitats (preu/hora) dins la mensualitat habitual, únicament si se'n fa ús. Aquestes hores es podran demanar per part del centre durant el mateix dia, previ avís a l'empresa adjudicatària durant el mateix dia.

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	Pàgina 3 de 18

El pressupost de licitació d'aquest contracte, desglossat en els apartats 3.1 i 3.2 és:

Pressupost fixe del servei	Apartat 3.1 PPT	52.812,27 €
Pressupost variable	Apartat 3.2 PPT	3.422,00 €
PRESSUPOST TOTAL		56.234,27 €
IVA		11.809,20 €
TOTAL		68.043,47 €

(*)La dotació del pressupost variable (apartat 3.2 del PPT) és un màxim invariable en el pressupost i preu final del contracte i, per tant, no es veurà afectada per cap baixa de les ofertes presentades pels licitadors. Així mateix aquest import s'ha d'entendre com a màxim i orientatiu, sense que representi cap compromís per al Departament d'executar-la en la seva totalitat.

4. Termini d'execució

El servei es desenvoluparà des del dia 1 de gener de 2025, o des de l'endemà de la data de signatura del contracte si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2025, ambdós inclosos.

5. Lloc d'execució de l'objecte del contracte

Serveis Territorials de Barcelona del Departament de Drets Socials i Inclusió
C/Tarragona, 141-147 08014 Barcelona .

6. Especificacions tècniques del servei

6.1 Marc de la prestació del servei

El control d'entrada de les persones que accedeixen cada dia a les oficines on presten servei els gairebé 100 treballadors del Serveis Territorials a Barcelona és fonamental per garantir la intrusió de cap persona aliena , sense prèvia identificació i control.

L' actuació i interacció amb el públic és cabdal per a oferir un servei de qualitat atès que es tracta del primer punt de contacte amb la població usuària amb els Serveis Territorials.

Ha de realitzar una atenció correcta, àgil i eficient i que canalitzi de forma adequada la demanda cap a les diferents unitats dels Serveis Territorials, a l'Oficina d'Informació, al registre o en el seu cas, a altres organismes de l'Administració.

6.2 Horari

Durant tota la durada del contracte l'horari de la prestació del servei de dilluns a divendres serà de 7:15h a 19:45 h.



Es consideren festius:

- Tots els dissabtes i diumenges de l'any
- Les festes establertes per normativa vigent en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya com a festes laborals
- Les dues festes locals.

6.3 Funcions Principals:

- Custodiar les claus del centre i de les diferents àrees de l'edifici, degudament identificades i ordenades.
- Obertura i tancament de la porta principal i accessos a les instal·lacions del edifici tots els dies de l'any, d'acord amb el que s'estableix en el punt 6.2.
- Control d'accés al centre i comprovació de les persones no adscrites al mateix (visites , proveïdors, etc.), acreditant la seva identificació. Avís als destinataris de la visita.
- Servei d'informació a les persones usuàries sobre els horaris d'atenció dels diferents serveis així com altres informacions bàsiques sobre el funcionament del Centre.
- Primer contacte i orientació a les persones que accedeixen a les dependències dels Serveis Territorials i derivació de la demanda.
- Tasques d'ajuda i suport que calguin i li siguin requerides en l'entrada a l'edifici.
- Recepció de paqueteria i de correspondència adreçada al centre incloent l'avís als seus destinataris, quan escaigui.
- Preparació i recepció de la valisa interna, quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
- Control de funcionament les màquines expenedores de begudes i aliments, si n'hi ha.
- Portar un llibre d'incidències diari on quedin registrades per escrit totes les comunicacions entre els dos torns de treball, que serà lliurat periòdicament a la persona responsable dels Serveis Territorials.
- Qualsevol altra que se li pugui encomanar en relació a les seves funcions.

6.4 Perfil professional

- Persona amb iniciativa, motivació per l'atenció al públic, capacitat per introduir processos de millora .
- Tenir les característiques i preparació adequades, disposant dels coneixements tècnics i pràctics que assegurin el correcte desenvolupament de la feina .
- Imprescindible català amb fluïdesa i correcció.

5/18



Doc. original signat per:
Maria Carmen Esquirol Jimenez
18/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW

Data creació còpia:
24/03/2025 12:43:56

Pàgina 5 de 18

6.5 Uniforme

L'empresa contractista proporcionarà als treballadors un uniforme adequat a l'època de l'any. Caldrà que l'empresa lliuri als seus empleats un uniforme d'estiu i un altra d'hivern. Tot i que el lliurament serà semestral, en cas que algun treballador no el tingui en perfecte estat, se li farà entrega d'un de nou de manera immediata, per tal de mantenir la bona imatge del servei. L' uniforme haurà de constar de les següents peces:

-Uniforme hivern:

- Dues camises blanques de màniga llarga.
- Una jaqueta de punt o americana
- Un pantaló o faldilla
- Unes sabates

-Uniforme estiu:

- Dues camises blanques de màniga curta
- Un pantaló o faldilla
- Unes sabates

6.6 Mitjans personals

La prestació del servei no implicarà cap relació laboral del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya amb el personal que desenvolupi els serveis objecte d'aquest contracte.

S'haurà de garantir la cobertura del servei per la qual cosa és imprescindible que l'empresa compti amb recursos humans suficients per cobrir els períodes de vacances, baixes i altres incidències que puguin sorgir.

L'empresa contractista ha de garantir la preparació professional del personal; en aquest sentit, disposarà de sistemes de formació, supervisió, suport i motivació, tant de cara al funcionament ordinari com pel que fa a la intervenció en circumstàncies excepcionals que puguin esdevenir (massiva afluència de públic, situacions conflictives amb persones usuàries, etc.).

D'acord amb la clàusula 1 de l'article 19 del conveni 99100265012021, subscrit el 14 de desembre de 2023, *II Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones*, s'estableix la obligació de subrogació del personal existent entre l'empresa sortint i l'empresa entrat, amb l'objectiu de garantir el principi d'estabilitat en la feina de les persones treballadores l'obligació reconeixent l'antiguitat i drets adquirits dels treballadors contractats per aquest servei.



7 . Obligacions de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat.

Assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, i la substitució dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i empleador.

Vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada als plecs com a objectiu del contracte.

Organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes en aquest Plec i dins dels terminis assenyalats, assumint fonamentalment les següents obligacions:

L'empresa contractista haurà de designar un coordinador tècnic o responsable, integrat a la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant el responsable del contracte, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte d'un costat i la secció de secretaria dels Serveis Territorials de l'altra, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i donar als treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al seu lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se a tal efecte adequadament l'empresa contractista amb els Serveis Territorials de Barcelona, als efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar al responsable del contracte sobre les variacions ocasionals o permanents en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Presentar i aplicar un projecte de funcionament del servei en el qual es desenvolupin les condicions tècniques descrites en aquest Plec de Condicions.

Organitzar i prestar el servei segons les directrius que marqui la Secció de Secretaria dels Serveis territorials de Barcelona.

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 7 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

L'Administració podrà exigir a l'empresa contractista, en qualsevol moment, que acrediti el compliment de les seves obligacions laborals i tributàries. Així mateix, mensualment amb la facturació corresponent adjuntarà còpia dels fulls de nòmina i dels models de documents de cotització vigents amb núm. d'identificació TC1 i TC2.

L'empresa contractista haurà de fer-se càrrec del cost del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, uniformitat, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.

L'empresa contractista haurà de complir la normativa laboral, de seguretat social i riscos laborals, per tal d'assegurar les condicions laborals reglamentaries.

El contracte de Control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials de Barcelona és un contracte que obliga a la subrogació del personal que actualment presta els seus serveis.

Als efectes de garantir l'aplicació i manteniment de les condicions laborals, el conveni col·lectiu sectorial aplicable per les funcions que realitzen els treballadors de control d'accessos i atenció a l'usuari és el 99100265012021, subscrit el 14 de desembre de 2023, *II Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones*.

L'empresa adjudicatària queda subrogada en els drets i les obligacions laborals i de Seguretat Social de l'anterior, inclosos els compromisos de pensions, en els termes que preveuen la seva normativa específica i, en general, totes les obligacions en matèria de protecció social complementària que hagi adquirit el cedent.


8. Seguretat i protecció de dades

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

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

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

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

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 8 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

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 del CESICAT, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

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



Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Departament 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.

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 10 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

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

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD). L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials de Barcelona.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat fitxer control d'accesos.

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

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

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

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

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

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

11/18



Doc. original signat per:
Maria Carmen Esquirol Jimenez
18/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW

Data creació còpia:
24/03/2025 12:43:56

Pàgina 11 de 18

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

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

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

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

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

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.

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 12 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

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.

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 13 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

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).

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 14 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

- 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 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Carme Esquirol Jiménez
Directora dels Serveis Territorials a Barcelona

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 15 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

ANNEX 1- PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Circulars Funció Pública

- Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya

- Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament

Normes i guies del Departament

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

Normes i guies de ciberseguretat del CESICAT:

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

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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



Doc. original signat per:
Maria Carmen Esquirol Jimenez
18/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW

Data creació còpia:
24/03/2025 12:43:56

Pàgina 16 de 18

**ANNEX 2 – MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A LA
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 Inclusió i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, les normes i procediments de seguretat del Departament i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.
3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.
4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.
5. Garantir el compliment de l'Esquema Nacional de seguretat.
6. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.
7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.

17/18

	Doc. original signat per: Maria Carmen Esquirol Jimenez 18/12/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028	Data creació còpia: 24/03/2025 12:43:56
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 17 de 18
			
		0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW	

12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

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

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

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

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

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

Descripció del servei:

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

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura



Doc. original signat per:
Maria Carmen Esquirol Jimenez
18/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0A6TRAYZCRNR6BHAKXIYVZ6RS9A6B7OW

Data creació còpia:
24/03/2025 12:43:56

Pàgina 18 de 18