

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN
EL CONTRACTE DEL SERVEI DE CONTROL
D'ACCESSOS I ATENCIÓ A L'USUARI DELS SERVEIS
TERRITORIALS A LES TERRES DE L'EBRE DEL
DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ
RESERVAT PRIORITARIAMENT A CETIS I EI

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 1 de 18

1. Objecte del plec
2. Necessitats administratives que satisfà i idoneïtat del contracte
3. Preu de licitació
4. Termini d'execució
5. Lloc d'execució
6. Especificacions tècniques del servei
 - 6.1 Marc de la prestació del servei
 - 6.2 Horari
 - 6.3 Funcions principals
 - 6.4 Perfil professional
 - 6.5 Uniforme
 - 6.6 Mitjans personals
7. Obligacions de l'empresa contractista
8. Seguretat i protecció de dades

ANNEX 1- Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya.

ANNEX 2- Model de clàusula de prestació de serveis amb accés a dades de caràcter personal (encarregat del tractament).

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 2 de 18

1. Objecte del plec

L'objecte del present contracte és definir les característiques tècniques, tasques i funcions del servei de control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre, al carrer Ramon Salas, 33, d'Amposta.

2. Necessitats administratives que satisfà i idoneïtat del contracte

Es considera necessària la contractació de servei control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre, per tal de garantir el bon funcionament d'aquest centre, donat que es tracta d'una necessitat que no pot ser coberta amb mitjans personals i/o materials propis de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

3. Preu de licitació

L'import màxim anual pressupostat és de **35.790,18 €** (IVA EXCLÒS) que es corresponen amb el període total del contracte.

L'oferta s'haurà de presentar desglossant l'IVA (21%)

L'import màxim anual pressupostat és de **43.306,12 €** (IVA INCLÓS)

Aplicació pressupostària D/227000200/121A/0000

Centre gestor: BE0194 (Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre)

4. Termini d'execució

Aquest contracte serà vigent des del dia 1 de gener del 2026 fins el 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.

El contracte serà prorrogable d'acord amb el previst al plec de clàusules administratives particulars.

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

Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre del Departament de Drets Socials i Inclusió.

C/ Ramon Salas, 33 43870 Amposta.

6. Especificacions tècniques del servei

6.1 Marc de la prestació del servei

L'actuació i interacció amb el públic és cabdal per a oferir un servei de qualitat atès que es tracta del primer punt de contacte amb la població usuària. Ha de realitzar una atenció correcta, àgil i eficient i que canalitzi de forma adequada la demanda cap a les diferents unitats dels Serveis Territorials o en el seu cas, a altres organismes de l'Administració.

6.2 Horari

Durant tota la durada del contracte, l'horari de la prestació del servei de dilluns a divendres serà de 7:20h a 14:20h i 14:50h a 15:50h.

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 3 de 18

Es consideren festius:

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

6.3 Funcions Principals

- Obertura i tancament del centre.

- Control d'accés al centre de les persones no adscrites al mateix (visites, proveïdors, etc.) incloent introducció de dades del visitant.

-Servei d'informació a les persones usuàries sobre els horaris d'atenció dels diferents serveis així com altres informacions bàsiques sobre el funcionament del centre.

-Primer contacte i orientació a les persones que accedeixen a les dependències dels Serveis Territorials i derivació de la demanda.

-Comunicacions telefòniques.

-Recepció de paqueteria i de correspondència adreçada al centre incloent l'avís als seus destinataris, quan escaigui.

-Preparació i recepció de la valisa interna, quan escaigui.

-Control de funcionament les màquines expenedores de begudes i aliments.

-Portar un llibre d'incidències diari.

-Qualsevol altra que se li pugui encomanar en relació a les seves funcions.

6.4 Perfil professional

-Tenir les característiques i preparació adequades, disposant dels coneixements tècnics i pràctics que assegurin el correcte desenvolupament de la feina .

-Imprescindible català amb fluïdesa i correcció.

-Persona amb iniciativa, motivació per l'atenció al públic, capacitat per introduir processos de millora.

6.5 Uniforme

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

L' uniforme haurà de constar de les següents peces:

-Uniforme hivern:

- Dues camises de màniga llarga
- Una jaqueta de punt o americana

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 4 de 18

- Un pantaló o faldilla
- Unes sabates

-Uniforme estiu:

- Dues camises de màniga curta
- Un pantaló o faldilla

6.6 Mitjans personals

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

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

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

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits als plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la Secció de Secretaria dels Serveis Territorials de les Terres de l'Ebre, del compliment dels esmentats requisits a fi de poder garantir el perfil idoni des del punt de vista del servei públic.

7. Obligacions de l'empresa contractista

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

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

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

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

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

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant el responsable del contracte, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal de treball adscrit al contracte d'un costat i la secció de Secretaria dels Serveis Territorials de l'altra, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 5 de 18

- Distribuir el treball al personal encarregat de l'execució del contracte, i donar al treballador les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al seu lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se a tal efecte adequadament l'empresa contractista amb els Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre, als efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar al responsable del contracte sobre les variacions ocasionals o permanents en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

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

Organitzar i prestar el servei segons les directrius que marqui la Secció de Secretaria dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre.

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

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

L'empresa adjudicatària 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 estableix el conveni col·lectiu sectorial aplicable, així com el cobrament puntual de les retribucions.

Atès el que preveu el "II Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones (código de convenio n.º 99100265012021)". Concretament referent a l'article 3 "Ámbito funcional. El presente convenio colectivo será de obligado cumplimiento a todas las entidades, independientemente de la forma jurídica que adopten, que se dediquen a la prestación para terceros de las siguientes actividades reguladas en el apartado 2 del artículo 6 de la Ley 5/2014, de 4 de abril: a) Las de información o de control en los accesos a instalaciones, comprendiendo el cuidado y custodia de las llaves, la apertura y cierre de puertas, la ayuda en el acceso de personas o vehículos, el cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio, así como la ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de ayuda o socorro, todas ellas realizadas en las puertas o en el interior de inmuebles, locales públicos, aparcamientos, garajes, autopistas, incluyendo sus zonas de peajes, áreas de servicio, mantenimiento y descanso, por porteros, conserjes y demás personal auxiliar análogo. b) Las tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de comprobación de entradas, documentos o carnés, en cualquier clase de

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 6 de 18

edificios o inmuebles, y de cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio, así como la gestión auxiliar complementaria en edificios y locales. c) El control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones en cumplimiento de la normativa interna de los mismos. d) Las de comprobación y control del estado y funcionamiento de calderas, bienes e instalaciones en general, en cualquier clase de inmuebles, para garantizar su conservación y funcionamiento”.

Penalitats específiques per incompliment del servei

En cas d'incompliments de les obligacions contractuals per part de l'empresa adjudicatària, s'aplicaran penalitats econòmiques segons el grau de gravetat i la reiteració de les faltes, d'acord amb els articles 192 i 193 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP), les penalitats s'estableixen com a mecanisme coercitiu per garantir la correcta execució del servei i la protecció dels interessats.

Tipificació de les faltes:

- Faltes lleus: Manca de col·laboració, incompliment parcial, lliurament tardà d'informació.
Penalitat: fins al 0,5% del preu del contracte.
- Faltes greus: Reincidència, accés indegut a dependències, resistència als requeriments.
Penalitat: fins al 1% del preu del contracte.
- Faltes molt greus: Abandonament del servei, ús de personal no autoritzat, falsejament de dades.
Penalitat: fins al 3% del preu del contracte.

Condicions addicionals:

- Si les penalitat acumulades superen el 50€ del preu del contracte, l'Administració podrà procedir a la resolució del contracte.
- En cas d'incompliment reiterat dels Acords de Novell de Serveis (ANS), és podrà exigir un pla de millora i aplicar penalitats específiques segons els indicadors de qualitat definits:

Indicador	Descripció	Valor òptim	Freqüència de mesura	Penalitat per incompliment
Puntualitat del personal	Percentatge de torns iniciats a l'hora prevista	≥ 98%	Mensual	0,5% del preu mensual si < 95%

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 7 de 18

Indicador	Descripció	Valor òptim	Freqüència de mesura	Penalitat per incompliment
Compliment del calendari de serveis	Execució dels serveis segons el calendari pactat	100%	Mensual	1% del preu mensual per cada servei no prestat
Uniformitat i identificació	Personal amb uniforme i identificació visible	≥ 100%	Quinzenal	0,2% per cada cas detectat
Tracte amb el públic	Absència de queixes formals per part d'usuaris o personal intern	0 queixes	Trimestral	0,5% si es registren ≥ 2 queixes justificades
Control d'accessos no autoritzats	Incidents d'accés indegut detectats	0 incidents	Mensual	1% per cada incident confirmat
Disponibilitat del servei	Presència efectiva del personal en els punts de control	≥ 99%	Setmanal	0,5% si < 95%

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 8 de 18

Indicador	Descripció	Valor òptim	Freqüència de mesura	Penalitat per incompliment
Compliment de protocols d'actuació	Execució correcta dels procediments establerts en situacions especials	≥ 95%	Trimestral	1% si < 90%
Formació contínua del personal	Assistència a sessions de formació obligatòries	≥ 90%	Semestral	0,5% si < 80%

8. Seguretat i protecció de dades

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

- La 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

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 9 de 18

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.

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.

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 10 de 18

Auditoria del servei

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

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat. No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

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

Continuïtat del servei

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

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

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

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de control d'accessos i atenció a l'usuari dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre del Departament de Drets Socials i amb la finalitat del control, el registre i la identificació de les persones que accedeixen als edificis del Departament.

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

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

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 11 de 18

amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per *subministrament* qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcialment, la informació referida.

Incorporarà els tractaments que du 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.

Quan 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'indole 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:

- Cap sistema d'informació concret, però sí que pot registrar puntualment l'entrada de les persones o tenir informació de les persones que poden entrar.

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

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 33 de la LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata 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.

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 12 de 18

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 i 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

En qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,...), l'usuari que la du a terme haurà d'inventariar-la, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar-la 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 serà 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

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 13 de 18

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, tal com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

En cas d'emmagatzematge 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 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 haurà de ser reportat immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrat, avaluat i convenientment gestionat per l'empresa contractista, i 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 semi-activa.

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).

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 14 de 18

- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat).
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.
- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació. Quant a la documentació generada i rebuda durant la concessió d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts pel Departament.

Servei d'Atenció al ciutadà

L'entitat adjudicatària haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió "dret a l'oblit", Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament). L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (**annex 2**).

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

Amposta16 d'octubre de 2025

Javier Sánchez Martínez
Director Territorial

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 15 de 18

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

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 16 de 18

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

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Drets Socials i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

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

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
2. Protegir la informació a què tinguin 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 tinguin 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 ser 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.

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc. original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 17 de 18

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 i data:
Nom i cognoms:
Nom de la companyia:
Signatura,

Ramon Salas, 33
43870 Amposta
Tel. 977 70 65 34



Doc.original signat per:
Javier Sanchez Martinez
17/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/12/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AO4PX934V6PD4QK7J7B8VMDHVRWOIII

Data creació còpia:
03/12/2025 14:28:30

Pàgina 18 de 18