

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI PER A
L'HABILITACIÓ, ADEQUACIÓ I ORIENTACIÓ EN SISTEMES ALTERNATIU I
AUGMENTATIUS DE COMUNICACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT**

Primera. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és disposar d'un servei per a l'habilitació, adequació i orientació dels sistemes de comunicació augmentativa i alternativa d'alta especificitat per a persones que no poden comunicar-se amb llenguatge oral ni escrit, o ho fan de forma insuficient degut a discapacitats motores i/o motrius, congènites o adquirides.

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

Els *Sistemes Alternatius i Augmentatius de Comunicació* (SAAC) s'utilitzen fa més de tres dècades en els països més desenvolupats, tant en serveis socials, sanitaris i educatius com en el propi domicili de les persones afectades. Els SAAC i els productes de suport que els componen i la metodologia en els diferents casos permeten accedir a la comunicació quan sense ells seria difícil o impossible. Amb aquests sistemes, aquestes persones que viuen situacions de discapacitat o vitals complexes, temporalment o per tota la seva vida, poden comunicar-se amb els seus familiars, amics cuidadors, terapeutes i amb la resta de la societat dins les seves possibilitats.

El Departament de Drets Socials i Inclusió vol disposar d'un suport especialitzat i amb experiència per a l'habilitació i adequació dels SAAC per a la ciutadania amb discapacitat; orientador i formatiu als tècnics de centres de serveis de la xarxa pública de SS, que atenen aquests casos, i com a suport al propi Departament en les activitats directes amb persones amb discapacitat i en el Programa d'Ajuts (PUA) anual que inclou un ventall important de productes tecnològics per a la utilització d'aquests sistemes de comunicació especialitzats i de considerable cost. En aquest cas, s'han de fer control i seguiment de les prescripcions i sol·licituds per tal que siguin els més adequats i eficients en cada situació.

Tercera. Règim jurídic del servei

Aquest contracte es regirà per la normativa general aplicable de la Generalitat de Catalunya, de l'Estat i de les disposicions de la Unió Europea que escaiguin. També s'empara en la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, la qual estableix com a un dels seus objectes, el promoure la utilització de productes de suport a l'accessibilitat que millorin la vida de les persones amb discapacitat o amb dificultats d'interacció amb l'entorn, i finalment la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i el seu desplegament.

Quarta. Descripció del servei objecte del contracte

a) Funcions del servei

1. Valorar les necessitats i capacitats de les persones amb discapacitats motores, motrius i d'altres, congènites o adquirides, que no poden comunicar-se mitjançant un llenguatge efectiu.
2. Cercar i adequar els sistemes de comunicació i de control de l'entorn més adients per habilitar la persona afectada de manera personalitzada i efectiva.
3. Entrenar la persona, als seus familiars i/o cuidadors habituals perquè es puguin comunicar i interaccionar entre ells de la millor forma.
4. Fer el seguiment dels casos d'acord la evolució de la persona i les seves necessitats.
5. Col·laborar amb el DSI en els programes anuals de productes de suport de quan hi hagin materials de comunicació augmentativa i de control de l'entorn, fent el seguiment i valoració de la idoneïtat de les sol·licituds i prescripcions.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 1 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

6. Assessorar les unitats operatives del DSI que realitzin activitats amb sistemes informàtics per a persones grans amb certes problemàtiques, discapacitat o qualsevol altra necessitat de suport en l'àmbit dels sistemes de comunicació.
7. Orientar i assessorar als tècnics professionals de centres propis del DSI i de la xarxa pública de serveis socials en aquesta matèria i quan sigui necessari.
8. Dur a terme qualsevol assumpte en sistemes de comunicació que se li demani des de la Subdirecció General d'Accessibilitat, amb la qual es relacionarà pel desenvolupament de les seves funcions.

b) Requisits de funcionament

1. El servei estarà en el Centre SIRIUS per a l'Autonomia Personal del DSI, funcionarà durant totes les setmanes laborals de l'any llevat dels dies festius i de vacances establerts, i l'abast territorial és tota Catalunya.
2. Totes les funcions esmentades seran gratuïtes per a la ciutadania.
3. El servei es desplaçarà a qualsevol localitat i lloc quan sigui necessari per la situació de la persona o per a l'activitat a realitzar.
4. L'equip del servei s'encarregarà d'adquirir tot el material necessari, productes de suport tècnics, tecnològics, el treball informàtic i qualsevol altre material per fer les adequacions i habilitacions dels sistemes adaptats i operatius en cada cas i situació.
5. El servei ha de mantenir un registre dels usuaris que atendra, les activitats efectuades i les dades necessàries per a fer les memòries d'activitat les quals lliurarà a la Subdirecció General d'Accessibilitat per al seu seguiment.
6. El servei realitzarà enquestes de satisfacció del servei als usuaris (persones amb discapacitat i famílies) i professionals.
7. El servei ha d'estar format per un equip multidisciplinari de un o més professionals, com a mínim, amb titulació universitària de psicologia, logopèdia i/o psicopedagogia, amb experiència i expertesa en habilitació amb sistemes de comunicació augmentativa a persones de qualsevol edat, amb qualsevol discapacitat i situació, afectació motora o motriu, amb o sense afectació cognitiva o intel·lectual.
8. Un dels professionals de l'equip estarà designat per l'entitat adjudicatària com a responsable de la coordinació i supervisió de l'activitat continuada dels professionals. Aquesta persona responsable es relacionarà amb la Subdirecció General d'Accessibilitat del DSI a fi i efectes de planificar i implementar l'objecte del servei.
9. Qualsevol canvi o modificació en l'equip durant la vigència del contracte, s'haurà de comunicar a la Subdirecció General d'Accessibilitat i acreditar els requisits esmentats de titulació i experiència.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

2/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 2 de 20

c) Accés al servei

Qualsevol entitat o persona, física o jurídica, que necessitin assessorament en aquest camp, pot demanar visita i orientació mitjançant els canals de contacte ordinaris que s'habilitin per al servei.

Cinquena. Recursos humans

La principal figura professional, per realitzar les funcions d'aquest servei és el/la de *Psicòleg/Logopeda/Psicopedagog/a*, en base de jornada horària setmanal de 37,5 hores.

Aquesta figura, així com la resta de l'equip, ha de dur a terme les funcions del servei esmentades i ha de conèixer bé els següents aspectes:

- Les diverses discapacitats, evolució, l'àmbit de la dependència.
- Les necessitats funcionals de la persona, habilitacions, solucions per a millorar les seves capacitats amb els productes de suport.
- Conèixer els productes de suport i els seus àmbits d'acció, conèixer els elements d'accessibilitat i de control de l'entorn, així com les possibilitats dels sistemes de comunicació augmentatius.
- Conèixer i cercar altres recursos o programes d'ajuts d'altres departaments i administracions socials, sanitaris, d'accessibilitat, etc, que puguin ser d'especial interès per a les persones amb discapacitat, dependència, altres col·lectius vulnerables i/o gent gran.

Sisena. Import de licitació

L'import per a la realització d'aquest contracte de servei durant 12 mesos és de: **99.981,24€** (82.629,12€ més 21% IVA: 17.352,12€)

Setena. Durada del contracte

Aquest contracte s'aplicarà des de l'1 de gener de 2026 o des de l'endemà de la data de signatura del contracte, fins el 31 de desembre de 2026, i podrà tenir un termini màxim de durada de cinc anys, incloses les possibles pròrrogues, de conformitat a l'article 29.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, segons pressupost.

Vuitena. Informació econòmica i Facturació

L'import total del contracte serà el que correspongui al total del pressupost executat d'acord amb el pressupost adjudicat.

La factura de les actuacions realitzades serà mensual i l'import serà corresponent a l'import anual distribuït de forma igual en dotze mensualitats.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

3/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 3 de 20

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

El Departament de Drets Socials i Inclusió, durant la vigència del contracte, ha de:

1. Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
2. Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del sector públic.
3. Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits de la legislació de contractes del sector públic atenint-se a la legislació aplicable.
4. Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin afectar el normal funcionament del servei o el compliment de l'objecte de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.
5. Exercir el seguiment del servei mitjançant la Subdirecció General d'Accessibilitat.
6. Emetre les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
7. Comunicar a l'entitat prestadora qualsevol deficiència que observi perquè sigui esmenada.

Desena. Obligacions de l'entitat adjudicatària per al servei contractat.

1. Complir les funcions del servei i prestar-lo en les millors condicions possibles, amb la necessària continuïtat i sota els principis de diligència i professionalitat.
2. Assumir els riscos econòmics i responsabilitat dels danys i perjudicis i d'accidents que poguessin produir-se durant els desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.
3. Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurança que cobreixi la responsabilitat civil del personal que realitza aquest contracte de servei.
4. Responsabilitzar-se dels aspectes socials, laborals i fiscals dins del regim de treball corresponent i d'acord amb la normativa vigent.
5. Lliurar a la Subdirecció General d'Accessibilitat, juntament amb cada factura mensual, una memòria de les activitats fetes cada mes i un llistat de les persones ateses. Al final de l'exercici, es lliurarà una memòria anual que reculli totes les activitats realitzades, el nombre de persones ateses, els grups i serveis realitzats identificats i les estadístiques. També s'inclouran en aquesta memòria, les enquestes de satisfacció recollides pel servei prestat i s'exposaran unes conclusions per part de l'equip professional, sobre el servei en la seva globalitat.
6. Aportar, a requeriment del Departament de Drets Socials i Inclusió i de la Subdirecció General d'Accessibilitat, qualsevol informació o documentació adicional o més detallada que se li demani, si s'escau, per al seguiment del contracte.
7. En el cas de possibles presentacions, comunicacions o projectes que l'entitat faci relacionats amb l'activitat objecte d'aquest servei contractat, caldrà informar-ho prèviament a la Subdirecció General d'Accessibilitat i obtenir el consentiment del DSI.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

4/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 4 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

8. Respectar la representació exterior del Departament de Drets Socials i Inclusió que se li atorga mitjançant el contracte de servei.
9. El conveni sectorial de referencia és el XVIè Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat amb codi número: 99000985011981
10. El contractista resta obligat a respectar com a mínim els salarials fixats en el conveni esmentat.

Penalitats

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos i de les condicions especials d'execució.

En el cas que l'empresa adjudicatària incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes a la clàusula novena d'aquest plec o les condicions de la seva oferta, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats del 2% del preu anual de l'adjudicació del contracte.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa adjudicatària o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es pugui deduir dels pagaments esmentats.

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

Onzena. Seguretat i protecció de dades

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

- a) La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- b) Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- c) Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- d) La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel CTTI, especificats a l'annex I d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades pel 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'adjudicatari haurà de presentar un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació per a assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte del Departament, qui en farà el seguiment. L'adjudicatari mantindrà i controlarà l'efectiva aplicació de les mateixes 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'adjudicatari posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin de 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.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

5/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 5 de 20

Formació al personal de l'adjudicatari

L'adjudicatari 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'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte 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'adjudicatari vetllarà per la conservació i custòdia de les mateixes, 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)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'adjudicatari (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'adjudicatari, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex I 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'adjudicatari s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'adjudicatari 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'adjudicatari, 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)

La connexió remota d'equips de l'adjudicatari 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 (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'entitat 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 les passes a seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud al SAU CTTI.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

6/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 6 de 20



Auditoria del servei

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

L'adjudicatari 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 realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb quatre (4) setmanes d'antelació.

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

-Formalització de compliment LOPD en la prestació de serveis 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant LOPD) i el Reial Decret 1720/2007 de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD (en endavant RLOPD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte.

L'adjudicatari tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei consistents en la gestió de consultes sobre barreres arquitectòniques.

El Departament, responsable del fitxer i del tractament, posarà a disposició de l'adjudicatari dades del fitxer "Barreres arquitectòniques".

Les dades a les quals l'adjudicatari accedirà amb motiu de la prestació del servei són de nivell bàsic.

L'adjudicatari ostentarà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 12 de la LOPD i dels articles 20 al 22 i 82 del RLOPD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

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

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, gaudeixen de 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, així com tampoc cap transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició aplica 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 estricte deure de secret i confidencialitat envers la informació a la qual tinguin accés. Les

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

7/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 7 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

obligacions de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

Atenent al contingut de l'article 12.4 de la LOPD i 20.3 del RLOPD, en cas que 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 personalment de les infraccions en què hagi incorregut.

L'entitat adjudicatària no podrà subcontractar amb un tercer la realització de 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. L'autorització ressenyada no serà necessària en el cas que hi concorri qualsevol dels supòsits previstos a l'article 21.2 del RLOPD.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 9 de la LOPD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar i donar un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa per a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

En compliment del segon paràgraf de l'article 12.2 de la LOPD i atesa la naturalesa de les dades de caràcter personal que són objecte de tractament, l'entitat adjudicatària garantirà el compliment de les mesures de seguretat que corresponguin:

- En l'accés a tot tipus de fitxer amb dades de caràcter personal cal aplicar les mesures descrites de l'article 89 al 94 del RLOPD per tractaments automatitzats i de l'article 105 al 108 del RLOPD per a tractaments no automatitzats.
- En l'accés a fitxers amb un nivell de seguretat mitjà cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer i a més les mesures descrites de l'article 95 al 100 del RLOPD per tractaments automatitzats i de l'article 109 al 110 per a tractaments no automatitzats.
- En l'accés a fitxers amb un nivell de seguretat alt cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer, les descrites al punt 2 per a l'accés a fitxers de nivell mitjà i les mesures descrites de l'article 101 al 104 del RLOPD per tractaments automatitzats i de l'article 111 al 114 per a tractaments no automatitzats.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats a la formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'adjudicatari durant la prestació del servei seran els següents:

- El Departament no posarà a disposició de l'adjudicatari cap sistema d'informació.

L'entitat adjudicatària elaborarà el document de seguretat on faci constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei, de conformitat amb l'article 88 del Real Decret 1720/2007, i portarà a terme les auditories biennals que estableixen els articles 96 i 110 del Reglament prèviament esmentat.

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

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

8/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 8 de 20

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 12.3 LOPD. A aquest efecte, l'entitat procedirà de forma immediata a retornar la totalitat de les dades de caràcter personal, així com 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 22 del RLOPD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament (en cas que s'accedeixi)

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.

Per tal de garantir la confidencialitat de les credencials cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no sigui fàcilment endevinables, conforme la guia de contrasenyes del CTTI, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la periòdicament cada tres mesos i 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 serà realitzada pel responsable del servei de l'adjudicatari, amb l'autorització expressa de la unitat gestora del contracte del client, al gestor funcional de l'aplicació.

Els usuaris que estiguin més d'un any sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament, havent de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que el personal que estigui més de dos anys sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari, havent de demanar un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

Per tal 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...) haurà d'ésser inventariada, etiquetada, protegida envers accessos no autoritzats i xifrada per l'usuari que la realitza 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 seva 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 hi 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.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

9/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 9 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

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

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'adjudicatari 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'adjudicatari hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'adjudicatari, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Servei d'Atenció telefònica

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 ARCO.

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).

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

10/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 10 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

- 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 ARCO (Accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició).

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 (document annex).

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

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

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

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el Servei d'habilitació, adequació i orientació SIRIUS.

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

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Ciutadans i Residents, Representants Legals, administracions públiques.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals.

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

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

11/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 11 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

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

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

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

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

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

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

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

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició addicional primera de la LOPDGDD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'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:

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

12/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 12 de 20



El Departament no posa a disposició cap sistema d'informació, els usuaris s'adrecen directament i es l'empresa contractista la que haurà de lliurar periòdicament la seva informació a l'entitat.

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 de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

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

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

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

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

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

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

13/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 13 de 20

Ubicació dels servidors (en cas de ús de servidors)

L'empresa contractista abans de la formalització del contracte haurà de presentar una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Així mateix, l'empresa contractista haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració (annex 5).

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.

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

14/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 14 de 20

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.

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).

Dotzena. Documentació tècnica a presentar pels licitadors

Seràn criteris per a la adjudicació del contracte els que figuren en l'annex al Plec de Clàusules Administratives Particulars. Per poder fer-ne l'oportuna valoració, els licitadors hauran de presentar, dins el sobre B, el seu projecte d'execució de l'objecte contractual on constarà necessàriament la metodologia a emprar, l'equip de treball proposat i les millores respecte de les exigències del present Plec que el licitador consideri oportú

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

15/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 15 de 20

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

Gemma Pifarré Matas
Subdirectora General d'Accessibilitat

Barcelona, data de la signatura electrònica

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

16/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 16 de 20

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) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya

➤ Normes i guies de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya:

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

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

17/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 17 de 20

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

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

Obligacions

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

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

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

18/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 18 de 20

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General de l'Autonomia
Personal i la Discapacitat

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

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

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

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

Descripció del servei:

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

Lloc, a data:

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura:

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

19/20



Doc. original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZU97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 19 de 20

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

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

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

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

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

Declaro, sota la meua responsabilitat que l'empresa:

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

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

Signat,

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 882 25 91

20/20



Doc.original signat per:
Gemma Pifarré i Matas
02/12/2025

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

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0P9CURQHZ8U97E649EA30LHWOS4IWNM1

Data creació còpia:
12/12/2025 09:11:54

Pàgina 20 de 20