

INFORME JUSTIFICATIU I PROPOSTA PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT ADMINISTRATIU, TRACTAMENT DE DADES, TRAMESA DOCUMENTAL, ANÀLISI I REVISIÓ EN LA GESTIÓ DE DETERMINATS EXPEDIENTS DE PERSONES FÍSQUES DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'AUTONOMIA PERSONAL I LA DISCAPACITAT DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ (ANY 2026)
GEEC: BE-2026-49

Antecedents

Comparativa 25 i 26

La pròrroga de l'actual contracte amb Indra és de 211.683 hores a 12,75 €/Hora, totalitzant un import màxim 2025 de 2.698.958,25 € sense IVA, i 3.265.739,48 euros amb IVA

Aplicant el creixement màxim permès del 3,3%, podem proposar un contracte de fins a 2.788.023,87 € sense IVA, i 3.373.508,89 € amb IVA.

La actual proposta de contracte pel 2026 és de 2.783.289,60 € sense IVA, i 3.367.780,42 € amb IVA

L'increment del contracte proposat és del 3,12% i per tant es dona compliment a l'apartat 5.1 dels criteris conjunts de la intervenció general i la direcció general de pressupostos de 8 de juliol de 2025 per a la gestió del recursos públics de la Generalitat de Catalunya.

Naturalesa i extensió de les necessitats

Per tal de poder realitzar un correcte desenvolupament de les competències i funcions de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat (en endavant DGAPID) del Departament de Drets Socials i Inclusió (en endavant DSI), cal disposar d'un suport extern per a les tasques de suport administratiu, tractament de dades, tramesa documental, anàlisi i revisió en la gestió de determinats expedients de persones físiques de la DGAPID del DSI.

Aquesta contractació permetrà garantir la màxima agilització de la tramitació dels expedients mitjançant el suport administratiu i tractament de les dades, així com altres tasques especificades en el plec de prescripcions tècniques de la present licitació, des del DSI i, en concret des de la DGAPID, resulta necessari la contractació d'una empresa especialitzada per dur a terme les tasques descrites, als efectes de facilitar la feina als òrgans administratius competents per gestionar aquests expedients a l'hora de resoldre'ls, garantint així la prestació del servei a la ciutadania en una matèria tan rellevant com les prestacions que es deriven d'aquests expedients.

D'acord amb la justificació de la necessitat de contractar, i atès que el Departament no disposa de mitjans adequats ni suficients per dur a terme aquest contracte, que requereix la intervenció de tècnics especialitzats en la matèria, es proposa la licitació del contracte administratiu amb les dades que es detallen a continuació.

L'objecte d'aquest contracte és el servei de suport administratiu, tractament de dades, tramesa documental, anàlisi i revisió en la gestió de determinats expedients de persones físiques de la direcció general de l'autonomia personal i la discapacitat del DSI.

L'objecte es durà a terme d'acord amb la normativa general que el sigui d'aplicació i especialment la legislació vigent en matèria de serveis socials, la normativa aplicable respecte a protecció de dades de caràcter personal, les instruccions i directrius que disposi la DGAPID i les prescripcions establertes al plec.



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 1 de 14

Codi/s CPV corresponent/s a l'objecte del contracte

Codi CPV: 79500000-9- Serveis d'ajuda en es funcions d'oficina.

Classificació empresarial/ solvència tècnica

Grup L, subgrup 1, categoria 5

Criteris de solvència tècnica o professional i econòmica i financera

- Criteris de selecció sobre la solvència econòmica i financera.

Els licitadors han de complir amb els requisits de solvència econòmica i financera següent:

Xifra anual de negocis referit al millor exercici dels 3 darrers igual o superior al següent llinar:
2.783.289,60 euros (sense IVA).

L'empresa que sigui requerida per acreditar solvència econòmica i financera haurà de presentar els comptes anuals, en què figuri el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys. S'haurà d'acreditar la presentació davant de l'organisme oficial corresponent.

- Solvència tècnica o professional

Els licitadors han de complir amb els requisits de solvència tècnica següents:

La solvència tècnica o professional de l'empresa haurà d'acreditar un import mínim de l'anualitat de major execució (d'entre les 3 anteriors de l'empresa licitadora), en serveis d'igual o similar naturalesa: 2.783.289,60 euros.

L'empresa que sigui requerida per acreditar solvència tècnica o professional haurà de presentar una relació signada dels principals serveis d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, realitzats en l'any de major execució, dins dels darrers tres anys, que inclogui descripció del servei, import, dates i destinatari, acompanyada dels certificats dels receptors, públics o privats, que acreditin la realització de la prestació.

El detall de serveis s'ha de presentar agrupat per anys per tenir en compte el de major execució en serveis d'igual o similar naturalesa.

Lots

El contracte no admet la seva divisió en lots ja que és imprescindible que els treballs es realitzin amb el mateix criteri tècnic i seguint la mateixa metodologia, resultant inviable la realització del contracte per varies empreses. A l'informe a banda es justifica que la prestació d'aquest servei no és susceptible de dividir-se en lots.

Elecció del procediment

Per la naturalesa i les característiques de la licitació, la DGAPID considera que el procediment més adequat per dur a terme per la contractació d'aquest servei és la convocatòria d'un procediment obert, que permet la màxima concurrència.

Es proposa la tramitació d'urgència prevista a l'article 119 de LCSP, atès que ens trobem davant d'una imperiosa necessitat tot atenent l'interès general de la ciutadania, que ha estat justificada al corresponent informe.



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 2 de 14

Criteris d'adjudicació

1. Criteris que depenen d'un judici de valor (sobre B): 49 punts

Per valorar els criteris de que depenen d'un judici de valor, els licitadors hauran de presentar una memòria exposant les seves propostes de millora en relació a cada criteri.

La memòria ha de tenir una extensió màxim de 50 pàgines, i si és més llarga, no es tindrà en compte el contingut a partir de la pàgina 51:

- Format de pàgina: DIN A-4
- Marges 2,5 cm (dalt, baix, esquerre i dreta)
- Font: per al text, s'utilitzarà Helvètica (11 punts) i a manca d'aquesta serà possible fer servir Times New Roman o Arial (12 punts). Títols i subtítols en majúscules (12 i 14 punts respectivament) i Notes (9 punts)
- Interlineat a 1,5 punts
- Alienació esquerra o justificada
- Paginació: marge inferior dret

1.1 Valor tècnic: La puntuació màxima serà de 37 punts.

El valor tècnic es realitzarà sobre el projecte de gestió del servei, que ha de detallar els punts que es relacionen i d'acord amb l'ordre següent:

- Projecte del servei a prestar (fins un màxim de 20 punts)

- Projecte de funcionament amb indicació dels processos objecte de treball (fins un màxim de 10 punts).

Es valorarà la proposta i planificació per tal d'assolir de manera més eficaç els objectius del contracte. Es valorarà la millora de l'eficiència, en temps i costos, mitjançant estudi dels processos actuals. Aquest criteri és important atès que és rellevant valorar el coneixement de l'objecte del contracte i si l'empresa compta amb les eines necessàries per a l'eficiència dels processos. L'oferta sobre aquest criteri no admet declaració de confidencialitat.

- Control de la continuïtat del treball, metodologia de treball, mecanismes de seguiment i de coordinació (fins un màxim de 10 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte les actuacions que es duren a terme en les diferents fases d'inici, execució i devolució. Aquest criteri és important atès que es vol valorar la seguretat en la prestació del servei en qualsevol de les diferents fases. L'oferta sobre aquest criteri no admet declaració de confidencialitat.

- Descripció dels mitjans tecnològics, tècnics i materials propis destinats al servei a prestar (fins un màxim de 8 punts).

- Definició dels mitjans tecnològics (programaris i mitjans tecnològics) que permetin digitalitzar i automatitzar els procediments. (fins un màxim de 4 punts).
- Definició dels elements tècnics i materials que permetin tractar de manera sistematitzada la documentació i les trameses d'informació requerides. (fins un màxim de 4 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els instruments proposats específicament per l'empresa licitadora per a dur a terme l'adequada gestió i un control efectiu, tant pel que fa al material, software, hardware, mobiliari i transport com d'altres eines que garanteixin un seguiment



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 3 de 14

dels nivells d'activitat. L'oferta sobre aquest criteri sí admet declaració de confidencialitat.

- Gestió de la qualitat del servei a prestar (fins un màxim de **3 punts**).

Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte la presentació d'una proposta d'un sistema de gestió de qualitat validat i actualitzat -amb la definició i concreció del control de qualitat que s'implementarà al llarg de totes les actuacions - que permeti establir els principis i aspectes rellevants de les actuacions de millora contínua i el tractament de les no conformitats. L'oferta sobre aquest criteri no admet declaració de confidencialitat.

- Recursos humans disponibles per a la prestació del servei (fins un màxim de **6 punts**).

- Equip proposat (fins un màxim de **2 punts**)
- Formació (fins un màxim de **2 punts**)
- Selecció (fins un màxim de **2 punts**)

Es valorarà la presentació en el projecte presentat dels recursos humans que es posa a disposició per a la prestació del servei que especifiqui elements descriptius tal com la idoneïtat de l'equip humà proposat per a la implantació del projecte, així com la seva especialització en les diferents tasques, la seva formació i la selecció de l'equip de treball amb coneixement, capacitat i el major grau d'experiència per desenvolupar-les. L'oferta sobre aquest criteri no admet declaració de confidencialitat.

La memòria presentada haurà de recollir els elements relatius a l'equip proposat, la seva formació i la selecció.

1.2 Millores addicionals: la puntuació màxima serà de **12 punts**

- Millores tècniques que comportin l'agilització de processos (fins a un màxim de **12 punts**).

Es valorarà l'ús o, proposta de implementació, de la intel·ligència artificial en les tasques relacionades amb l'objecte del present contracte, que per la seva naturalesa ho permetin i, comporti una execució més eficient i àgil dels procediments definits al Plec de Prescripcions Tècniques. En concret, es valorarà l'anàlisi inicial de processos per detectar oportunitats d'automatització i la implementació de la intel·ligència artificial per un processament intel·ligent dels documents i/o l'optimització del flux de treball.



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 4 de 14

2. Criteris quantificables de forma automàtica (sobre C): 51 punts

2.1 Resolució d'incidències: 5 punts

- Temps de resposta en resolució d'incidències (fins un màxim de 5 punts).

Es valorarà el temps de resposta per resoldre incidències durant el període d'execució del contracte. A menor temps, major qualitat de funcionament del servei objecte de licitació.

Disposar de mecanismes de resposta i resolució d'incidències en menys de dues hores, dins de la franja horària laborable del Departament: 5 punts

Disposar de mecanismes de resposta i resolució d'incidències en més de dues hores, dins de la franja horària laborable del Departament: 0 punts

Per complir amb aquest criteri caldrà presentar, a més, un protocol de de resolució d'incidències.

2.2 Oferta econòmica: La puntuació màxima serà de 46 punts.

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$$

On

PV	Puntuació de l'oferta a Valorar
Pmax	Puntuació màxima de l'apartat
OM	Millor oferta d'import de l'oferta econòmica rebuda
OV	Oferta d'import de l'oferta econòmica a valorar
IL	Import màxim de licitació
VP	Valor de ponderació

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 3 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 3 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica, d'acord amb la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.



Doc.original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 5 de 14

Límits i paràmetres per a la determinació d'ofertes amb valors anormals o desproporcionats

En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:

1. El preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 40%.
2. La puntuació dels criteris d'adjudicació que no siguin preu sigui superior al 80% de la puntuació total.

En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si compleix aquests dos supòsits:

1. El preu ofert per una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu ofert per l'altra empresa.
2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.

En el cas que concorrin a la licitació més de 2 empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 20%:

1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
2. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
3. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

En cas que es produeixi un empat en la suma de les puntuacions dels criteris diferents del preu, es tindrà en consideració, a efectes de determinació de les ofertes anormalment baixes, única i exclusivament el preu. Per tant, es consideraran anormalment baixes aquelles ofertes que siguin inferiors en més del 10% de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.

Termini d'execució

Des de l'1 de gener de 2026 o, des de l'endemà a la seva formalització si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2026.

Justificació de la possibilitat de pròrroga

El contracte es planteja prorrogable a 1 any més per motius d'interès públic i per tal que l'empresa adjudicatària pugui assolir millores d'eficiència i eficàcia en la prestació del servei, traduint-se en una major qualitat de la prestació.

Previsió de modificacions

No s'aplica

Revisions de preus



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFFIDI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 6 de 14

No s'aplica

Condicions especials d'execució del contracte

Per tal d'aplicar la mesura prevista a l'article 202.2 de la LCSP de foment de la igualtat entre homes i dones en el treball, s'estableix com a condició especial d'execució la no utilització de llenguatge sexista en cap document escrit ni visual relacionada amb el contracte.

També s'estableix com a condició especial d'execució que el contractista ha de respectar la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici de l'establert al darrer paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202 LCSP.

En cas d'incompliment o cada reiteració d'incompliment de les condicions especials d'execució del contracte s'estableix una penalitat del 3% de l'import del contracte o, si s'escau, de la pròrroga, IVA exclòs. Així mateix, a les condicions especials d'execució se li atribueixen del caràcter d'obligacions contractuals essencials, i el seu incompliment pot ser causa de resolució del contracte.

Pressupost i Valor Estimat del Contracte (VEC)

1. Import de licitació

La licitació té un import de:

Anualitat	Pressupost del contracte	Import sortida (IVA exclòs)	% IVA	Import IVA
2026	3.367.780,42 €	2.783.289,60 €	21	584.490,82 €
Total	3.367.780,42 €	2.783.289,60 €	21	584.490,82 €

1. Import de la possible pròrroga

L'import de la possible pròrroga 2027 és de:

Anualitat en cas de pròrrogues	Pressupost del contracte	Import sense IVA	%IVA	Import IVA
2027	3.249.541,15 €	2.685.571,20 €	21	563.969,95 €
Total	3.249.541,15 €	2.685.571,20 €	21	563.969,95 €



Doc.original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFFIDI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 7 de 14

2. VEC (Valor Estimat del Contracte)

El valor estimat del contracte tenint en compte el període d'execució del 2026, la possible pròrroga de l'any 2027 és el següent:

Anualitat	Import (IVA exclòs)
2026	2.783.289,60 €
2027 (possible pròrroga)	2.685.571,20 €
Total	5.468.860,80 €

Cessió de contracte

No es permet la cessió del contracte d'acord amb l'article 214 LCSP.

Subcontractació

Es permet la subcontractació en tots els components de la prestació, a excepció de les tasques determinades com a crítiques que haurà d'executar directament el contractista principal i que són les que es detallen a continuació:

- La direcció, el control i la supervisió del servei.
- Les tasques d'interlocució amb l'administració en totes les qüestions que la mateixa plantegi, respecte a cadascun dels serveis a executar.

En el cas del tractament de dades, l'empresa adjudicatària no podrà subcontractar amb un tercer cap tasca encomanada pel Departament, excepte en els casos d'autorització expressa. L'autorització ressenyada no serà necessària en el cas que hi concorri qualsevol dels supòsits previstos a l'article 21.2 del RLOPD.

Conveni sectorial de referència.

El conveni sectorial de referència aplicat al contracte és el XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, estudis de mercat i opinió pública (codi conveni 99001355011983), publicat al BOE el 4 d'abril de 2025.



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 8 de 14

**FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD 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), i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de "digitalització, càrrega d'imatges, enregistrament, suport administratiu, tractament de dades, tramesa documental, anàlisi i revisió en la gestió de determinats expedients de persones físiques de la Direcció General de l'autonomia personal i la discapacitat del Departament de Drets Socials i Inclusió"

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

Prestacions Socials

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Representants Legals, Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Detalls d'ocupació professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis, Informació comercial.

Sistema d'atenció a persones amb discapacitat

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis.

Sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència, en l'àmbit competencial del Departament

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis.

Targeta acreditativa de la discapacitat

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis.



Doc.original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 9 de 14

EPI

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances, Transaccions de béns i serveis.

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

- Prestacions Socials: de risc inherent de nivell MITJÀ.
- EPI: de risc inherent de nivell
- Targeta acreditativa de la discapacitat: de risc inherent de nivell ALT
- Sistema d'atenció a persones amb discapacitat: de risc inherent de nivell ALT.
- Sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència, en l'àmbit competencial del Departament: de risc inherent de nivell ALT.

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

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



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFFIDI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 10 de 14

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició adicional 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:

- DEP Programa de Dependència
- EPI Expedients de prestacions individuals
- VID Ajuts complementaris a pensions de viduitat
- GEN Sistema d'informació GENI
- GPC Gestió de prestacions complementàries
- GNT Sistema d'informació de gestió de persones
- VAA Vida als anys
- ARP Assignació de recursos públics
- SAD Sistema d'atenció a persones discapacitades
- PICA
- TAIS
- Visor documents AS400
- tSocial: Portal del treballador
- dSocial: Dades mestres
- vSocial: Sistema de valoració i orientació
- sSocial: Gestió de recursos i serveis
- Consultes i Queixes (CQS- GSIT)
- Accés a carpetes del File Corporatiu de la Generalitat . Recurs Departamental: Arxiu Digital, Secció Nominés, Secció revisió, Documentació Digital Entrada, embargaments_DEP
- Sarcat
- D'altres que puguin ésser necessaris en la prestació del servei.

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 finalitzada 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.



Doc.original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFFIDI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 11 de 14

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 de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, 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.

Ubicació dels servidors

L'empresa contractista abans de la formalització del contracte haurà de presentar una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Així mateix, l'empresa contractista haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració.

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



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFFIDI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 12 de 14

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:



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 13 de 14

- 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 a la ciutadania

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).

Mesures de securització de l'equipament del proveïdor

L'equipament propi del proveïdor haurà de tenir implementades les mesures tècniques seguint les polítiques de securització d'equips segons les recomanacions de la normativa de la ISO 27001 i l'ENS, com per exemple aquestes:

- Els equips estaran actualitzats i mantindran un servei d'actualització periòdic
- Els equips tindran antivirus i altres solucions de securització instal·lades i gestionades de manera corporativa.
- Els usuaris no tindran permisos d'administració sobre l'equip
- Els equips estaran xifrats a nivell de disc
- Es connectaran tant a la Generalitat, com a l'empresa, via VPN i fent servir doble factor d'autenticació
- Els equips estaran gestionats de manera corporativa
- Les contrasenyes pels perfils d'usuari compliran una política de complexitat adequada

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 II del Plec de Prescripcions Tècniques). Aquest document restarà en poder del proveïdor.

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'annex VI "Plec estàndards de la Generalitat de Catalunya" inclòs al Plec de Prescripcions Tècniques.

Antonio Galiano Barajas
Director General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat



Doc. original signat per:
Antonio Galiano Barajas
30/09/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/10/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



01QMNBFI5RP883TNWYY1C28BCYL5E

Data creació còpia:
03/10/2025 09:12:49

Pàgina 14 de 14