

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIX EL CONTRACTE PER A LA  
PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE RECEPCIÓ I TASQUES DE SUPORT AL CRAE  
ENRIC LLABERIA, A LLEIDA**

**1. Objecte del contracte**

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de recepció i tasques de suport a les dependències del Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE) Enric Llaberia, a Lleida, centre propi del Departament de Drets Socials i Inclusió.

Hores de servei requerides en còmput setmanal: 30 hores.

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

D'acord amb el Decret 142/2010, de 11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis socials 2010-2011, el Departament competent en infància i adolescència ha de disposar de centres residencials d'acció educativa (CRAE) per poder atendre les necessitats dels infants i/o adolescents amb mesures de guarda administrativa o tutela.

El CRAE Enric Llaberia és un centre propi del Departament de Drets Socials i Inclusió. L'objecte d'aquest contracte són els serveis de recepció i tasques de suport al centre, clarament establertes amb instruccions específiques.

Es considera necessària la contractació del servei de recepció i tasques de suport al centre per tal de garantir-ne el bon funcionament.

**3. Funcionament del servei**

**3.1 Tasques de recepció**

A continuació s'indiquen les tasques que s'han de dur a terme:

- Atenció al públic: presencial, telefònica i per correu electrònic.
  - Atenció presencial a les visites i al personal.
  - Atenció telefònica i derivació de trucades segons les directrius del centre.
- Recepció i registre d'entrades i sortides.
- Sol·licitud de servei de taxis per les visites i el personal del centre.
- Suport en la sortida i entrada dels vehicles de la reserva d'aparcament de què disposa el centre. Inclou posar i treure l'element de senyalització (con de trànsit) que limita la zona d'aparcament del centre.
- Actualitzar quadrants i registres de seguiment de: telèfons, control de personal i control vehicles.
- Gestionar els serveis d'entrada i sortida de missatgeria i paqueteria.
- Gestionar els serveis d'entrada i sortida de correu ordinari i certificat, així com de la valisa interna.

1



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 1 de 19



- Qualsevol altra tasca que li sigui assignada d'acord amb la seva categoria professional.

### 3.2 Tasques de suport

Tasques de suport al centre en els següents àmbits:

- Gestió i control del material d'oficina. Inclou anar a comprar el material necessari pel centre i emmagatzemar-lo degudament ordenat a la Sala de Material.
- Gestió i control de les farmacioles del centre. Inclou anar a comprar el material necessari pel centre i revisar-ne la caducitat.
- Gestió i control de les comandes de neteja i material d'higiene personal. Inclou anar a comprar el material necessari pel centre, i emmagatzemar-lo a la Sala de Material i a les diferents Llars del centre degudament ordenat.
- Acompanyar els proveïdors (cuina i bugaderia), comprovant els albarans amb l'entrega dels productes i notificar aquells productes que no hagin arribat. Tanmateix la gestió, revisió i control de les comandes de cuina.
- Recollir en una graella les incidències referides al manteniment del centre.
- Qualsevol altra tasca que li sigui assignada d'acord amb la seva categoria professional.
- Realitzar transports puntuals amb qualsevol dels dos vehicles del centre (actualment els vehicles són de combustible, gasoil i/o gasolina i de canvi manual) amb els educadors o qualsevol altre treballador del centre sempre de conformitat amb l'Administrador/Direcció; així com anar a recollir comandes puntuals de material.

Tasques de suport a la direcció, sotsdirecció i administrador en els següents àmbits:

- Atenció telefònica.
- Omplir graelles i quadrants.
- Suport en tasques administratives que requereix la contractació de personal.
- Gestió administrativa dels documents identificatius dels nois i noies (empadronament, sol·licitar cita per renovar les documentacions que s'escaiguin...).
- Registrar, classificar, arxivar i/o derivar documents, albarans, tickets i altra documentació comptable.
- Utilitzar i manipular màquines reproductores, fotocopiadores i similars.
- Qualsevol altra funció requerida per la direcció, sotsdirecció i administrador del centre, dins de les seves competències.

### 3.3 Horari del servei

Horari del servei: dies laborables de dilluns a divendres i de 9:00 a 15:00 h.

Hores de servei requerides en còmput setmanal: 30 hores.

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.

El personal tindrà un horari fixe que només podrà ser modificat a petició de la direcció del centre, de manera puntual, per atendre una situació imprevista d'urgència degudament justificada.

No obstant això, l'Administració es reserva el dret de variar l'horari dins del qual s'executarà el contracte, en funció de les necessitats del servei. La variació corresponent haurà d'esser comunicada per escrit amb l'antelació necessària per tal d'organitzar el servei.

#### 4. Personal destinat a l'execució del servei

Per a la prestació dels serveis objecte de contracte, l'entitat adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir les hores de servei requerides.

L'empresa adjudicatària assignarà a l'execució del servei el personal amb el perfil adequat per a la realització de les tasques descrites en l'apartat anterior i d'acord amb els requeriments següents:

- Formació mínima: Cicles formatius de formació professional de Grau Mitjà, Certificats de professionalitat, altres titulacions ocupacionals i/o experiència equivalent.
- Edat: més de 25 anys.
- Experiència mínima en l'àmbit d'atenció al públic: 2 anys.
- Coneixements d'informàtica: ofimàtica bàsica i internet a nivell d'usuari.
- Imprescindible català amb fluïdesa i correcció.
- Ha de tenir habilitats i competències en interacció amb les persones i capacitat de treball en equip.
- Persona amb iniciativa i motivació per l'atenció al públic, i amb capacitat de gestió i per introduir processos de millora.
- Persona amb capacitat de moviment i polivalència de funcions.
- Persona amb capacitat física per gestionar càrregues de material que poden oscil·lar entre els 2 kg i els 20 kg.
- Certificat negatiu de delictes de naturalesa sexual vigent.
- Carnet de conduir vigent, amb una antiguitat mínima de 2 anys i d'edat superior als 25 anys per tal de complir amb l'Assegurança dels vehicles.

El personal assignat, en el marc del servei a prestar:

- Haurà de vestir de forma correcta i adequada per a la prestació del servei. La indumentària inclourà de manera visible, però discreta, el logotip de l'empresa contractista.
- Haurà de mantenir l'espai de treball el més net possible.
- Hauran de tenir un tracte correcte i educat.

	Doc. original signat per: Bernat Sánchez Blanco 11/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 16/06/2029	Data creació còpia: 16/06/2026 09:40:37
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 3 de 19
			
		099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL	



- El contractista i les persones que prestin els serveis sota el seu càrrec o direcció han de mantenir reserva absoluta respecte la informació i les dades que puguin conèixer com a conseqüència de l'execució del contracte.

La direcció del centre no intervindrà en la selecció del personal que l'empresa contractista assigni per a la correcta execució del servei, però sí que podrà comprovar que les persones que prestin el servei compleixin els requisits necessaris per al correcte compliment del servei. Per tant, l'empresa contractista haurà de canviar el personal a petició del responsable del contracte si, a judici seu, el personal no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana o bé no fa la seva tasca de forma correcta.

Tot el personal que desenvolupi els serveis objecte d'aquest contracte dependrà únicament del contractista a tots els efectes, sense que entre aquest personal i el Departament de Drets Socials i Inclusió existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

#### 5. Seguiment del servei

L'empresa adjudicatària haurà notificar al responsable del contracte el nom, el telèfon i el correu electrònic del responsable del seguiment del desenvolupament del servei.

Igualment, per tal de resoldre de forma immediata possibles problemes en el servei, l'adjudicatari haurà de facilitar a la direcció del centre el telèfon de contacte i nom de la persona amb responsabilitat per resoldre aquests problemes.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor per a fer el seguiment administratiu i econòmic del contracte, i haurà de comunicar el seu nom i dades de contacte al responsable del contracte.

#### 6. Formulació del preu

D'acord amb el punt 3.3 d'aquest Plec, que estableix l'horari fix del servei, es facturarà cada mes pel mateix import, corresponent a la part mensual proporcional de l'import d'adjudicació, sense IVA.

#### 7. Obligacions del contractista

##### 7.1 Obligacions generals

- a) L'entitat adjudicatària ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei front a tercers per unes sumes assegurades mínimes de 400.000 euros per víctima i de 800.000 euros per sinistre, tenint en compte l'increment dels imports d'indemnització fixats en la Llei 35/2015, de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, atès que s'aplica, per





analogia per al càlcul de totes les indemnitzacions. Tindrà consideració de tercer en la pòlissa contractada qualsevol persona física o jurídica diferent de l'entitat contractista, prenedora de l'assegurança i també entitat assegurada. També tindran la consideració de tercers els infants i/o adolescents sota la guarda o tutela de l'administració que es causin danys entre ells, així com els treballadors de l'entitat contractista, pels danys causats entre ells o pels infants i/o adolescents. Aquesta pòlissa l'haurà de subscriure amb una entitat de reconeguda solvència.

En relació amb la pòlissa esmentada en el paràgraf anterior, el responsable del contracte realitzarà periòdicament controls de la pòlissa contractada per l'entitat contractista, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència. A aquests efectes, l'entitat contractista estarà obligada a lliurar al responsable del contracte còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici del contracte i, en el termini màxim d'un mes, de les modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

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

- b) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, estadística, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.
- c) Al finalitzar l'exercici pressupostari, l'entitat adjudicatària presentarà, al responsable del contracte, una memòria econòmica que haurà d'incloure la justificació dels costos directes i indirectes de la prestació del servei del darrer any.
- d) L'entitat adjudicatària ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989.

## 7.2 Obligacions en matèria de personal

- a) El personal dependrà orgànicament de l'entitat adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec. L'Administració podrà exigir a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, que acrediti el compliment de les seves obligacions laborals i tributàries.



- b) L'entitat contractista ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi conveni col·lectiu sectorial aplicable, així com el cobrament puntual de les retribucions.
- c) L'entitat adjudicatària s'ha de fer càrrec del cost del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, substitucions per baixes i malalties, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.
- d) L'entitat contractista proporcionarà al personal la roba de treball adequada que inclourà de manera visible, però discreta, el logotip de l'empresa contractista.
- e) L'entitat adjudicatària es compromet a garantir en tot moment la prestació i continuïtat del servei objecte del contracte, caldrà preveure les substitucions per vacances, permisos, baixes mèdiques, períodes de formació, etc., per garantir el funcionament adequat del servei. En cas de situacions de conflictivitat laboral, el contractista haurà de seguir garantint la prestació del servei.

Les baixes imprevistes hauran de comptar amb substitut/a adequat/a en un termini màxim de 48 hores o el termini presentat a l'oferta.

- f) Comunicar al responsable del contracte les dades personals, categoria professional i horari laboral dels treballadors que hagin de prestar el servei contractat. S'ha de garantir una plantilla fixa, llevat de les substitucions que es puguin produir, les quals seran comunicades prèviament al centre mitjançant un històric de serveis del personal nou.
- g) A petició justificada del responsable del contracte, sempre que s'acrediti adequadament i fefaent, es podrà requerir a l'empresa contractista perquè accedeixi a canviar la persona que no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitzi la seva tasca de forma correcta i professional.
- h) De conformitat amb l'establert a l'article 8 de la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de protecció a la infància i l'adolescència, el contractista ha d'adscriure a l'execució del contracte persones que no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.

Abans de l'inici de l'execució del contracte, el contractista presentarà a la persona responsable del contracte una declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte, per exercir professions, oficis o activitats





que impliquin contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada pel contractista, a la persona responsable del contracte, sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.

La presentació de la declaració responsable esmentada, d'acord amb l'establert a l'article 35 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, faculta al Departament a verificar la conformitat de les dades que s'hi contenen i efectuar el requeriment de documentació quan resulti necessari.

## 8. Potestats i obligacions del Departament de Drets Socials i Inclusió

### 8.1 Obligacions del centre

Designar un responsable del contracte (RC), el qual ha de supervisar l'actuació del servei i rebre els informes d'incidències del mateix, donant les instruccions oportunes, i dirigir l'execució del contracte.

### 8.2 Potestats de l'Administració

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

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Fer el seguiment i control del correcte desenvolupament del servei, així com dictar les ordres i instruccions precises per al correcte compliment del contracte.
- 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'entitat incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.
- Modificar o resoldre per raons d'interès públic les característiques del contracte, 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.
- Exercir les facultats d'inspecció, control i sanció que pot exercir l'Administració en relació a la prestació del servei.

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





Es podrà penalitzar amb un 5% de la facturació del/s mes/mesos afectat/s: la no substitució reiterada del personal absent (3 absències no substituïdes en el període d'1 mes).

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

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

#### 10. 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 de Drets Socials (d'ara en endavant Departament).

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

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

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos





després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

**Formació al personal de l'empresa contractista**

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

**Confidencialitat i publicitat del servei**

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

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

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

**Propietat intel·lectual**

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

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

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

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

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



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 9 de 19



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

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

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

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

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

**Auditoria del servei**

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

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

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

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

**Continuïtat del servei**

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



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 10 de 19

## 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 de Drets Socials i Inclusió, les dades de caràcter personal necessàries per prestar serveis de recepció i tasques de suport a les dependències del Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE) Enric Llaberia, a Lleida, centre propi del Departament de Drets Socials i Inclusió.

La Direcció general de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència, responsable del tractament, en coordinació amb el director del centre, posarà a disposició de l'empresa adjudicatària l'accés als llistats on constin les dades bàsiques necessàries per poder desenvolupar la seva tasca professional (entre d'altres, la gestió administrativa dels documents identificatius dels nois i noies: empadronament, renovació del DNI, passaport, targeta sanitària, etc.), per tal que el prestador del servei pugui dur a terme les funcions encomanades d'una manera eficient.

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

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

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions de Departament de Drets Socials i Inclusió 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 de Drets Socials i Inclusió, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició addicional primera de la LOPDGDD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural. Tenint en compte particularment els riscos que presenta el tractament de dades.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que la DGPIIA posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- Llistats on consten dades bàsiques necessàries per poder desenvolupar la seva tasca professional (entre d'altres, la gestió administrativa dels documents identificatius dels nois i noies: empadronament, renovació del DNI, passaport, targeta sanitària, etc).  
Dades extretes del tractament SINI@.

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament de Drets Socials i Inclusió 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.

	Doc. original signat per: Bernat Sánchez Blanco 11/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 16/06/2029	Data creació còpia: 16/06/2026 09:40:37
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 12 de 19
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL	



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.

#### **Ubicació dels servidors (en cas de ús de servidors)**



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 13 de 19



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 PCAP).

#### **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.

	Doc. original signat per: Bernat Sánchez Blanco 11/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 16/06/2029	Data creació còpia: 16/06/2026 09:40:37
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 14 de 19
		099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL	



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

#### **Mesures de gestió documental**

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

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

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

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

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

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

#### **Servei d'Atenció al ciutadà**



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 15 de 19



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 d'aquest plec). Aquest document restarà en poder del proveïdor.

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'Annex 1 d'aquest plec "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Bernat Sanchez Blanco  
Subdirector general de Provisió de Recursos

	Doc. original signat per: Bernat Sánchez Blanco 11/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 16/06/2029	Data creació còpia: 16/06/2026 09:40:37
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 16 de 19
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL	

ANNEX 1

**PLECS ESTÀNDARS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

➤ **Circulars Funció Pública**

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

➤ **Normes i guies del Departament**

➤ **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya**

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

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

**NOTA:**

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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



ANNEX 2

**MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A 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

18



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 18 de 19



Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.

10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o bloquejar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxes, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (*telèfon 900 101 439*).
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

19



Doc. original signat per:  
Bernat Sánchez Blanco  
11/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 16/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



099CKRF2LRF09NZIW5MV711V6NCVFXDL

Data creació còpia:  
16/06/2026 09:40:37

Pàgina 19 de 19