



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció de Serveis

R/N: B0000/X0000
Versió 1-AA

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEIS
AUXILIARS A L'EDIFICI SEU CENTRAL AL PASSEIG DEL TAULAT, 266 DEL
DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ**

Passeig del Taulat, 266-270
08019 Barcelona
Tel. 93 483 10 00



Doc.original signat per:
Laura Palau Ballesté
20/07/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 14/09/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N45S1B1C76L2DAAAP56SX9OZ9G4M2PX

Data creació còpia:
14/09/2026 12:22:44

Pàgina 1 de 17

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del mateix
3. Pressupost màxim de licitació
4. Lloc d'execució
5. Especificacions tècniques del servei
 - 5.1 Marc de la prestació del servei
 - 5.2 Dotació de personal i horari
 - 5.3 Funcions principals
 - 5.4 Perfil professional del lloc de treball
 - 5.5 Mitjans personals
6. Sistemes de control i seguiment de l'execució del contracte
7. Obligacions del contractista
8. Accions a realitzar per l'Administració
9. Especificacions de la oferta tècnica
10. Prevenció de Riscos laborals
11. Ús del català
12. Pòlissa de responsabilitat civil
13. Durada del contracte
14. Seguretat i protecció de dades



Doc. original signat per:
Laura Palau Ballesté
20/07/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 14/09/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N45S1B1C76L2DAAAP56SX9OZ9G4M2PX

Data creació còpia:
14/09/2026 12:22:44

Pàgina 2 de 17

1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és definir les tasques i funcions a realitzar en el contracte dels serveis auxiliars (veure apartat 2) en determinats dies i horaris, d'acord amb les necessitats presentades a l'edifici seu central al Passeig del Taulat, 266 del Departament de Drets Socials i Inclusió, així com determinar l'organització i suport que l'empresa adjudicatària ha de prestar a les unitats esmentades, així com als responsables de la gestió del servei per part del Departament.

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

L'Administració no disposa de mitjans especialitzats propis que donin resposta a les necessitats per escometre aquesta necessitat consistent en oferir suport en tasques auxiliars que s'executen amb un grau de dependència, clarament establertes, amb instruccions específiques tals com,

Control d'accessos i atenció presencial a l'Oficina d'Atenció al Públic (OAC)

- Control i distribució dels ciutadans en el accés a l'oficina d'atenció al públic (OAC)
- Control de la cua, en el sentit de fer entrar als que tenen cita prèvia segons els horaris que tinguin assignats
- Introducció de les dades de la visita i motiu de la cita al programa del control de visites instal·lat al ordinador de la recepció.
- Entrega dels tiquets corresponents ja siguin d'un tràmit o un altre.
- Distribuir la cua de registre i la cua de les cites per informació/tramitació.
- Avisar als informadors dels ciutadans que entren per urgència sense cita a l'oficina, per tal que el informador decideixi si és urgent o no el tràmit i decidir si el ciutadà entra a l'oficina o no.
- Donar cita prèvia mitjançant el programa informàtic a aquells ciutadans que no en tinguin.
- Ajudar al ciutadà a realitzar fotocòpies.
- Obrir correu postal
- Fer notificacions de correus
- Servei d'informació a les persones usuàries sobre els horaris d'atenció dels diferents serveis així com altres informacions bàsiques sobre el funcionament del centre.
- Donar suport a la unitat de recepció principal de l'edifici amb el primer contacte i orientació a les persones que accedeixen a les dependències de l'edifici i derivació de la demanda.
- Qualsevol altra tasca que li sigui assignada d'acord amb la seva categoria professional.

3. Pressupost màxim de licitació

L'import màxim previst en aquesta licitació es detalla a continuació:

Descripció	Import (IVA exclòs)
Serveis Auxiliars edifici seu central TAULAT	69.286,80 €



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

Seu central del Departament de Drets Socials i Inclusió al Passeig del Taulat, 266 de Barcelona

5. Especificacions tècniques del servei

5.1 Marc de la prestació del servei

L'actuació i interacció en la prestació del servei és cabdal per a oferir un servei de qualitat atès que es tracta del primer punt de contacte amb el personal que treballa a l'edifici.

S'ha de realitzar una atenció correcta, àgil i eficient i que canalitzi de forma adequada la demanda cap a les diferents unitats administratives.

5.2 Dotació de personal i horari

Els serveis seran prestats per dos professionals, amb l'horari de la prestació del servei de dilluns a divendres següents:

- de 8h a 15h de dilluns a divendres jornada normal (inclosos el període de Setmana Santa i Nadal, i dijous de 8h a 17h
- de 8h a 15h els mesos de juny, juliol, agost i setembre.
- Els dies 05/01, 23/04, 24/12 i 31/12 l'horari és de 9h a 14h
- Els dies 24/12 i 31/12 només treballarà un dels professionals

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.

5.3 El personal per a l'exercici de les tasques que té encomanades ha de passar un període d'adaptació deguda a la complexitat de l'estructura administrativa de les unitats adscrites a l'edifici on han de treballar i sobretot han d'estar capacitats per a realitzar les tasques assignades en l'apartat 2.

Els auxiliars de serveis no poden realitzar tasques incloses en l'àmbit d'aplicació del Reglament de Seguretat Privada.

5.4 Perfil professional dels llocs de treball

- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Imprescindible català amb fluïdesa i correcció.
- Persones amb habilitats comunicatives.
- Persones amb iniciativa i motivació per l'atenció al públic, i amb capacitat de gestió i per introduir processos de millora.
- Persones amb capacitat de moviment i polivalència de funcions.



5.5 Mitjans personals

D'acord amb el Conveni laboral de referència, II Conveni Col·lectiu Estatal d'Empreses de Serveis Auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions (Codi de conveni: 99100265012021), i d'acord amb el seu article 19 s'estableix amb caràcter exclusiu, l'obligació de subrogació del personal entre les empreses sortints i entrants.

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

Haurà de donar sempre, com a mínim, la cobertura del servei per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients i amb el personal de suplències que calgui per cobrir els períodes, baixes i altres incidències que puguin sorgir i amb coneixements suficients per poder-ho fer des del primer moment.

Haurà de garantir la preparació professional del personal; en aquest sentit, disposarà de sistemes de formació, supervisió, suport i motivació, tant de cara al funcionament ordinari com pel que fa a la intervenció en circumstàncies excepcionals que puguin esdevenir (massiva afluència de públic, situacions conflictives amb persones usuàries, etc.).

6. Sistemes de control i seguiment de l'execució del contracte

L'empresa contractista haurà de designar un supervisor que serà la persona de contacte per mantenir la comunicació amb el Servei de Règim Interior en relació al funcionament del servei i qualsevol aspecte relacionat amb el contracte a efectes del seu seguiment.

L'empresa descriurà els sistemes de control i seguiment que utilitzarà per a garantir la correcta execució dels contractes, així com per a assegurar una informació puntual del desenvolupament dels treballs i incidències que puguin produir-se.

Es podrà requerir:

- La realització d'informes trimestrals respecte al seguiment de la execució del contracte.
- Descripció del sistema de gestió de qualitat implantat a l'empresa.
- Hores de dedicació i periodicitat amb la que el supervisor porti a terme *in situ* el seguiment del contracte així com els aspectes que integrin aquest, donant coneixement al Servei de Règim Interior d'aquestes visites.
- Controls de qualitat del servei i enquestes de satisfacció del client.

7. Obligacions del contractista

El contractista es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat i d'acord amb les indicacions recollides en el Plec de prescripcions tècniques.

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



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

Organitzar i prestar els serveis segons les directrius que marqui el Servei de Règim Interior.

Proporcionar un sistema de control horari del personal adscrit al contracte, i en aquest sentit caldrà que presenti de quina manera l'exercirà.

Substitució immediata en cas de malaltia dels dos auxiliars, substitució pel període de vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap cas el servei quedi sense cobrir.

Compliment estricte de la normativa laboral, Seguretat Social i prevenció de riscos laborals i psicosocials, per tal d'assegurar les condicions laborals reglamentàries.

Tenir subscrita una pòlissa de responsabilitat civil per tal de cobrir les responsabilitats que es puguin derivar de la seva actuació i la del seu personal enfront de persones, béns mobles i béns immobles.

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

8. Accions que ha de realitzar l'Administració

- Informar les empreses licitadores de les instal·lacions, la distribució d'espais i altres característiques dels edificis que siguin rellevants per a la realització del servei.
- L'Administració podrà facilitar als licitadors la possibilitat de visitar l'edifici i dependències objecte d'aquesta contractació prèvia sol·licitud per correu electrònic a l'adreça indicant el nom i cognoms de les persones que hi assistiran (màxim dues persones per empresa) així com també els seus respectius NIF. Una vegada rebudes les sol·licituds de visita, el Departament concertarà una visita conjunta que serà informada oportunament en el perfil del contractant. El punt de trobada serà a la recepció de l'edifici. Qualsevol canvi introduït en la data de celebració de la visita serà informat oportunament en el perfil del contractant.
- 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.
- Dissenyar, sempre que es consideri convenient, protocols d'actuació.

9. Oferta econòmica i metodologia de treball (sobre B)

Les empreses licitadores presentaran la seva oferta econòmica i metodologia de treball formalitzant l'annex 3, que s'adjunta al plec de les clàusules administratives.



10. Prevenció de riscos laborals

La Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals té com a objectiu promoure la seguretat i salut dels treballadors mitjançant l'aplicació de les mesures i activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats del treball, per tant, cal desenvolupar aquesta activitat preventiva d'acord amb els següents principis generals:

- Evitar els riscos i avaluar-ne els que no es puguin evitar, combatent-los en el seu origen.
- Substituir el que sigui perillós per allò que comporti poc o gens perill.
- Establir mesures i mitjans de protecció col·lectiva i dotar de mitjans de protecció individual quan siguin necessaris.
- Formar i informar als treballadors.

En aquest sentit, les empreses licitadores hauran de tenir realitzada la corresponent avaluació de riscos, així com la planificació de l'activitat preventiva.

Quant a la integració de la prevenció en l'activitat de l'empresa, les empreses licitadores tindran establerta la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors, incloent-hi l'ensinistrament en els aparells i eines que s'hagin d'emprar en la seva activitat laboral, així com dotaran el personal dels mitjans de protecció col·lectiva i individual (EPI) que siguin necessaris en el desenvolupament de la seva tasca.

La seguretat està integrada en el Pla de formació anual.

Es redactarà per part de l'empresa contractista un informe trimestral sobre incidents produïts encara que no hagin ocasionat danys, a fi de prendre les mesures de prevenció oportunes.

11. Ús del català

El personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, ha de tenir un coneixement de la llengua catalana suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

Pel que fa a la facturació i informes, tant en suport paper com digital, relatius al servei objecte del contracte hauran d'estar realitzats en català.

12. Pòlissa de responsabilitat civil

El contractista tindrà les pòlisses de responsabilitat civil que siguin obligatòries reglamentàriament per la prestació d'aquest servei.

Les empreses licitadores hauran d'aportar conjuntament amb les seves ofertes, una còpia legitimada o compulsada de la pòlissa d'assegurances de Responsabilitat Civil contractada.

Així mateix, l'empresa contractista estarà obligada a lliurar a l'òrgan de contractació, dins dels 15 dies posteriors a la data de formalització de contracte, una còpia legitimada de la pòlissa d'assegurances de Responsabilitat Civil subscrita. Així mateix, haurà d'acreditar la vigència de la pòlissa esmentada durant tot el termini de vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues, aportant davant l'òrgan de contractació, còpia del rebut corresponent al pagament d'aquesta.



En la pòlissa d'assegurances sol·licitada es preveurà la renúncia a possibles reclamacions contra la Generalitat de Catalunya, i contra d'altres empreses de serveis contractades per la Generalitat.

13. Durada del contracte

De l'1 de gener, o des de la signatura del contracte si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2027, prorrogable d'acord amb el previst al plec de clàusules administratives particulars.

14. 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, el CESICAT, i pel propi Departament.

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

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

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

Formació al personal de l'empresa contractista

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

Confidencialitat i publicitat del servei



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

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

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

Propietat intel·lectual

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Auditoria del servei

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



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

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

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

Continuïtat del servei

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

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

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

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de vigilància i seguretat de l'edifici.

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades dels tractaments anomenats control d'accessos i videovigilància.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats :

Control d'accessos: Sol·licitants

Videovigilància: Sol·licitants

Categories de dades tractades:

Control d'accessos: Dades de caràcter identificatiu, Característiques personals, Detalls d'ocupació professionals, Informació comercial.

Videovigilància: Dades de caràcter identificatiu

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

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



L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per *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 desprenqui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a tercers persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

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 subsistirán amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

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

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

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

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

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

Control d'Accés i Videovigilància

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.

11/17



Doc. original signat per:
Laura Palau Ballesté
20/07/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 14/09/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N45S1B1C76L2DAAAP56SX9OZ9G4M2PX

Data creació còpia:
14/09/2026 12:22:44

Pàgina 11 de 17

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

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

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

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

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

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

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

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

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

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

Gestió de suports

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

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



contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

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

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

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

Custòdia dels expedients en paper

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

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

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

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

Mesures de gestió documental

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

Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

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

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



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

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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

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

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

Laura Palau Ballesté
Cap de secció d'Afers Generals i Manteniment

Signat electrònicament



ANNEX 1 PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

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

➤ **Normes i guies del Departament**

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

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

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

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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



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

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Drets Socials i 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.

16/17



Doc. original signat per:
Laura Palau Ballesté
20/07/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 14/09/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N45S1B1C76L2DAAAP56SX9OZ9G4M2PX

Data creació còpia:
14/09/2026 12:22:44

Pàgina 16 de 17

12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.

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

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

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

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

Descripció del servei:

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

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

17/17



Doc. original signat per:
Laura Palau Ballesté
20/07/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 14/09/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N45S1B1C76L2DAAAP56SX9OZ9G4M2PX

Data creació còpia:
14/09/2026 12:22:44

Pàgina 17 de 17