

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
GESTIÓ DE L'OFICINA JOVE DE TREBALL**

1/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 1 de 23

INDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE SATISFÀ EL CONTRACTE I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE
3. RÈGIM JURÍDIC DEL SERVEI
4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE
5. IMPORT DE LICITACIÓ
6. TERMINI D'EXECUCIÓ/ DURADA DEL CONTRACTE
7. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA
8. PERFILS PROFESSIONALS, DOTACIONS DE PERSONAL, NÚMERO DE PERSONES, HORES DE DEDICACIÓ
9. PROTESTATS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ
10. PENALITATS
11. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES D'ACORD AMB EL PROTOCOL DE L'ÀREA D'ORGANITZACIÓ DEL DSI



Doc.original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la gestió de l'Oficina Jove de Treball promoguda per la Direcció General de Joventut, i que s'ubicarà a la seu de la Direcció General de Joventut del carrer Aragó, 244 - 248 de Barcelona.

La Direcció General de Joventut aportarà els espais destinats a la realització del servei a la planta baixa de la seva seu anteriorment citada.

Aquesta oficina funcionarà d'acord amb les directrius, els objectius i les pautes marcades en cada moment per la pròpia Direcció General de Joventut.

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE SATISFÀ EL CONTRACTE I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Tal com estableix la Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de Polítiques de Joventut es va crear la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil on la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut són les encarregades de la seva coordinació i dotació dels mitjans, l'estructura tècnica, el finançament i els recursos necessaris per al seu funcionament correcte.

La Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil està formada per un conjunt de serveis de titularitat pública que faciliten l'accés a la informació, l'orientació, l'assessorament i l'acompanyament en diversos àmbits, a totes les persones joves de Catalunya amb l'objectiu d'implementar projectes i activitats que tinguin en compte les transicions educatives, laborals, residencials, familiars i ciutadanes per facilitar la seva emancipació. El seu desplegament al territori català s'aconsegueix a través de les Oficines Joves i els Punts d'Informació Juvenil. Aquests equipaments són descrits dins del Catàleg de Serveis de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, de la següent manera:

- Una Oficina Jove és un servei d'informació, orientació, assessorament i acompanyament d'abast comarcal que integra, d'una banda, un conjunt de serveis d'informació i orientació i, d'altra banda, uns serveis especialitzats d'assessorament en temes com d'educació, d'habitatge, mobilitat internacional, treball i salut. La majoria d'Oficines joves es troben a la capital de cada comarca.
- Un Punt d'Informació Juvenil és un servei, normalment d'abast municipal, que ofereix informació, orientació i, en alguns casos, també assessorament, acompanyament i tramitació de serveis a la població jove.

La seva gestió és la corresponsabilitat amb l'entorn institucional, cultural, social i ciutadà, apostant pel treball interdepartamental, en xarxa i comunitari, ja que es considera que, a més a més de la població juvenil, les persones usuàries poden ser també professionals, que d'una manera o una altra, vinculin la seva feina amb la joventut.

Tal com diu el Pla Nacional de Joventut de Catalunya, les polítiques de joventut han de contribuir al desenvolupament d'una societat socialment més justa, en què l'origen social no determini les expectatives i les possibilitats de les persones joves a l'hora de desenvolupar els seus projectes de vida. La Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil ha de ser una eina per a aquest projecte transformador, que afavoreixi l'apoderament de les persones joves i els processos de mobilitat social. Per això, ha de tenir en compte la diversitat de formes i models de vida de les persones

3/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 3 de 23

joves i incidir en els aspectes estructurals i contextuais que dificulten les oportunitats dels i les joves, per evitar la reproducció de les desigualtats.

Des de la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut es treballa perquè la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil ofereixi al jovent un servei integral d'informació, orientació, assessorament i acompanyament que permeti implementar projectes i activitats que tinguin en compte les transicions – educatives, laborals, residencials, familiars i ciutadanes –. Facilitant la tramitació i la gestió dels ajuts per tal d'afavorir la seva emancipació.

La Direcció General de Joventut tenint en compte l'alt percentatge d'atur juvenil i l'increment de l'abandonament educatiu, l'any 2014 es va veure amb la necessitat de crear una Oficina Jove especialitzada en l'àmbit de treball amb mesures adreçades a facilitar l'accés de les persones joves al mercat laboral, a reduir l'índex de temporalitat, però també amb mesures de fons, estructurals, que ajudin a revertir aquesta situació i donin suport a totes les persones professionals que formen part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, sempre tenint en compte les desigualtats existents dins el col·lectiu jove (per raó de gènere, origen geogràfic, nivell d'estudis, diversitat funcional, etc.) i les diferents necessitats d'actuació que se'n deriven.

L'Oficina Jove de Treball és un servei públic situat a la planta baixa del carrer Aragó, 244 de Barcelona (08007), destinat a joves, de 16 a 35 anys, d'arreu de Catalunya, pensat especialment per facilitar l'accés de les persones joves al món laboral i vetllar per les seves condicions laborals.

El seu objectiu general és facilitar l'ocupació juvenil, millorar l'ocupabilitat i l'accés a la formació de les persones joves, en concret, facilitar l'accés al món del treball, aconseguir la seva inserció laboral, vetllar per les seves condicions laborals i en cas necessari oferint-los derivació en l'orientació educativa i vocacional o en l'autocupació.

L'Oficina ofereix serveis que faciliten l'orientació professional com un procés progressiu i continu al llarg de la vida donant suport i acompanyant a les persones joves en la concreció i assoliment del seu objectiu professional, en un futur més o menys immediat i al llarg de la vida, facilitant les eines i els recursos que les ajudin a reflexionar de manera crítica, realista i autònoma en el moment de prendre decisions en relació amb el seu futur professional de manera autònoma. Tots els seus serveis hauran de vetllar per incorporar la perspectiva juvenil i la interseccionalitat (tenint en compte el gènere, l'origen geogràfic, la classe social, la diversitat funcional, etc.) i totes aquelles directrius que estableixi la Direcció General de Joventut.

3. RÈGIM JURÍDIC DEL SERVEI

El contracte té caràcter administratiu i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte.

Així mateix, les parts queden sotmeses expressament a la normativa següent:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014. S'apliquen de forma preferent els preceptes reguladors del contracte de serveis d'aquesta llei.
- Supletòriament s'apliquen les restants normes de dret administratiu i, en el seu defecte, les normes de dret privat.



El desconeixement de les clàusules del contracte en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres normes que resultin d'aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximeix l'empresa de l'obligació de complir-les.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Oficina té l'objectiu general de facilitar l'ocupació juvenil, millorar l'ocupabilitat de les persones joves, en concret, facilitar l'accés al món del treball, aconseguir la seva inserció laboral, vetllant per les seves condicions laborals i en cas necessari oferint-los derivació en l'orientació educativa i vocacional o en l'autoocupació.

Com a objectius específics l'Oficina Jove hauria de:

- Afavorir el desenvolupament personal, formatiu i professional de les persones joves, amb independència de la seva edat, sexe, procedència, situació personal o laboral, nivell socioeconòmic o cultural, capacitats diferents o necessitats específiques.
- Oferir suport a les persones joves per millorar la seva ocupabilitat o el procés de recerca de feina.
- Oferir derivació a les persones joves que vulguin millorar la seva formació i qualificació professionals en relació amb les necessitats actuals i futures del mercat de treball.
- Oferir derivació a les persones joves que vulguin emprendre una iniciativa empresarial.
- Oferir eines i recursos per a millorar l'autonomia de la persona jove durant el procés d'orientació professional per a la presa de decisions de manera proactiva.
- Oferir una borsa de treball amb ofertes laborals de qualitat susceptibles de ser coberts per persones joves.
- Ser coneixedors de totes les novetats, tendències, requisits i oportunitats del mercat de treball i les normatives que se'n puguin derivar.
- Disposar d'una carta de serveis que avalui la qualitat del servei ofert.

Els serveis de l'Oficina jove han de facilitar una orientació professional integrada amb serveis i programes personalitzats d'informació, d'acompanyament, de motivació i d'assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona jove usuària, que li permetin conèixer les seves capacitats, els seus interessos i definir el seu perfil ocupacional.

Les persones joves usuàries dels serveis de l'Oficina Jove de Treball podran ser totes aquelles persones joves que visquin a Catalunya, que tinguin entre 16 i 35 anys i que estiguin en procés de recerca de feina, co que vulguin concretar el seu objectiu professional, independentment del seu context, moment vital, circumstàncies personals, el nivell d'estudis assolit i la seva situació professional. Així com aquelles persones professionals vinculades a la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil on l'Oficina els donarà suport com a Oficina especialitzada en l'àmbit de treball dins de la Xarxa.

Tots els serveis de l'Oficina Jove de Treball hauran d'oferir-se a través de diversos canals (presencials o digitals) de manera accessible, emprant un llenguatge adequat i d'acord amb la situació i les característiques personals de la persona usuària de manera que sigui un servei inclusiu, proper i que eviti les desigualtats socials. Afavorint el desenvolupament de les seves competències professionals, més enllà dels patrons socioculturals de gènere, directament relacionades amb l'esperit crític en la presa de decisions.



Els serveis d'orientació professional que ofereixi l'Oficina Jove de Treball hauran de donar resposta a les necessitats individuals de manera flexible i actuar com a catalitzador per millorar el potencial de les persones, donant el suport necessari per tal que puguin trobar l'encaix entre les seves expectatives personals en relació amb les seves competències professionals, amb la finalitat que puguin assolir el seu objectiu professional.

Per a la consecució d'aquests objectius i característiques de l'Oficina Jove de Treball, l'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, un conjunt d'activitats i serveis relacionats amb:

A. Orientació professional

L'empresa adjudicatària haurà d'assessorar, orientar i acompanyar a les persones jove usuària de l'Oficina en l'elaboració del seu itinerari professional, orientant-lo i acompanyant-lo en el procés de recerca de feina, canvi laboral o millora de la seva ocupabilitat; així com la selecció i posada a disposició d'ofertes de feina actualitzades i de qualitat que formen part del servei de la Borsa de Treball.

B. Intermediació en el mercat de treball

Per la gestió del servei de la Borsa d'ofertes de treball, l'empresa adjudicatària haurà d'executar una tasca d'intermediació en el mercat de treball, fent prospecció d'empreses per la captació d'ofertes laborals vacants susceptibles de ser coberts per aquestes persones joves usuàries de l'Oficina.

C. Consultori laboral en línia i difusió de continguts laborals

Paral·lelament a l'atenció dels serveis, independentment de la modalitat utilitzada, l'Oficina haurà de donar resposta a les consultes en línia que arribin per qualsevol canal de comunicació o mitjà (web, correu electrònic, xarxes socials, consultes ciutadanes, formulari d'atenció, etc.).

A més, com a Oficina especialitzada dins de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil també s'encarregarà de generar, de forma periòdica, contingut d'actualitat en matèria laboral per a persones joves, segons la planificació i coordinació establerta per la Direcció General de Joventut. Aquest material es difondrà de manera periòdica als diferents canals que estableixi la Direcció General de Joventut.

Com a Oficina Jove referent en l'àmbit de Treball dins de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, també haurà de generar continguts d'interès per a professionals de joventut en l'àmbit del Treball així com crear materials de suport que puguin fer-se extensius i ser d'utilitat per a la resta de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil.

5. IMPORT DE LICITACIÓ

L'import màxim de despesa per l'exercici de 2026 és de 116.857,92 €, sense IVA. Aquesta quantitat anirà a càrrec de la partida pressupostària 227000700/3210/0000 del centre gestor BE09 del pressupost de l'exercici 2026.

IMPORT SORTIDA (IVA EXCLÓS)	10% IVA	IMPORT AMB IVA
116.857,92€	11.685,79€	128.543,71€



El valor estimat del contracte és de 584.289,60 € que comprèn el contracte inicial i les pròrrogues previstes.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ/ DURADA DEL CONTRACTE

L'adjudicatari haurà de gestionar l'Oficina des del dia 1 de gener de 2026 o des de l'endemà de la data de la signatura del contracte si fos posterior, fins al 31 de desembre del 2026, sent prorrogable per un període de quatre anys més.

7. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L'empresa adjudicatària haurà de complir els drets i les obligacions següents:

- Comprometre's a garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tingui accés a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte i durant la seva vigència, d'acord amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la legislació que la desenvolupi i, en especial, a allò que disposa l'Annex RGD a aquest Plec de Prescripcions tècniques.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general que exigeix la normativa vigent.

- Organització interna de l'Oficina Jove de Treball:

L'organització interna serà la que determini l'adjudicatari, seguint les directrius estructurals projectades per la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut, sens perjudici de la facultat de control del desenvolupament i resultats que aquesta té atribuïda. A tal efecte es constituirà una comissió tècnica de seguiment, com a mínim, composta per una persona de la Direcció General de Joventut, una de l'Agència Catalana de la Joventut i una per part de l'empresa adjudicatària, que es reuniran de manera periòdica. Aquesta comissió analitzarà els informes mensuals presentats per l'adjudicatari i emetrà la corresponent valoració, establint la planificació i coordinació de l'Oficina.

A part, periòdicament es faran reunions de seguiment i de coordinació a nivell directiu, quan es consideri necessari.

- Informe de la gestió del Programa.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar mensualment un Informe-memòria de les gestions dutes a terme durant el mes immediatament anterior que reflecteixin els resultats obtinguts durant el període.

Aquest informe inclourà un resum del treball fet que reculli, com a mínim, els aspectes següents:

7/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 7 de 23

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

- Gestions fetes amb empreses i institucions del món econòmic/laboral.
- Ofertes de treball concertades i incloses en la borsa jove de treball.
- Entrevistes amb persones joves aturades i demandes de treball gestionades amb empreses.
- Contractes de treball formalitzats.
- Nombre de persones joves ateses, amb indicació del servei utilitzat, canal d'accés (presencial/ en línia/telefònic) i perfil de la persona jove (edat, sexe, estudiant/treballador/aturat, nivell d'estudis i municipi de residència)
- Nombre i tipus d'activitats de formació i dinamització realitzades i joves que hi han participat.
- Nombre d'accions/informacions de l'Oficina a les xarxes socials i número d'impactes.
- Nombre de joves que han utilitzat els dispositius d'autoconsulta.
- Nombre de joves derivats a altres serveis detallant el servei de derivació.
- Llista de gestions fetes pels serveis o activitats i, en especial, en matèria d'intermediació amb el mercat de treball.
- Calendari d'accions del mes següent i planificació de la distribució del personal que el cobrirà.

En la finalització de cada any licitat també haurà de presentar una memòria anual.

- Funcionament, metodologia i organització de l'oficina

L'empresa adjudicatària té la capacitat i la responsabilitat d'organitzar el funcionament de l'Oficina, amb el consens de la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut, de manera que garanteixi la prestació dels serveis abans esmentats i, en tot cas, tenint presents els següents aspectes:

Funcionament

Pel bon funcionament de l'Oficina l'empresa adjudicatària haurà de crear i seguir un manual de procediments i circuits on es detalli el funcionament i els serveis de l'Oficina. Aquest document serà consensuat i validat per la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut.

Metodologia

Atenció dels usuaris: Tots els serveis de l'Oficina Jove de Treball hauran d'oferir-se a través de diversos canals (presencials o digitals) de manera accessible, emprant un llenguatge adequat i d'acord amb la situació i les característiques personals de la persona usuària de manera que sigui un servei inclusiu, proper i que eviti les desigualtats socials. Afavorint el desenvolupament de les competències professionals, més enllà dels patrons socioculturals de gènere, directament relacionades amb l'esperit crític en la presa de decisions. Fent una orientació professional imparcial, és a dir, atenint-se a la situació, característiques personals i respectant els interessos, preferències i motivacions de la persona usuària. Es garantirà la transparència superant l'oferta pròpia de l'entitat/centre/organització i donant valor també a la resta d'opcions existents. L'orientació professional es farà d'acord amb els principis ètics, respectant amb honestat i responsabilitat la presa de decisions de la persona usuària des de la llibertat d'elecció.

Els serveis d'orientació professional que ofereixi l'Oficina Jove de Treball hauran de donar resposta a les necessitats individuals de manera flexible i actuar com a catalitzador per millorar el potencial de les persones, donant el suport necessari perquè puguin trobar l'encaix entre les seves expectatives personals en relació amb les seves competències professionals, amb la finalitat que puguin assolir el seu objectiu professional.



De manera que tots els serveis oferts hauran de garantir l'atenció personalitzada de les persones usuàries que s'adrecin a l'Oficina, tot planificant un itinerari individualitzat que serà de major o menor complexitat, en funció del servei sol·licitat i la casuística, però que de forma generalitzada haurà de contemplar les següents etapes:

- Acol·lida
- Determinació estratègica d'intervenció
- Execució
- Seguiment
- Tancament
- Avaluació del servei i de l'atenció rebuda per la persona usuària

Consultori en línia: L'adjudicatari haurà de gestionar un consultori en línia específic en l'àmbit de treball i joves, i donar resposta telemàtica als ciutadans/es independentment de la via d'accés d'aquesta consulta (formulari, web, CQS, XXSS, etc.) amb un compromís de primera resposta de 48 hores laborals.

Autoconsulta: L'Oficina disposarà d'un espai amb dispositius per tal que les persones joves usuàries puguin accedir gratuïtament a Internet i utilitzar-los per a l'elaboració de CV o altres tasques relacionades amb els serveis de l'Oficina. Així mateix, es posarà a disposició de les persones joves materials, guies, o documents diversos per a l'autoconsulta elaborats per l'entitat i/o adquirits com a eines de suport. En aquest espai també s'oferirà accés a les ofertes laborals de la Borsa de Treball de l'Oficina.

Elaboració de Materials i continguts: l'empresa adjudicatària coordinadament amb la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut, elaborarà aquells materials, continguts i documentació que siguin necessaris per a la correcta prestació dels diversos serveis. Concretament, alguns d'aquests materials hauran de donar suport a les activitats que es realitzin per la dinamització de l'Oficina. Aquests podran ser en qualsevol format i per qualsevol mitjà. L'empresa adjudicatària també haurà de suggerir les actualitzacions periòdicament de la informació dels apartats de l'àmbit de Treball de les pàgines web de la Direcció General de Joventut i generar contingut específic en l'àmbit de Treball per a les xarxes socials de Joventut.

Mediació en el mercat de Treball: Tal com s'ha descrit anteriorment, l'empresa adjudicatària s'ocuparà de la gestió d'una borsa d'ofertes de treball per a persones joves fent una prospecció activa per nodrir la Borsa de treball de l'Oficina amb ofertes de treball que garanteixin condicions laborals dignes i siguin de qualitat.

Dinamització de l'Oficina: L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un programa d'activitats de caràcter informatiu i formatiu que puguin ser d'interès per les persones joves usuàries: tallers, xerrades, activitats gamificades, infografies, etc. oferint recursos i iniciatives a desenvolupar en relació amb les demandes de treball que puguin sorgir. Aquests podran ser tant en qualsevol format, modalitat, mitjà o via.

La Direcció General de Joventut del Departament de Drets Socials i Inclusió, de la Generalitat de Catalunya, serà la titular d'aquesta Oficina Jove de Treball, i podrà formalitzar convenis i/o contractes amb altres entitats públiques i/o privades per estendre, dins de l'àmbit de Catalunya, l'accés dels joves a aquests recursos.



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

L'empresa adjudicatària del contracte per la gestió de l'Oficina Jove de Treball coordinarà amb aquestes entitats o organismes, les accions que corresponguin, especialment en els camps de la formació del personal i de la difusió general de les accions del programa.

Organització de l'oficina

L'Oficina ha de disposar amb l'equip de persones professionals adequades per garantir quantitativament i qualitativa els diferents serveis esmentats. El detall del personal es detalla en el punt 8.1 d'aquest Plec.

La jornada laboral d'aquestes persones professionals haurà de ser presencial a l'espai de l'Oficina Jove, en cas de teletreball o desplaçament caldrà comunicar-ho i validar-ho per la Direcció General de Joventut, en les reunions de seguiment.

Local

L'empresa adjudicatària haurà de destinar el local únicament i exclusivament a les accions l'Oficina Jove de Treball i haurà de gestionar-la de conformitat amb el que s'estableixi al contracte i al present Plec de prescripcions tècniques. L'adjudicatari no podrà realitzar en el local cap altra activitat sense l'autorització expressa de la Direcció General de Joventut del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.

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

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

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

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

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

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

Connexió als sistemes de la Direcció General de Joventut

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

10/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 10 de 23

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

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

Manteniment i conservació dels béns aportats.

L'empresa adjudicatària rep de conformitat el local i haurà de mantenir el local, les instal·lacions, els aparells i altres elements en perfecte estat de conservació i funcionament, efectuant a càrrec seu totes aquelles reparacions o reposicions que siguin necessàries. L'adjudicatari signarà en el moment del lliurament del local un inventari detallat amb tots els béns posats a la seva disposició.

Per a qualsevol reforma, modificació o instal·lació que calgui realitzar al local o altres elements aportats, l'adjudicatari haurà d'obtenir la prèvia autorització expressa de la Direcció General de Joventut.

Arribada la data de finalització del contracte, el mobiliari i els aparells informàtics adquirits amb els mitjans econòmics aportats per l'òrgan de contractació, restaran a les dependències de la Direcció General de Joventut, com a mitjans propis dels programes de l'Oficina Jove de Treball. També es posarà a disposició de la Direcció General de Joventut el programari informàtic, materials protocols de procediment o base de dades, creat pel desenvolupament o gestionat durant l'execució del servei l'Oficina.

Protecció de dades personals

L'empresa adjudicatària té l'obligació de garantir la protecció i la seguretat de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tinguin accés a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte, d'acord amb l'apartat 13 d'aquest plec.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la utilització adient de la informació que pugui obtenir a fi de protegir les dades personals, durant tota la fase de realització de l'objecte del contracte i també després de la seva finalització.

Propietat dels treballs

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la realització dels treballs objecte del contracte se'n deriven drets d'autor, l'adjudicatari cedeix tots els drets d'explotació sobre l'obra a la Generalitat de Catalunya amb caràcter exclusiu, sense límit de temps ni d'àmbit territorial, en virtut de la contraprestació econòmica que rep. La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de l'esmentada cessió.

Imatge Corporativa

L'adjudicatari acceptarà, en tot moment, la imatge corporativa de la Direcció General de Joventut i el Manual d'Imatge Corporativa de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil. Així mateix, per dur a terme la publicitat d'aquestes actuacions, haurà de seguir les pautes que en cada moment determini la Direcció General de Joventut i, en particular, utilitzarà sempre tant en les edicions





Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

de fulletons, convocatòries de reunions, cartells, pancartes, etc., així com en els mitjans virtuals que faci servir, la imatge que fixi la Direcció General de Joventut.
Igualment, s'inclourà en tots els materials que s'editin en qualsevol format, les imatges i/o logos de la campanyes generals del Govern de la Generalitat de Catalunya, si s'escau.

Auditoria del servei

La Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut podran realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

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

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

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

Ús del català

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'utilitzar el català en els rètols, publicacions, avisos i en tota la documentació adreçada al públic interessat en els serveis oferts mitjançant l'Oficina Jove de Treball i en general haurà de complir totes les obligacions que corresponguin d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de Política Lingüística, i les normes que la despleguen.

L'incompliment de totes aquestes obligacions serà causa de resolució del contracte.

8. PERFILS PROFESSIONALS, DOTACIONS DE PERSONAL, NÚMERO DE PERSONES, HORES DE DEDICACIÓ

8.1 Personal:

No hi ha obligació de subrogació de personal. Tanmateix, a efectes de garantir l'aplicació i manteniment de les condicions laborals i salarials del VI Conveni col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya (2024) i les taules retributives del personal regit pel VI Conveni col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya (2024). En el cas de la persona coordinadora serà la categoria de A3 i en el cas de les persones tècniques serà la B1.

L'empresa adjudicatària contractarà el personal necessari per al correcte desenvolupament del servei i sempre haurà de cobrir el servei mínim de dues persones. L'adjudicatari haurà de vetllar per la presència presencial d'aquest nombre de professionals i per la seva dedicació exclusiva a les tasques pròpies de l'Oficina descrites en aquests plecs.

Aquest personal no tindrà cap vincle de tipus laboral amb el Departament de Drets Socials i Inclusió. L'adjudicatari haurà d'estar en tot moment al corrent de les seves obligacions salarials i amb la Seguretat Social en relació amb el personal posat a disposició del programa.

12/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 12 de 23

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

Amb aquesta finalitat ha de lliurar a la Direcció General de Joventut, quan aquesta ho sol·liciti, els fulls de salari i els RLC i RNT del personal posat a disposició del programa.

L'Oficina ha de comptar amb els professionals adequats que garanteixin quantitativament i qualitativa els diferents serveis esmentats i que com a mínim seran:

- 2 persones expertes en orientació professional i laboral a jornada completa.
- 1 persona coordinadora de l'Oficina a mitja jornada.

Caldrà que aquests/es professionals disposin d'estudis de titulació universitària de grau en el cas de l'A3 i l'equivalent de tècnic per el B1, relacionades amb l'àmbit social o orientació laboral o experiència contrastada de com a mínim 3 anys d'intervenció directa com a orientador/a.

La jornada laboral d'aquests professionals haurà de ser presencial a l'espai de l'Oficina Jove, en cas de teletreball o desplaçament caldrà comunicar-ho i validar-ho per la Direcció General de Joventut, en les reunions de seguiment.

L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requisits 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.

8.2 Horari

L'horari d'atenció al públic de l'oficina serà de dilluns a divendres de 9.30 a 14.00 hores i de de 15.00 a 18.30 hores i els divendres de 9:00 a 14 hores . Es prestarà el servei sense interrupció per vacances. L'horari podrà ser modificat a petició de la Direcció General de Joventut en períodes de vacances o per la participació altres esdeveniments.

9. PROTESTATS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ

L'Administració, preferentment mitjançant la persona designada responsable del contracte, efectuarà la inspecció, la comprovació i la vigilància per a la correcta execució del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al seu correcte compliment.

La persona responsable del contracte designada exercirà, a més de les funcions generals de supervisió de l'execució del contracte, les funcions específiques que, segons les característiques de cada objecte contractual, se li atribueixin per tal de minimitzar l'impacte administratiu i tècnic de les incidències d'execució contractual i per tal de garantir la coordinació entre els diferents agents implicats en el contracte.

El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura, expedida d'acord amb la normativa vigent, en els terminis i les condicions establertes a l'article 216 del LCSP.

10. PENALITATS

Serà objecte de penalització:

- No cobrir les absències de personal en més de 3 sessions es penalitzarà descomptant un 5% de la facturació del/s mes/mesos corresponents a l'absència.

13/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 13 de 23

- L'incompliment referent a l'ús del català com a llengua vehicular per les activitats adreçades als joves catalans que s'interessen per aquestes activitats del programa, es penalitzarà descomptant de la facturació del mes afectat un 10% de la facturació del/s mes/mesos afectat/s.
- No presentar mensualment un Informe / Memòria de les gestions dutes a terme durant el mes immediatament anterior que reflecteixin els resultats obtinguts durant el període mensual. Es penalitzarà amb un 5% de la facturació del/s mes/mesos afectat/s.

11. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES D'ACORD AMB EL PROTOCOL DE L'ÀREA D'ORGANITZACIÓ DSI

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

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

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

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

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

Formació al personal de l'empresa contractista

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

Confidencialitat i publicitat del servei

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

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

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

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya.



El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Auditoria del servei

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

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

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

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

Continuïtat del servei

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



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

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

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de la gestió de l'Oficina Jove de Treball.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del fitxer necessàries per poder mantenir la comunicació amb relació a la sol·licitud d'informacions.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, característiques personals, detalls d'ocupació professionals, Informació comercial.

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

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

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

16/23



Doc. original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 16 de 23



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 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 és el següent:

Accés a les dades del fitxer necessàries per poder mantenir la comunicació amb relació a la sol·licitud d'informacions.

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 33 de la LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata a la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 33 de la LOPDGDD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el Departament per a la prestació del servei i un cop verificades les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades a cada usuari individual són personals i intransferibles, no podent compartir-los mai amb tercers. L'usuari esdevé el responsable últim de les conseqüències que es puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la pèrdua d'aquestes.



A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CESICAT, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

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

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

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

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

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

Gestió de suports

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

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

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

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

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



Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

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

Mesures de gestió documental

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

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

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

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

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

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



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

Servei d'Atenció al ciutadà

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

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

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

Violant Segura Torà
Subdirectora general de Joventut

20/23



Doc.original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 20 de 23

ANNEX 1 - PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

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

➤ **Normes i guies del Departament**

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

➤ **Normes i guies de ciberseguretat del CESICAT:**

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

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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

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 blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxes, 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*).



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de Joventut

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,

23/23



Doc.original signat per:
Violant Segura Torà
19/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 02/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



003TN0VD4L066T7VMMIVY0I8J0SM9SPS

Data creació còpia:
02/12/2025 09:39:43

Pàgina 23 de 23