

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT HOSPITALARI D'INFANTS I ADOLESCENTS TUTELATS PER LA DIRECCIÓ GENERAL DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

ÍNDEX

- 1. Objecte del contracte**
- 2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte**
- 3. Desenvolupament del servei**
 - 3.1. Sol·licitud del servei d'acompanyament hospitalari
 - 3.2. Tramitació de les sol·licituds: mitjans
 - 3.3. Inici del servei d'acompanyament
 - 3.4. Serveis programats
 - 3.5. Serveis no programats
 - 3.6. Permanència de l'acompanyament
 - 3.7. Models de documents per a la prestació del servei
 - 3.8. Funcions de l'acompanyant
 - 3.9. Documentació que haurà d'acompanyar les factures
- 4. Personal destinat a l'execució del contracte**
 - 4.1. Personal destinat a la prestació del servei d'acompanyament hospitalari
 - 4.2. Coordinador/a del servei
 - 4.3. Interlocutor/a pel seguiment administratiu i econòmic.
- 5. Mitjans tècnics**
- 6. Seguiment del servei**
- 7. Condicions econòmiques i formulació del preu**
- 8. Termini d'execució**
- 9. Obligacions del contractista**
 - 9.1. Obligacions generals
 - 9.2. Obligacions en matèria de personal
- 10. Penalitats per obligacions específiques que s'estableixen en el PPT**
- 11. Potestats i obligacions del Departament de Drets Socials i Inclusió**
- 12. Seguretat i protecció de dades**

ANNEX 1 PLECS ESTÀNDARS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

ANNEX 2 MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

ANNEX 3 MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE PER ALS CONTRACTES L'EXECUCIÓ DELS QUALS ES REQUEREIXI EL TRACTAMENT PER PART DEL CONTRACTISTA DE DADES PERSONALS PER COMPTE DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT (UBICACIÓ SERVIDORS)

ANNEX 4 SOL·LICITUD DE SERVEI D'ACOMPANYAMENT HOSPITALARI

ANNEX 5 FULL RESUM D'HORES DIÀRIES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT HOSPITALARI



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General de Prevenció
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

ANNEX 6 CERTIFICAT DE CONFORMITAT AMB EL SERVEI

ANNEX 7 MODEL DE LLIBRE-DIARI DE DE L'ESTADA DEL MENOR A L'HOSPITAL

ANNEX 8 Detall dels serveis d'acompanyament hospitalari realitzats els anys 2022,
2023 i 2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT HOSPITALARI D'INFANTS I ADOLESCENTS TUTELATS PER LA DIRECCIÓ GENERAL DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'acompanyament hospitalari d'infants i adolescents tutelats per la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (DGPPIA), residents en centres residencials propis i concertats sota la guarda del/de la seu/va director/a i d'aquells altres, dels quals, malgrat no tenir-ne la tutela, la DGPPIA ho consideri oportú, atesos els indicadors de desemparament que presenten.

Excepcionalment, aquest servei d'acompanyament hospitalari també es podrà sol·licitar per infants i adolescents que estan amb família extensa i aliena i que requereixin aquest servei.

El servei es prestarà per acompanyar l'estada del menor al centre hospitalari ja sigui per raó de malaltia, d'intervenció quirúrgica, de proves mèdiques, de tractament, o de qualsevol altra circumstància mèdica.

El servei es podrà sol·licitar per prestar-se en qualsevol centre hospitalari de Catalunya.

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

La Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió és qui té atribuïdes les funcions de protegir i assumir la tutela dels infants i els i les adolescents desemparats, disposar i executar les mesures d'atenció necessàries per a cada un d'ells i gestionar els serveis que calguin per a la seva efectivitat, d'acord amb l'article 117.e) del Decret 110/2025, de 3 de juny, de reestructuració del Departament de Drets Socials i Inclusió.

D'acord amb l'article 46 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència; els infants i els adolescents hospitalitzats tenen dret a estar acompanyats de llurs pares i mares, i, si s'escau, dels titulars de la tutela o de la guarda, llevat que això pugui perjudicar o obstaculitzar l'aplicació dels tractaments mèdics i les administracions públiques i els responsables hospitalaris han de promoure en tots els casos la realització estable i continuada d'activitats de joc, culturals i d'acompanyament, adequades per a l'edat dels infants i els adolescents malalts, ja sigui organitzant serveis directament o mitjançant convenis amb entitats socials.

La finalitat de la prestació del servei és la de garantir la correcta atenció dels infants durant la seva estada en un centre hospitalari.

3. Desenvolupament del servei

3.1. Sol·licitud del servei d'acompanyament hospitalari

La sol·licitud de servei d'acompanyament hospitalari l'autoritzaran els/les caps dels Serveis d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SAIA) dels Serveis territorials del Departament de Drets Socials i Inclusió.

La petició al contractista del servei d'acompanyament hospitalari, la tramitaran els Equips funcionals en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència (EFI) de referència, o el Servei d'Atenció Urgent als Maltractaments de la Infància i l'Adolescència (SAUM) fora de l'horari laboral dels EFI.

Els EFI podran sol·licitar el servei d'acompanyament hospitalari requerit, a l'entitat contractista, quan disposin dels vistiplau dels/de les caps del SAIA corresponent:

- SAIA de Barcelona Ciutat
- SAIA de l'Àrea Metropolitana de Barcelona
- SAIA de Barcelona Comarques
- SAIA de Tarragona
- SAIA de les Terres de l'Ebre
- SAIA de Lleida
- SAIA de Girona

3.2. Tramitació de les sol·licituds: mitjans

L'entitat contractista facilitarà les dades de contacte de les persones que centralitzaran les relacions amb la DGPPIA: nom, telèfon, adreça de correu electrònic i fax.

Les sol·licituds de requeriment d'un servei es realitzaran per escrit, d'acord amb el model de l'annex 3, i l'entitat contractista les rebrà per correu electrònic o per altres mitjans alternatius que es puguin acordar amb l'entitat contractista del servei.

Excepcionalment, i en el supòsits de serveis urgents, la petició es podrà realitzar telefònicament, sens perjudici que posteriorment s'hagi de rebre l'escrit de sol·licitud corresponent.

Els mitjans de telecomunicació que l'entitat posi a disposició del contracte hauran de permetre a les unitats de la DGPPIA posar-s'hi en contacte en qualsevol moment, per sol·licitar els serveis.

3.3. Inici del servei d'acompanyament

Els serveis d'acompanyament s'iniciaran i s'acabaran sempre en el centre hospitalari indicat a la sol·licitud.

Excepcionalment, i amb la corresponent autorització del/de la cap del servei territorial, es podran incloure els serveis següents:

- Menors que han de rebre tractaments de llarga durada i resideixen en centres allunyats de l'hospital on han de rebre tractament; en aquests casos es podrà demanar que l'acompanyament consisteixi en recollir el menor al centre, portar-lo a l'hospital, acompanyar-lo mentre dura el tractament i acompanyar-lo de nou al centre.
- Menors sense guardador que han de ser traslladats en ambulància d'un centre hospitalari o de salut a un altre. En aquests casos es podrà demanar que l'acompanyament inclogui el trajecte en ambulància.

3.4. Serveis programats

Si es tracta d'un ingrés hospitalari que ja estava previst i programat, l'EFI proporcionarà a l'entitat contractista, amb antelació suficient, la informació següent:

- Característiques i necessitats del/de la menor
- Motiu de l'ingrés hospitalari
- Centre hospitalari
- Horari que s'haurà de cobrir
- Durada prevista de l'estada a l'hospital, sense perjudici que aquesta pugui perllongar-se per decisió dels metges, cas en el qual el contractista continuarà prestant el servei fins que l'infant sigui donat d'alta hospitalària.
- Familiars o amistats que poden visitar-lo, especificant si hi ha alguna prohibició de visites o contacte.
- Dades de contacte del referent de l'EFI o del centre a qui caldrà mantenir informat del desenvolupament de l'acompanyament.

3.5. Serveis no programats

En els supòsits d'ingressos urgents i no programats, l'EFI o el SAUM proporcionaran al contractista tota la informació en el moment de sol·licitar la prestació del servei.

- Característiques i necessitats del/de la menor
- Motiu de l'ingrés hospitalari
- Centre hospitalari
- Inmediatesa amb que l'infant necessita de la presència a l'hospital de l'acompanyant, segons les circumstàncies de l'ingrés.
- Horari que s'haurà de cobrir

- Durada prevista de l'estada a l'hospital, sense perjudici que aquesta pugui perllongar-se per decisió dels metges, cas en el qual el contractista continuarà prestant el servei fins que l'infant sigui donat d'alta hospitalària.
- Familiars o amistats que poden visitar-lo, especificant si hi ha alguna prohibició de visites o contacte.
- Dades de contacte del referent de l'EFI, del centre o del SAUM a qui caldrà mantenir informat del desenvolupament de l'acompanyament.

El contractista es compromet a realitzar els serveis no programats de forma immediata i, en tot cas, en un termini no superior a 2 hores, des del requeriment del servei.

L'entitat ha de dur a terme els acompanyaments que li siguin encomanats per les unitats esmentades sense excepcions.

3.6. Permanència de l'acompanyament

En cada cas, la unitat de DGPPIA sol·licitant del servei (EFI o SAUM) determinarà els horaris de permanència de l'acompanyant a l'hospital, així com les necessitats del servei en relació amb les característiques del menor.

Requeriran especial atenció aquells casos en que els infants presentin reaccions d'agressivitat o risc d'autolesions.

La permanència efectiva de l'acompanyant en el centre hospitalari estarà en funció de l'edat i característiques del/de la menor i de la necessitat d'atenció que li calgui segons la seva dolència.

L'entitat contractista planificarà cada servei d'acompanyament destinant acompanyants fixes per tal que puguin ser un referent afectiu estable durant el procés d'ingrés hospitalari, també en el cas que calgui destinar més d'un professional al mateix acompanyament, establint torns. De manera que, els torns de treball, de quatre hores, de vuit hores o de dotze hores, segons el cas, els portaran a terme, sempre que sigui possible, parelles d'acompanyants fixes.

L'entitat contractista haurà de comunicar quines persones, i amb quins horaris, destina a cada servei d'acompanyament.

3.7. Models de documents per a la prestació del servei

- Sol·licitud de servei d'acompanyament hospitalari

Les sol·licituds, les rebrà l'entitat contractista d'acord amb el model que consta a l'annex 4 d'aquest plec.

- Full resum d'hores diàries de prestació del servei

L'acompanyant haurà d'omplir el full resum de les hores diàries de prestació del servei, d'acord amb el model de l'annex 5.

- Certificat de conformitat del servei

El certificat de conformitat l'haurà de signar l'entitat i el/la cap de servei del SAIA (Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència) corresponent que hagi sol·licitat el servei, on constin expressament les dates i les hores de servei prestades i on consti que s'ha rebut el llibre diari-estada, que haurà d'estar conformat i custodiat per la direcció del centre que tingui la guarda del menor.

El model de certificat consta a l'annex 6 d'aquest plec.

- Llibre-diari de l'estada del menor a l'hospital

Els acompanyants elaboraran un llibre-diari de l'estada de l'infant a l'hospital per tal de deixar constància escrita de les seves possibles actuacions, intervencions i observacions en cada cas, per tal que la DGPPIA i el centre del menor, si és el cas, disposin de tota la informació sobre aquest i la puguin incorporar al seu expedient personal al Sini@.

El llibre-diari s'haurà d'enviar al referent de l'EFI que s'hagi indicat en la sol·licitud de servei d'acompanyament hospitalari.

El model de llibre-diari consta a l'annex 7 d'aquest plec.

3.8. Funcions de l'acompanyant

Les funcions que corresponen al personal d'acompanyament hospitalari són: realitzar activitats amb l'infant/adolescent, com poden ser jocs, lectures, mirar la televisió, passejar, ajudar-lo en la seva higiene personal, parlar i qualsevol altra activitat que faci l'hospitalització del menor més agradable.

En cap cas podrà abordar l'infant/adolescent sobre la seva vida privada ni establir amb la família, si hi va de visita, una relació d'ajuda professional o demanda d'informació de la seva vida privada o la del/de la seu/seva fill/a.

L'acompanyant no pot donar permisos de visita o sortida de l'hospital que no estiguin autoritzats, ni a l'infant/adolescent ni a la família.

L'acompanyant no pot abandonar el servei fins que no arribi l'acompanyant que el relleva s'hi s'han establert torns.

L'acompanyant informarà dues vegades diàries al referent de l'EFI, del centre o del SAUM, sobre l'estat i l'evolució del menor, les intervencions o visites mèdiques realitzades, les possibles relacions i/o incidències amb la família biològica de l'infant i qualsevol incidència o aspecte que es consideri rellevant o oportú. Si és una incidència greu serà comunicada de manera immediata.

El dia de l'alta hospitalària, l'acompanyant parlarà amb el referent de l'EFI, del centre o del SAUM, per fer una valoració final l'estada del menor a l'hospital.

Al finalitzar l'acompanyament, l'acompanyant traslladarà tota la informació al coordinador/a de l'entitat contractista per tal que l'entitat elabori un informe d'observació de l'estada de l'infant/adolescent a l'hospital que farà arribar al recurs pertinent.

3.9. Documentació que haurà d'acompanyar les factures

Per cada servei d'acompanyament hospitalari:

- Sol·licitud de prestació del servei d'acompanyament hospitalari, on consti degudament la motivació.
- Full resum d'hores diàries de prestació del servei signat per l'entitat.
- Certificat de conformitat del servei signat per l'entitat i pel/per la cap de servei del SAIA (Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència) corresponent que hagi sol·licitat el servei, on constin expressament les dates i les hores de servei prestades i on consti que la DGPPIA ha rebut el llibre diari-estada.

Per facilitar la conformitat dels serveis prestats, s'haurà d'emetre una factura mensual, per cadascun dels Serveis d'Atenció a la Infància i l'Adolescència o el SAUM, que hagi sol·licitat serveis aquell mes, d'acord amb l'apartat 3.1 del PPT.

4. Personal destinat a l'execució del contracte

4.1. Personal destinat a la prestació del servei d'acompanyament hospitalari

El contractista per tal de poder prestar el servei, aportarà el personal necessari, el qual anirà al seu càrrec i haurà de tenir les capacitats necessàries per garantir la correcta atenció dels infants i/o adolescents durant la seva estada en el centre hospitalari.

L'entitat contractista es compromet a formar els professionals que s'han d'incorporar al servei d'acompanyament hospitalari, en relació als requeriments legals i institucionals sobre la protecció a la infància i l'adolescència a Catalunya, l'organització bàsica de la DGPPIA i les tasques a realitzar.

L'entitat contractista haurà de comptar amb una plantilla fixa de 8 professionals i una borsa de professionals suficients per atendre totes les sol·licituds i que asseguri el servei en tot el territori.

Aquesta borsa de professionals haurà d'estar en relació amb les dades del nombre de serveis duts a terme anualment, obtingudes a partir de les dades reals de prestació dels últims 3 anys (Annex 8 del PPT). S'aporten aquestes dades amb l'únic propòsit de mostrar una aproximació als paràmetres reals dins dels quals es mouen els requeriments d'aquest servei.

El personal que realitzi els acompanyaments haurà de tenir com a mínim la formació següent: cicle formatiu de Formació professional de Grau Superior o formació acadèmica equivalent complementada amb coneixements adquirits i/o experiència objectivable en el lloc de treball i, en el seu cas, complementada amb formació específica necessària per desenvolupar les funcions del lloc de treball (Grup III.1. Personal tècnic superior, del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (codi de conveni núm. 79002575012007)).

El personal haurà d'acreditar una **experiència** mínima de 6 mesos en serveis similars a l'objecte d'aquest contracte o en l'àmbit dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència.

Aquesta experiència s'acreditarà mitjançant certificat de l'empresa prestadora del servei on s'hagi obtingut l'experiència.

L'entitat contractista disposarà d'aquesta borsa de professionals per escollir el més adient segons l'edat, les necessitats i les característiques de l'infant/adolescent a acompanyar, d'acord amb les indicacions que la DGPPIA hagi fet constar en la sol·licitud.

4.2. Personal destinat a la coordinació del servei

L'entitat contractista designarà dues persones per la coordinació del servei, que s'encarregaran de gestionar les sol·licituds de servei d'acompanyament hospitalari i seran les interlocutores de referència amb la DGPPIA.

Funcions de coordinació del servei:

- Interlocució amb els responsables del contracte de la DGPPIA.
- Control i coordinació de la prestació del servei.
- Actualització i optimització dels mitjans propis per aconseguir la màxima eficiència en la prestació del servei.
- Control de la qualitat i avaluació del personal.
- Seguiment de la formació del personal.

- Resolució d'incidències i queixes.

4.3. Personal destinat al seguiment administratiu i econòmic.

L'entitat contractista també haurà de designar el personal necessari per fer el seguiment administratiu i econòmic del contracte. Entre les seves funcions, tindrà especial rellevància la interlocució amb la DGPPIA pel seguiment i la resolució de les possibles incidències en la facturació dels serveis.

5. Mitjans tècnics

L'entitat contractista ha de posar a disposició de la DGPPIA la seva organització per a la prestació del servei d'acompanyament hospitalari d'infants i adolescents que es trobin a disposició de la DGPPIA i que estiguin ingressats en hospitals del territori català, detallant l'organigrama i estructura dels serveis, la distribució i organització en el territori.

Haurà de disposar dels mitjans de telecomunicació adients (telèfon, correu electrònic, fax, formularis web, ...) que permetin a les unitats de la DGPPIA posar-s'hi en contacte en qualsevol moment, per sol·licitar els serveis i, de manera, que quedi constància de la recepció de les sol·licituds.

L'entitat contractista haurà de comptar amb un sistema que permeti localitzar en tot moment els professionals que per idoneïtat, disponibilitat i proximitat puguin atendre amb més eficàcia i celeritat els serveis requerits.

L'entitat contractista haurà de proporcionar als professionals que prestin els serveis d'acompanyament hospitalari els dispositius adients per poder traslladar amb immediatesa qualsevol informació referida al desenvolupament del servei.

6. Seguiment del servei

Durant l'execució del contracte, l'entitat contractista haurà de dur a terme, amb mitjans informàtics, el recull i manteniment de les dades relatives als serveis prestats.

De cada acompanyament realitzat haurà de recollir la següent informació: tipologia del servei (programat/no programat), unitat sol·licitant, codi d'identificació de l'infant i/o adolescent, edat, sexe, centre on resideix el menor, centre hospitalari on ha estat atès, el professional que ha realitzat l'acompanyament, la data del servei i la durada del servei (hores d'acompanyament).

Abans de la finalització del servei objecte d'aquesta contractació, l'entitat haurà de presentar al responsable del contracte la memòria anual del servei, que haurà d'anar acompanyada amb el recull d'aquestes dades (en Excel).

Igualment, a requeriment de la persona responsable del contracte, l'entitat contractista haurà de facilitar les dades acumulades fins la data de la demanda en el termini d'un mes des de que rebí la petició.

Igualment, l'administració estarà facultada en el marc d'aquest contracte a demanar altra informació complementària sobre l'execució del servei, que haurà de ser aportada per l'adjudicatari en el termini màxim d'un mes des de que rebí la petició.

El manteniment dels reculls d'informació i l'aportació de qualsevol informació sol·licitada per l'administració relativa al servei formen part de l'execució del contracte.

7. Condicions econòmiques i formulació del preu

Pressupost del contracte	Import de licitació (sense IVA)	IVA 10%
719.870,40 €	654.427,64 €	65.442,76 €

La formulació del preu de sortida s'estableix de la següent manera:

- **Preu mensual fix: 39.514,53 €** (Referit a 8 treballadors a jornada completa, inclou 1.134 hores mensuals de servei)
- **Preu hora d'acompanyament hospitalari: 22,84 €/hora** de servei acompanyament a partir de les 1.134 hores de servei mensuals, fins a una previsió màxima de 7.892 hores anuals.

Hores anuals d'acompanyament personal fix	13.608 (1.134 x 12)
Hores anuals d'acompanyament part variable	7.892
Total hores anuals d'acompanyament hospitalari	21.500

L'import de licitació és un import fix, no subjecte a baixa per les empreses licitadores, ja que es tracta d'una previsió de despesa.

El pressupost del contracte és l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Drets Socials i Inclusió, mitjançant la DGPPIA, abonarà per aquest servei, pel període comprès entre l'1 de gener del 2026 fins al 31 de desembre del 2026.

Aquest pressupost s'exhaurirà o no en funció dels serveis que es prestin efectivament i de conformitat amb les sol·licituds que l'entitat contractista rebí de la DGPPIA.

Si l'empresa adjudicatària fa baixa sobre els preus unitaris, s'incrementarà automàticament la previsió d'hores màximes anuals d'acompanyament hospitalari a abonar a preu/hora, sense superar mai el pressupost del contracte.

A efectes de facturació, la durada mínim d'un servei d'acompanyament hospitalari serà de 2 hores.

Si un cop activat un acompanyament, posteriorment s'anul·la, la DGPPIA abonarà un mínim de 2 hores de servei.

8. Termini d'execució

Aquest contracte serà vigent des del dia 1 de gener del 2026 fins al dia 31 de desembre de 2026. Si la signatura del contracte fos posterior a la data d'inici prevista, s'haurà d'iniciar l'execució en els 5 dies laborables següents a la formalització.

Aquest contracte podrà ser prorrogat d'acord amb allò establert en el Plec de clàusules Administratives.

9. Obligacions del contractista

Sens perjudici de les obligacions que s'estableixen en el Plec de clàusules administratives particulars, l'entitat contractista té les obligacions següents:

9.1. Obligacions generals

- a) L'entitat contractista ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei front a tercer per unes sumes assegurades mínimes de 400.000 euros per víctima i de 800.000 euros per sinistre, tenint en compte l'increment dels imports d'indemnització fixats en la llei 35/2015, de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, atès que s'aplica, per analogia per al càlcul de totes les indemnitzacions. Tindran consideració de tercers els infants i/o adolescents sota la guarda de l'entitat contractista que es causin danys entre ells, així com els treballadors de l'entitat contractista, pels danys causats entre ells o pels infants i/o adolescents. Aquesta pòlissa l'haurà de subscriure amb una entitat de reconeguda solvència.

En relació amb la pòlissa, el Departament de Drets Socials i Inclusió, a través del Servei d'Inspecció i Registre realitzarà periòdicament controls de la pòlissa contractada per l'entitat contractista, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència. L'entitat contractista estarà obligada a lliurar també al responsable del contracte còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici del contracte i, en el termini màxim d'un mes, de les modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

- b) L'entitat contractista ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989 i el Conveni de 19 d'octubre



de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat.

- c) L'entitat contractista posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, estadística, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.
- d) Al finalitzar l'exercici pressupostari, l'entitat contractista haurà de presentar, al responsable del contracte, una auditoria econòmica de la prestació del servei de l'exercici anterior, amb justificació de les despeses directes i indirectes, el cost de la qual anirà al seu càrrec.
- e) Els impresos que s'utilitzin en el servei seran en llengua catalana, tal com estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'entitat contractista haurà d'emprar la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici a rebre-les també en castellà, si així ho demanen.

9.2. Obligacions en matèria de personal

- a) El personal dependrà orgànicament de l'entitat contractista, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec.
- b) Els professionals adscrits al servei hauran de tenir la titulació i experiència mínima establerta a l'apartat 4 d'aquest plec.
- c) L'entitat 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 estableixen les resolucions EMT/2054/2023, de 8 de juny, i EMT/1721/2025, de 12 de maig, per les quals es disposa la inscripció i la publicació de les actes de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), així com el cobrament puntual de les retribucions.
- d) L'entitat contractista s'encarregarà de la formació de tot el seu personal i de les corresponents activitats de reciclatge, per tal que puguin desenvolupar d'acord amb la normativa vigent les actuacions corresponent al servei objecte del present contracte.

- e) En relació amb la formació oferta per l'entitat adjudicatària, anualment, haurà d'entregar al responsable del contracte els certificats que acreditin el compliment del nombre d'hores de formació ofertes. Els certificats hauran d'estar signats pel/per la professor/a que hagi impartit el curs i pel/per la treballador/a corresponent.
- f) L'entitat contractista, mitjançant els seus òrgans rectors, tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal del servei per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de la tasca d'aquests, informant en tot cas al responsable del contracte.

10. Penalitats per obligacions específiques que s'estableixen en el PPT

En el cas que l'empresa adjudicatària incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes als punts 3, 4, 5 i 6 d'aquest plec, o les condicions de la seva oferta, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats de l'1% del preu anual de l'adjudicació del contracte.

En cas que es perllongui l'incompliment, durant 1 mes, des de la notificació de la resolució definitiva d'imposició de l'anterior penalitat, tot i haver aplicat la penalitat de l'1%, suposarà causa d'una nova imposició de penalitat del 2% del preu anual d'adjudicació del contracte. El tercer incompliment i els successius, amb els mateixos termes i terminis, suposaran causa d'una nova imposició de penalitat del 2,5% del preu anual d'adjudicació del contracte, per cadascun.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa adjudicatària o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats. En el cas que l'import de la penalitat no es pugui deduir dels pagaments o de la garantia es generarà una carta de pagament per pagar totalment o parcialment l'import de la penalitat.

Serà funció de responsable del contracte proposar, si escau, la imposició de penalitats, mitjançant un informe motivat.

11. Potestats i obligacions del Departament de Drets Socials i Inclusió

Sens perjudici del que estableix el plec de clàusules administratives particulars:

- a) Les pròpies derivades de l'exercici de la funció de tutela sobre els infants i/o adolescents, d'acord amb la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència; el Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, en la seva part no derogada, i la Llei 25/2010, 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.

- b) Facilitar i proporcionar a l'entitat contractista del servei aquella documentació i/o informació necessària de l'infant / adolescent pel bon funcionament del servei.

12. 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'entitat 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'entitat contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal particip 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'entitat 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'entitat 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 facturat 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 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 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), i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte de la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió, les dades de caràcter personal necessàries per a la prestació del **Servei d'acompanyament hospitalari d'infants i adolescents tutelats per la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (DGPPIA), residents en centres residencials propis i concertats sota la guarda del/de la seu/va director/a i d'infants, dels quals, malgrat no tenir-ne la tutela, la DGPPIA ho consideri oportú, atesos els indicadors de desemparament que presenten.**

La Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència, responsable del tractament, posarà a disposició de l'entitat contractista dades del tractament anomenat Sinia@ (Sistema d'Informació i Gestió en Infància i Adolescència). El contractista no tindrà accés directe al fitxer, únicament a les dades dels infants que li siguin facilitades per la DGPPIA.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: persones menors d'edat tutelades per la DGPPIA.

Categories de dades tractades: dades especialment protegides, dades identificatives, dades de característiques personals, dades acadèmiques i professionals, dades socials, dades acadèmiques, dades relatives al centre de residència, dades financeres i dades d'ocupació.

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

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

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:

- La Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència, responsable del tractament, posarà a disposició de l'entitat contractista dades del tractament anomenat Sinia@ (Sistema d'Informació i Gestió en Infància i

Adolescència). El contractista no tindrà accés directe al fitxer, únicament a les dades dels infants que li siguin facilitades per la DGPPIA.

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 fitxer 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 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'entitat 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 (en cas de ús de 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 (annex 3).

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'entitat 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'entitat 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'entitat 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'entitat contractista 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). 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 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Josep Muñoz Luque

Director General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència

ANNEX 1

PLECS ESTÀNDARS 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

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.



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

Descripció del servei:

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

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

ANNEX 3

**MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE PER ALS CONTRACTES L'EXECUCIÓ
DELS QUALS ES REQUEREIXI EL TRACTAMENT PER PART
DEL CONTRACTISTA DE DADES PERSONALS PER COMPTE DEL
RESPONSABLE DEL TRACTAMENT (UBICACIÓ SERVIDORS)**

El/la Sr./Sra..... en (nom propi /
en nom i representació de l'empresa) amb NIF.....

(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model de declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament (ubicació servidors)

Declaro que els servidors estaran ubicats a (dades de contacte i adreça completa) i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de (dades de contacte i adreça completa), comproment-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació.

(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model de declaració sobre subcontractació de servidors o serveis associats en contracte amb tractament de dades personals

Declaro, sota la meva responsabilitat que l'empresa:

NO té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos.

SI té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos a(indicar el nom o perfil empresarial dels subcontractistes corresponents, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica d'aquestes).

Signat,



ANNEX 4

SOL·LICITUD DE SERVEI D'ACOMPANYAMENT HOSPITALARI

DADES DEL MENOR

NÚM. EXPEDIENT SINI@:

COGNOMS, NOM:

EFI DE REFERÈCIA:

DADES DE CONTACTE

NOM DEL CENTRE:

ADREÇA DEL CENTRE:

PERSONA DE CONTACTE:

CÀRREC:

TELÈFON:

CORREU ELECTRÒNIC:

MOTIVACIÓ DEL SERVEI

JUSTIFICACIÓ DE LA IMPOSSIBILITAT DE COBRIR EL SERVEI DES DEL CENTRE:

NOM DE L'HOSPITAL:

ADREÇA DE L'HOSPITAL:

DATA DE L'HOSPITALITZACIÓ:

HORARI DE L'ACOMPANYAMENT:

PREVISIÓ DE DIES:

MOTIU DE L'HOSPITALITZACIÓ:

INFORMACIÓ ADDICIONAL:

<p>VISTIPLAU</p> <p>Nom:</p> <p>Càrrec:</p> <p>Data:</p>	<p>SIGNATURA</p>
--	------------------



ANNEX 5

**FULL RESUM D'HORES DIÀRIES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI
D'ACOMPANYAMENT HOSPITALARI**

DADES DEL MENOR (EXPEDIENT SINI@):

DADES DEL MENOR (INICIALS):

CENTRE HOSPITALARI:

MES:

DIA	HORA INICI	HORA FINAL	HORA INICI	HORA FINAL	TOTAL HORES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

TOTAL	
-------	--



ANNEX 6

CERTIFICAT DE CONFORMITAT AMB EL SERVEI

DADES DEL MENOR

NÚM. EXPEDIENT SINI@:

COGNOMS, NOM:

EFI DE REFERÈNCIA:

NOM DEL CENTRE:

ADREÇA DEL CENTRE:

PERSONA DE CONTACTE:

CENTRE HOSPITALARI:

DATA INICI ACOMPANYAMENT:

DATA FINALITZACIÓ ACOMPANYAMENT:

TOTA HORES ACOMPANYAMENT:

Dono conformitat a les hores de servei d'acompanyament hospitalari presentades en aquest document.

Certifico que DGPPIA ha rebut el llibre-diari de l'estada del menor a l'hospital per incorporar-lo al seu expedient.

PER L'ENTITAT	PER LA DGPPIA
Nom:	Nom:
Càrrec:	Càrrec:
Data:	Data:
Signatura	Signatura



ANNEX 7

MODEL DE LLIBRE-DIARI DE DE L'ESTADA DEL MENOR A L'HOSPITAL

DADES DEL MENOR

NÚM. EXPEDIENT SINI@:

COGNOMS, NOM:

EFI DE REFERÈNCIA:

DADES DE CONTACTE

NOM DEL CENTRE:

ADREÇA DEL CENTRE:

PERSONA DE CONTACTE:

CÀRREC:

TELÈFON:

CORREU ELECTRÒNIC:

MOTIVACIÓ DEL SERVEI

DATA DE L'HOSPITALITZACIÓ:

MOTIU DE L'HOSPITALITZACIÓ:

CENTRE HOSPITALARI:

INFORMACIÓ ADDICIONAL:

INFORMACIÓ DIÀRIA

DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:

DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:
DATA: OBSERVACIONS:

ANNEX 8

Detall dels serveis d'acompanyament hospitalari realitzats els anys 2022, 2023 i 2024

	2022	2023	2024
Acompanyaments demarcació Barcelona	164	200	194
Acompanyaments demarcació Lleida	54	40	66
Acompanyaments demarcació Girona	26	16	27
Acompanyaments demarcació Tarragona	33	35	33
Acompanyaments demarcació Terres de l'Ebre	5	7	7
Acompanyaments UDEPMI	5	0	2
Total nombre d'acompanyaments	287	298	329
Total hores d'acompanyament	25.793	18.608	28.730

(Dades extretes de l'execució del servei)