



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Plec de prescripcions tècniques del contracte del Servei d'Assessorament en matèria migratòria 'info-migració' de la Direcció General de Migracions i Refugi del Departament de Drets Socials i Inclusió.

1. Objecte del contracte

Prestació del servei d'assessorament en matèria migratòria 'Info-migració'.

Lot 1: Servei d'atenció telefònica a tot Catalunya.

Lot 2: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Girona

Lot 3: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Lleida

Lot 4: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Tarragona

Lot 5: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Barcelona

El **servei d'atenció telefònica** consisteix en la prestació del servei "Info-migració", d'informació, atenció, tramitació i assessorament especialitzat en matèria de persones immigrades, refugiades i retornades amb l'objectiu de garantir assessorament jurídic d'estrangeria com d'altres casuístiques que es plantegin en l'àmbit de protecció dels drets i llibertats. Específicament, tractaran temes relacionats amb les migracions (tant a nivell jurídic com de caire més social i quotidià), des de diferents vessants:

- a) dubtes que planteja el marc jurídic d'estrangeria: règim general, estatut dels ciutadans comunitaris, protecció internacional i altres branques del dret —civil, penal, laboral, etc.— quan el subjecte sigui una persona estrangera.
- b) dubtes més genèrics que es plantegen en el procés d'acomodació i en la quotidianitat de les persones migrades, refugiades i catalanes retornades que viuen a Catalunya i que no tinguin un contingut estrictament jurídic: sistema educatiu, sanitari, d'habitatge, associacionisme, retorn voluntari i altres aspectes de tipus més social.
- c) dubtes que plantegin els professionals que treballen amb persones migrants o/i que es trobin en processos de regularització.

El **servei d'assessorament i orientació jurídica** es prestarà de forma preferentment presencial i serà de forma coordinada amb els diferents agents del territori i dirigida per la Direcció General de Migracions i Refugi. S'ofereix com un mitjà especialitzat, àgil i idoni per atendre, assessorar, gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedients d'estrangeria en cada situació concreta que es plantegi, adreçat a col·lectius especialment vulnerables, així com als tècnics d'acollida del territori.

Es podran considerar situacions de vulnerabilitat, les següents:

- Persones sense llar, residents en infra-habitatges i/o assentaments urbans informals.
- Joves ex-tutelats. (ex-menors no acompanyats)
- Joves d'entre 18 i 25 anys sense xarxa familiar o social de suport.



- Persones migrades que treballen en campanyes agrícoles estacionals i intensives, en situació de precarietat.
- Dones migrades víctimes de violència de gènere.
- Treballadores de la llar internes en situació de vulnerabilitat.
- Persones dedicades a la recollida de ferralla i/o venda ambulant informal.
- Dones en situació de prostitució, explotació sexual o víctimes de tracta.

L'orientació del servei d'assessorament i orientació jurídica cap a col·lectius especialment vulnerables respon a una necessitat d'interès públic i a la responsabilitat de les administracions públiques de garantir l'accés efectiu als drets. Aquestes persones sovint no accedeixen als recursos ordinaris per situacions d'irregularitat administrativa, precarietat socioeconòmica, barreres idiomàtiques o desconeixement del sistema. Per això, cal una actuació proactiva de l'Administració d'aproximació i acompanyament alienada amb l'objectiu 5 del Pla departamental de la Direcció de Migracions i Refugi i l'objectiu 3.7 del Pla de Govern de garantir la inclusió de la població nouvinguda i la seva promoció social i laboral. A més, es tracta de col·lectius que acumulen factors d'exclusió interseccionals (econòmics, socials, administratius i de discriminació) que dificulten la continuïtat dels seus procediments i agreugen el risc de cronificació de la vulnerabilitat. En aquest context, el servei no només informa, sinó que acompanya i reforça l'agència personal, facilitant la gestió dels expedients i l'accés a la regularitat administrativa.

2. Règim jurídic del servei

Aquest contracte es fonamenta en les competències exclusives de la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració previstes a l'article 138 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que comprèn, entre d'altres, el primer acolliment de les persones immigrades, que inclou les actuacions d'orientació; l'establiment i la regulació de les mesures necessàries per a la integració social i econòmica de les persones immigrades i llur participació social; la promoció i la integració de les persones retornades; o la competència executiva en l'autorització de treball als estrangers la relació laboral dels quals s'acompleixi a Catalunya.

En consonància, el Reial decret 1155/2024, de 19 de novembre, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social després de la seva reforma per la Llei orgànica 2/2009 (arts., 57, 64, 67, 71, 73, 79, 80, 83, 86, 101, 127, 174, 190, 194, 195, 253), faculta a la Generalitat de Catalunya per acreditar, respecte de les persones estrangeres: l'esforç d'integració per renovar o modificar la residència temporal, la renovació per reagrupament familiar, per l'arrelament social (en cas de falta d'existència de vincles familiars), per arrelament socioformatiu i per l'accés a la majoria d'edat del menor estranger no acompanyat que no és titular d'una autorització de residència. Alhora també és competència de la Generalitat: l'informe de l'adequació de l'habitatge per sol·licitar el reagrupament familiar o de la situació d'estança de llarga duració per estudis a activitats formatives a la situació de residència i treball o de residència amb excepció de l'autorització de treball.

D'altra banda, l'article 9 del Decret 320/2024, de 17 de setembre, de reestructuració del Departament de Drets Socials i Inclusió, entre d'altres, determina les funcions d'impulsar els plans, el desplegament normatiu i la planificació d'estratègies de les polítiques de



migracions i refugi del Departament i de promoure i vetllar per la participació de les persones migrades en la consecució dels drets humans.

Finalment, l'article 4 de la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, consigna que l'acollida implica el dret a l'accés als serveis, i l'obligació de garantir-hi l'accés a tothom, al mateix temps, que la promoció de l'autonomia personal i de la igualtat d'oportunitats com un dels principis rectors dels serveis públics d'acollida.

3. Descripció dels serveis objecte del contracte

3.1 Característiques

Lot 1: Servei d'atenció telefònica

Servei d'atenció telefònica especialitzada, on s'informi, orienti i presti assessorament i suport especialitzat a les persones interessades en matèria de dret d'estrangeria, primera acollida, orientació i tramitació en l'àmbit de l'estrangeria, amb la finalitat de donar resposta a consultes que, per la seva complexitat i variabilitat, excedeixen les que es poden resoldre a través del telèfon d'Atenció Ciutadana de la Generalitat (012). Aquest servei inclou la recepció, gestió i tractament de les demandes formulades per qualsevol persona mitjançant un model multicanal d'atenció, informació i assessorament, que comprendrà, com a mínim, atenció telefònica especialitzada, i canals telemàtics (correu electrònic i respostes de CQS que es vehiculen a través del programa GSIT)–, així com qualsevol altre canal que es pugui incorporar durant l'execució del contracte.

El servei inclou:

- Assessorament en matèria d'estrangeria a la ciutadania i als professionals, entitats i agents del territori a través d'atenció telefònica especialitzada i canals telemàtics i materials informatius/divulgatius.
- Proposta de derivació de casos d'estrangeria a l'equip d'assessors i orientadors, entitats i altres agents del territori.
- Coordinació amb el servei jurídic i entitats quan es requereixi, per assegurar coherència en les respostes, derivacions correctes i traçabilitat dels casos.
- Suport en l'organització de sessions de formació especialitzada sobre determinats procediments d'autorització adreçades a la ciutadania.
 - Aquestes formacions s'organitzaran des del servei Infomigració en coordinació amb l'equip d'assessors i orientadors. El servei d'atenció telefònica s'encarregaria específicament d'informar sobre aquestes sessions, gestionar les llistes d'espera i les inscripcions, i contactar i convocar a les persones interessades en assistir-hi.
 - L'horari pròpiament de les formacions adreçades a la ciutadania, estaran condicionats per el públic objectiu al qual van adreçades, i no necessàriament



hauran de coincidir sempre amb l'horari laboral del personal del servei infomigració, tot i que es procurarà que sigui així, sempre que sigui possible.

Lots 2, 3, 4 i 5: Servei d'assessorament i orientació jurídica

Servei d'assessorament i orientació jurídica dut a terme per professionals especialitzats, (gestors, graduats socials i/o advocats, tots ells col·legiats i amb la condició d'exercent) que garanteixi el suport tècnic, assessorament jurídic, l'homogeneïtzació de criteris i la coordinació amb l'equip d'atenció al territori i amb els diferents actors i administracions amb incidència a Catalunya, i que, quan escaigui, assumeixi la tramitació jurídica especialitzada d'expedients d'estrangeria.

La Direcció General de Migracions i Refugi de la Generalitat de Catalunya serà l'òrgan encarregat de determinar quins expedients han de ser objecte de tramitació en el marc d'aquest servei. Amb caràcter general, aquests expedients correspondran a persones que es trobin en situació de greu vulnerabilitat i exclusió social. A aquest efecte, aquesta Direcció General establirà els criteris que permetin identificar les situacions de vulnerabilitat de les persones usuàries. Entre d'altres, es podran considerar situacions de vulnerabilitat descrites en l'apartat 1) i en tot cas, aquestes situacions tenen caràcter orientatiu i no exhaustiu, sens perjudici que la Direcció General pugui valorar altres situacions assimilables de vulnerabilitat i exclusió social degudament acreditades.

El servei inclou:

- Assessorament jurídic, individual o grupal, en matèria d'estrangeria a la ciutadania i als professionals, entitats i agents del territori amb orientació pràctica sobre requisits, vies de tramitació, terminis, documentació necessària i alternatives.
- Gestió de casos d'estrangeria amb la corresponent tramitació i l'elaboració i/o revisió d'escrits i documentació vinculada a l'objecte del servei quan sigui necessari.
- Redacció de recursos administratius, excepcionalment en cas que sigui necessari, amb el previ consens de la Direcció General de Migracions i Refugi.
- Identificació i actualització de criteris: detecció de canvis normatius o criteris rellevants i trasllat de recomanacions operatives (notes tècniques o criteris d'actuació) per garantir respostes homogènies.
- Sessions de suport tècnic i de formació (presencials o en línia) per a professionals del territori, quan ho requereixi la DGMR, per resoldre dubtes recurrents i reforçar criteris d'actuació. Aquestes sessions seran en horari laboral, a càrrec del personal tècnic del servei d'assessorament i orientació jurídica i adreçat tant a professionals del territori com a ciutadania en general si s'escau.
- Coordinació amb el servei d'atenció telefònica, entitats i administració quan es requereixi, per assegurar coherència en les respostes, derivacions correctes i traçabilitat dels casos.



- Atenció presencial, telefònica o mitjançant correu electrònic per resoldre les consultes formulades tant de persones usuàries derivades o amb coordinació del servei d'atenció telefònica i altres agents prèviament mencionats. Així mateix, es podran utilitzar sessions en línia per a la resolució de dubtes, mitjançant plataformes de connexió simultània, tant en format individual com grupal.

3.2 Lloc de la prestació del servei i hores setmanals previstes

Lot 1: (indiferent la territorialitat) 75 hores de serveis setmanals

- Carrer Aragó 244-248, 08007 Barcelona

Lot 2 Girona: 75 hores de serveis setmanals

- Plaça Pompeu Fabra 1, 17002, Girona

Lot 3 Lleida: 37,5 de serveis setmanals

- Av. Segre 5, 25007, Lleida

Lot 4 Tarragona: 75 hores de serveis setmanals

- Av. Principat d'Andorra, 9, 43002, Tarragona

Lot 5 Barcelona: 75 hores de serveis setmanals

- Albareda, 2-4, 08004, Barcelona

El servei es prestarà de dilluns a divendres, excepte aquells que siguin festius d'acord calendari laboral vigent a la ciutat on s'estigui exercint el servei, on es pot requerir cita prèvia per motius d'organització del servei però, sempre reservant una quota per possibles urgències. Tant l'adjudicatari com la Direcció General de Migracions i Refugi podran proposar modificacions dels horaris/de les ubicacions on es presta el servei per motius d'organització i eficiència. En qualsevol cas, aquestes modificacions hauran de comptar amb la validació final de la Direcció General de Migracions i Refugi.

Per raons d'eficiència i d'organització, l'adjudicatari s'haurà de desplaçar a un altre lloc de prestació del servei dins del seu territori de treball, amb l'objectiu d'assegurar una execució adequada i eficient del servei en situacions concretes, com ara l'assessorament presencial a usuaris ubicats en altres localitats o la formació a tècnics d'un municipi.

Lot 1:

L'horari d'atenció telefònica serà de 9 a 17 hores de dilluns a dijous. La jornada de divendres serà de 9 a 14.30. Ara bé, l'horari podrà estar subjecte a canvis per reunions de coordinació, formacions o altres circumstàncies, que prèviament s'hauran de confirmar amb la Direcció General de Migracions i Refugi. Els divendres l'horari d'atenció telefònica serà fins les 13 hores, i la resta d'hores – 1h 30 min - de la jornada s'hauran de dedicar per fer tasques d'avaluació i seguiment.

Lots 2, 3, 4 i 5:



L'horari serà de 9 a 17 hores de dilluns a dijous. La jornada de divendres serà de 9 a 14.30h. Dins d'aquest horari, aproximadament 15 hores de la jornada laboral setmanal - repartits en dos dies escollits de forma consensuada - haurà de consistir en atenció directa presencial a les persones usuàries. Mentre que la resta de la jornada presencial haurà d'anar dedicada a la redacció de documents, tramitacions i altres gestions, revisió de documentació, formació i coordinació en reunions. Part de la jornada del divendres – 1 hora i 30m - haurà d'estar destinada a tasques d'avaluació i seguiment dels casos i expedients.

3.3 Metodologia

Per a tots els lots:

- Els adjudicataris hauran de disposar d'un sistema de seguiment i avaluació en els informes que cada mes trametrà al Departament, que permeti incloure, una anàlisi quantitativa (quantitat de trucades al servei, perfil de persona atesa i canal d'entrada de l'atenció) i qualitativa (tipologia motiu de consultes al servei, perfil desglossat per indicadors específics i estat de la resolució de la consulta) dels continguts del servei.
- Els adjudicataris, a requeriment del Departament de Drets Socials i Inclusió, mitjançant la Direcció General de Migracions i Refugi, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, de gestió, o qualsevol altra documentació que se li demani per al seguiment del contracte i del servei que efectua. Es farà a través d'informes mensuals i una memòria anual, a banda d'informes puntuals per necessitat del servei.
- S'establirà un calendari de treball de coordinació en què s'establiran reunions entre els el personal que presta el servei i els professionals de la Direcció General de Migracions i Refugi per avaluació i seguiment del Servei i per treballar en col·laboració.
- L'adjudicatari haurà de garantir que les respostes facilitades a les persones usuàries siguin orientatives, clares i suficientment completes, tot evitant, sempre que sigui possible, la remissió directa a fonts o continguts externs que impliquin accions addicionals per part de l'usuari o usuària.
- L'adjudicatari ha de lliurar a la Direcció General de Migracions i Refugi cada final d'exercici, una memòria anual de l'activitat realitzada i els resultats obtinguts d'acord amb el servei contractat, incloent la valoració anual de l'avaluació de les persones usuàries i una proposta de millora del servei basada en les dades recollides.

Lot 1 atenció telefònica:

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la modificació, re-elaboració i/ o adaptació dels arbres de resposta o continguts informatius vinculades al servei 012 periòdicament i en tot cas, quan tinguin lloc reformes legislatives i normatives en el decurs de la durada del contracte, en el marc de l'àmbit d'intervenció objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària, conjuntament amb els informes mensuals, presentarà un sistema de control de qualitat prestat amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei, detectar possibles millores i assegurar l'adequació a les necessitats de les persones usuàries. El Pla conté una avaluació de satisfacció per cada resposta, a partir d'una escala de likert de l'1 al 10 essent l'1 un alt grau d'insatisfacció i 10 un alt grau de



satisfacció i inclou una proposta de millora contínua trimestral basada en les dades recollides on hi hagi una anàlisi periòdica dels indicadors, propostes concretes de millora i mecanismes de retroalimentació dels treballadors.

- L'empresa adjudicatària ha de tenir un pla formatiu d'un mínim de 10 hores a l'any en atenció a les persones, tant per atenció presencial com per via telefònica. En tot cas, també haurà d'oferir formació en matèria d'actualització de la legislació d'estrangeria, en comunicació fàcil i matèries vinculades a l'objecte de prestació del contracte. Acreditació del compliment d'aquest punt durant l'execució del contracte:

- Anualment, l'empresa haurà d'entregar al responsable del contracte els certificats que acreditin el compliment del nombre d'hores de formació ofertes.
- Els certificats hauran d'estar signats per la persona docent que hagi impartit el curs i per la persona treballadora corresponent.

- L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis els requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriven dels protocols, guies i procediments de seguretat aplicables.

- L'empresa adjudicatària disposarà d'un pla específic per a l'acompanyament dels professionals dels ens locals. Implicarà respondre de manera resolutiva i orientadora a les seves consultes, proporcionant-los la informació i suport necessari per gestionar els casos, evitant derivacions genèriques.

- L'empresa adjudicatària ha de garantir que la resposta, tant per la ciutadania com per els professionals, no sigui superior a 48 hores laborables.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el vocabulari i el llenguatge emprats en la interacció amb les persones usuàries siguin clars, accessibles, respectuosos i adequats al perfil del públic destinatari, evitant tecnicismes o formulacions que puguin generar confusió.

- L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de recollida, valoració i resolució de les consultes, incidències i queixes formulades per les persones usuàries del servei. Aquest sistema haurà d'incloure els canals habilitats per presentar-les, el circuit intern de gestió i la forma de resolució. Alhora inclourà la categorització de les queixes segons temàtica i gravetat, amb protocol de resposta i resolució en menys de 72 hores. Així mateix, caldrà garantir el retorn d'informació a les persones afectades i fer un seguiment dels casos fins al seu tancament.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'assistència del personal contractat a sessions de formació especialitzada en la matèria organitzats per l'empresa adjudicatària dins de l'horari laboral.

Lots 2, 3, 4 i 5 d'assessorament i orientació jurídica:

- L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat dels professionals assessors adscrits al servei, procurant que siguin els mateixos durant l'execució del contracte, amb la finalitat d'assegurar que les persones usuàries disposin de professionals de referència.



- En el cas que es produeixi una baixa mèdica, substitució o qualsevol altra circumstància que impliqui el relleu d'algun dels professionals, l'adjudicatari haurà de garantir la correcta continuïtat del servei, així com el traspàs adequat de la informació i de la gestió dels expedients en curs, de manera que la seva tramitació segueixi el seu curs sense interrupcions ni perjudici per a les persones usuàries.
- L'adjudicatari haurà d'elaborar i presentar una memòria mensual de seguiment de l'activitat del servei. Aquesta memòria haurà d'incloure, com a mínim, la relació i el seguiment dels casos atesos durant el període corresponent, indicant, entre d'altres aspectes, els casos derivats a altres serveis o entitats, aquells en què s'estigui gestionant la tramitació d'algun expedient administratiu, així com l'estat o fase de tramitació en què es troben.
- Igualment, la memòria haurà de recollir informació rellevant sobre l'activitat desenvolupada, amb l'objectiu de facilitar el seguiment i l'avaluació del servei per part de la Direcció.
- L'adjudicatari haurà de garantir que els professionals adscrits al servei disposin d'una formació adequada i actualitzada en matèria de dret d'estrangeria, i que es mantinguin permanentment al corrent dels canvis normatius, criteris interpretatius i procediments administratius que es puguin produir en aquest àmbit. A aquests efectes, haurà d'assegurar la seva formació i actualització contínua, així com la correcta aplicació de les novetats normatives en la informació, l'assessorament i la tramitació dels expedients que es duguin a terme en el marc del servei.

4. Mitjans personals.

Els adjudicataris hauran d'aportar tots els mitjans personals que calgui per a la correcta execució del contracte i facilitar la informació i l'assistència que siguin necessàries. Hauran de posar a disposició del contracte un equip de treball amb professionals amb coneixement i experiència en l'àmbit de l'objecte del contracte.

Concretament es requereix, 75 hores setmanals de servei per a cada lot (excepte per al lot 3 de Lleida, en que es requereix de 37,5 hores setmanals). El personal contractat ha de tenir plena disponibilitat per al desenvolupament de les tasques encomanades, amb experiència mínima de dos anys en accions similars a l'objecte del contracte, és a dir, directament vinculada a l'àmbit de la immigració/estrangeria, amb independència del tipus d'organització on s'hagi prestat (despatx professional, empresa, entitat social o administració pública). Es considerarà especialment rellevant l'experiència adquirida en entitats socials i/o administracions locals en l'àmbit de la immigració.

Una vegada formalitzat el contracte, tots els professionals adscrits al servei (per a tots els lots) hauran d'acreditar via currículum:

- Titulació: grau o llicenciatura en dret, gestió o graduats socials
- Experiència professional vinculada directament a l'atenció al col·lectiu de persones migrades, oferint suport tant presencialment com per via telefònica i online.



- Coneixement de l'administració catalana i del seu marc jurídic. L'estatut d'autonomia de Catalunya; Llei 10/2010, del 10 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya; el Pla de Ciutadania i Migracions; Programa català de refugi. Règim d'asil i protecció internacional europeu i el Decret d'acollida, i criteris d'instrucció, Llei 39 LPAC.
- Coneixement de l'administració de l'Estat i de les i representacions consulars dels organismes europeus. Llei 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social i del Reglament que la desenvolupa; Llei 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Capacitat d'anàlisi jurisprudencial i doctrinal. Ha de saber treballar amb eines jurídiques per trobar sentències judicials (Coneixement de l'Aranzadi; bases de dades jurídiques en format electrònic; o algun altre equivalent).
- Coneixement del català tant a nivell oral com escrit. Estar en possessió del certificat de coneixements de català de nivell de suficiència (C1).
- Coneixement del castellà tant a nivell oral com escrit. Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola hauran d'acreditar el nivell de suficiència (C1).
- El personal adscrit al contracte haurà de disposar de coneixements, tant orals com escrits, d'almenys una llengua estrangera, a més del català i el castellà. Aquest coneixement es podrà acreditar mitjançant una certificació oficial corresponent, com a mínim, al nivell B2 del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR) o equivalent.
- Coneixement i ús de terminals informàtics i navegació per Internet. Ha de tenir coneixement d'usuari d'Outlook, Word i Excel. Estar en possessió del certificat ACTIC nivell mitjà o equivalent.

El personal que presta el servei no està adscrit a l'Administració ni adquireix en cap cas la condició de personal al servei del sector públic. Manté íntegrament la seva dependència laboral, organitzativa i retributiva de l'empresa adjudicatària, que n'assumeix totes les obligacions en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos.

Els serveis contractats hauran d'estar coberts en tot moment per l'adjudicatari, sent aquest responsable de les substitucions i/o adaptacions escaients.

Específicament per als lots 2, 3, 4 i 5:

- Els professionals adscrits als lots 2, 3, 4 i 5 hauran d'estar degudament col·legiats/ades com a professionals exercents i disposar d'accés i habilitació operativa a les plataformes i eines de tramitació i comunicació telemàtica amb les administracions públiques (certificat digital, sistemes de notificació i registre electrònic, i, si escau, LexNET, MERCURIO o el sistema que correspongui), per garantir la gestió i seguiment dels expedients.



5. Obligacions del contractista

- L'adjudicatari ha de facilitar i col·laborar en tot moment, amb les actuacions del Servei d'Inspecció del Departament d'Empresa i Treball.
- La documentació i producte resultant de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària no la podrà fer servir per altres finalitats sense consentiment exprés del Departament de Drets Socials i Inclusió, aplicant en tot moment la normativa aplicable a la protecció de dades personals.
- En cas de vacant de personal per malaltia, o qualsevol altra circumstància imprevista, l'adjudicatari haurà de garantir la substitució del personal en, com a màxim, 48 hores - 2 dies laborables. Per tant, l'empresa haurà de garantir, en tot cas, la prestació continuada del servei. Aquesta substitució s'ha de fer a través d'una comunicació formal que implica la notificació escrita a la persona responsable del contracte, indicant la causa de la substitució, la identificació de la persona substituïda i de la persona substituïda, la data i hora d'incorporació d'aquesta última, així com l'acreditació que compleix els requisits exigits al PPT.
- S'haurà de garantir l'atenció, com a mínim, en català i castellà, així com en almenys una llengua estrangera, preferentment anglès o francès.

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

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

- Exercir el seguiment i la inspecció del servei: controlar i avaluar de forma permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats, mitjançant la persona coordinadora de la Direcció General de Migracions Refugi.
- S'establiran reunions trimestrals entre la DGMiR, els agents d'informació i l'equip jurídic per fer el seguiment de la correcta execució del contracte i puntualment les necessaris per adequar les línies d'actuació del servei en base a les necessitats que es puguin originar.
- Facilitar l'accés a les bases de dades i aplicatius necessaris del Departament de Drets Socials i Inclusió, per la correcta execució del servei.
- Comunicar a l'entitat prestadora qualsevol deficiència que observi perquè sigui reparada

7. Règim lingüístic:

El contractista haurà de garantir que la prestació del servei es realitza, amb caràcter general, en llengua catalana, d'acord amb la normativa lingüística vigent a Catalunya.

Així mateix, el contractista haurà d'assegurar la capacitat d'atenció a les persones usuàries en llengua castellana i, quan la naturalesa del servei ho requereixi, en altres llengües estrangeres, especialment anglès o francès.

A aquests efectes, el personal adscrit al contracte haurà de disposar de competències lingüístiques suficients, tant orals com escrites, per garantir una correcta prestació del servei i una adequada atenció a les persones usuàries, de conformitat amb el que



estableix l'article 12.d) de la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

8. Materials

En tots els lots, els adjudicataris utilitzaran la xarxa i el programari propietat del Departament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament. El Departament proporcionarà els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

Malgrat el Departament proporcionarà equipament informàtic de sobretaula, en tots els lots, serà necessari que el personal adscrit disposi dels seus equipaments informàtics portàtils.

En el cas dels lots 2 a 5, es requereix que el personal adscrit disposi de vehicle propi. L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional dels professionals del servei així com també les dietes quan correspongui.

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

Penalitzacions específiques – LOT 1

A. Terminis de resposta compromesos (màxim 48 hores):

- Si no es respon en el màxim de 48 hores:
 - Lleu: fins al 10% d'atencions del mes superen el llindar compromès → 0,5% de la factura mensual.
 - Greu: entre 10% i 20% d'atencions superen el llindar → 1,5% de la factura mensual.
 - Molt greu: > 20% d'atencions superen el llindar o 2 mesos seguits amb incompliment → 3% de la factura mensual.

B. Queixes/incidències (resolució màxim 72 h)

- Si les queixes no es resolen en un termini màxim de 72 hores
 - Lleu : $\leq 10\%$ d'atencions del mes superen el termini compromès → 0,5% de la factura mensual.
 - Greu: entre 15% i $\leq 20\%$ d'atencions superen el llindar → 1,5% de la factura mensual.
 - Molt greu: 20% d'atencions superen el llindar o 2 mesos seguits amb incompliment → 3% de la factura mensual.

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 normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.



- Les polítiques, normes i guies tecnologies i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

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

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició del Departament un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la 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

Per motius de seguretat, qualsevol possible 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 CTTI, referits a l'annex I del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del departament a les dependències de l'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, i poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, programari i maquinari 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.

Si per condicions del servei, aquest s'ha de prestar en seu física de l'empresa contractista, aquesta 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).



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) i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei d'informació, atenció i assessorament especialitzat en matèria de persones immigrades, refugiades i retornades (servei Informació).

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat gestió de sol·licituds en l'àmbit migratori.

Estructura bàsica i tipus de dades de caràcter personal:

- a) Dades identificatives: nom i cognoms, DNI/NIF/NIE, passaport i data d'expedició, adreça postal i electrònica, telèfon, imatge i so.
- b) Dades de característiques personals: nacionalitat, data de naixement i sexe.

Nivell de seguretat: Bàsic.

Fitxer lògic d'accés a tercers d'acord a la disposició general de declaració de fitxers del Departament: Persones usuàries del servei d'assessorament migratori.

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 fitxer o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per subministrament qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

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



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

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

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

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

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

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

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

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el Departament per a la prestació del servei i un cop verificades



les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

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

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que compleixin amb els estàndards de seguretat establerts per la Generalitat, conforme la guia de contrasenyes del Agència Ciberseguretat 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 el principi de minimització de dades, donant accés a les dades i a les operacions mínimes necessàries que requereixi 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 fitxer o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics 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 compleixi amb els estàndards de seguretat establerts per la Generalitat.

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'hauran 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 persones i les entitats privades que exerceixen funcions públiques, en allò que fa referència a aquestes funcions, que estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semi activa.



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

La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).

- 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 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 l'execució d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

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

Servei d'Atenció a les persones

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, Dret a la portabilitat i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades).

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). 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 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".



Sergi Lopez Roig
Cap de la Secció d'informes d'estrangeria



ANNEX PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Circulars Funció Pública

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

Normes i guies del Departament

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

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

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

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

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

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

Obligacions

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

- 1) Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
- 2) Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.
- 3) Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.
- 4) Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.
- 5) Garantir el compliment de l'Esquema Nacional de seguretat.
- 6) Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.
- 7) No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
- 8) No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
- 9) No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi 52/62 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, 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,