GENERALITAT DE CATALUNYA

Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Direcció General de Prestacions Socials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT EN LA TRAMITACIÓ DE LES PRESTACIONS DE RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA, DE L'INGRÉS MÍNIM VITAL I LES PRESTACIONS D'INFANTS I JOVES

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte consisteix en donar suport a la gestió administrativa de les prestacions de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), l'Ingrés Mínim Vital (IMV) i les prestacions d'infants i joves (ex tutelats, acolliment en famílies extensa i situacions de risc) de la Direcció General de Prestacions Socials (en endavant, DGPS).

El contracte es portarà a terme d'acord amb la normativa general que li és d'aplicació especialment amb la legislació vigent en matèria de prestacions, la normativa aplicable respecte de la protecció de dades de caràcter personal i les instruccions i directrius que disposi el Departament de Drets Socials i Inclusió.

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

El nou contracte s'orienta al suport operatiu de tres grans blocs de prestacions:

a) Renda Garantida de Ciutadania (RGC)
b) Ingrés Mínim Vital (IMV)
c) Prestacions d'Infants i Joves

En aquest sentit, l'abast del contracte s'emmarca dins de totes les activitats de suport a la gestió i les actuacions relacionades amb els següents àmbits :

1. Introducció de dades i tractament documental en tots els tràmits de les prestacions
2. Suport al reconeixement del dret de les diferents prestacions
3. Suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions
4. Suport a la resposta de CQS i bústies departamentals
5. Suport a la gestió de recursos i reclamacions
6. Suport a la gestió de pagaments indeguts de les diferents prestacions

Per donar suport a la gestió del tràmit administratiu corresponent es fan necessaris els serveis d'identificació, ordenació, verificació i digitalització dels expedients documentals, donar suport a la tramitació administrativa, segons la normativa vigent, interactuar amb el ciutadà/usuari per la complementació de la informació necessària, gestionar els reenviaments de documentació així com l'enregistrament de tot l'expedient en les aplicacions informàtiques corresponents, entre d'altres actuacions.

També s'ha d'efectuar l'arxiu i control de totes les dades i documents que se'n derivin de la tramitació, així com supervisar l'enviament posterior.

Per assegurar una correcta difusió i aplicació dels procediments de tramitació actualitzats, també és necessari comptar amb suport per a l'elaboració dels manuals d'ús.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

A causa de l'increment dels tràmits requerits per garantir una resolució adequada de les sol·licituds de prestacions socials, i una atenció correcta i precisa a la ciutadania, així com la limitació de recursos tècnics i humans disponibles a la DGPS, tant en la tramitació, introducció de dades als sistemes, tractament documental que se'n deriva així com altres tasques especificades en aquest informe proposta des del Departament de Drets Socials i Inclusió i, en concret des de la DGPS, es considera necessària la contractació d'una empresa especialitzada per dur a terme les tasques descrites anteriorment. Aquesta necessitat es deriva de la urgència per donar resposta a les situacions de vulnerabilitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions, gestionades i abonades per les Subdireccions de Reconeixement de les Prestacions i de la Gestió de les Prestacions.

Aquest conjunt d'activitats de suport s'inicia amb la gestió administrativa derivada de la tramitació de sol·licituds, ja sigui en format paper o electrònic. Inclou la revisió dels expedients per verificar el manteniment del dret, les tasques associades a la gestió de recursos i al pagament de prestacions socials, així com l'atenció a les persones beneficiàries de col·lectius vulnerables. Per aquest motiu, és imprescindible que el seu tractament sigui ràpid i eficient.

Tota la gestió que se'n deriva es durà a terme d'acord amb la normativa general que el sigui d'aplicació i, especialment, la legislació vigent en matèria de procediment administratiu, serveis socials, la normativa aplicable respecte a protecció de dades de caràcter personal, les instruccions i directrius que disposi la Direcció General de Prestacions Socials i les prescripcions establertes al plec.

3. Descripció de les línies de servei objecte del contracte

Les condicions de prestació del servei objecte del contracte estan basades en l'acompliment dels Acords de Nivell de Serveis (ANS) descrits a l'apartat 4 d'aquest Plec i que indiquen els valors mínims exigits a l'adjudicatari.

Els indicadors i els valors que es recullen al Plec són de mínims. Als informes de seguiment es detallaran les mesures d'acompliment dels mateixos, a més d'anàlisi i informació complementària.

3.1. Introducció de dades i tractament documental de la documentació referent a les sol·licituds de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), Ingrés Mínim Vital (IMV) i prestacions d'infants i joves que han de constar a l'aplicació corresponent

Les sub-tasques són les següents:

Entrades (*indicador: un màxim de 7 dies d'acumulació de registres*):

- Descàrrega diària de la documentació que té entrada en el registre central del Departament, també la derivada des dels registres auxiliars, Serveis Territorials i altres canals (peticions genèriques, formularis anteriors a l'INSS), relativa als expedients de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), Ingrés Mínim Vital (IMV) i prestacions d'infants i joves i derivació a la unitat corresponent d'aquells que no siguin competència del Servei.
- Classificació i ordenació diària de la documentació per tipologia i dates
- Classificació dels documents que formen els expedients
- Tipificació dels documents de cada expedient

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Incorporació al sistema de la documentació rebuda per canals diferents de les OAC, OASF i SOC, pel que a l'IMV

Gravació d'expedients (*indicador: màxim en 7 dies de termini*)

- Distribució diària als gestors, mitjançant la bústia electrònica habilitada, de la documentació digitalitzada
- Ordenació dels expedients segons tipologia
- Comprovació de les dades aportades en cada expedient
- Introducció de qualsevol informació addicional necessària, mitjançant observacions
- Gravació de les dades en el sistema informàtic corresponent
- Càrrega de la documentació de manera manual o/i massiva de la documentació presentada, les cartes retornades i acusaments retornats.
- Enviament del fitxer de control de la documentació gravada diàriament, amb tots els expedients gravats i amb les observacions corresponents
- Introducció de qualsevol informació addicional necessària, mitjançant observacions
- Distribució diària als gestors, mitjançant la bústia electrònica habilitada, de la documentació digitalitzada
- Informes de seguiment en la verificació funcional de les aplicacions de gestió i de les regles de negoci per a totes les prestacions, per mesurar el seu grau de compliment mitjançant l'execució dels casos de prova definits per la DGPS, la comprovació dels resultats obtinguts respecte dels resultats esperats, la documentació de les evidències, la comunicació de les incidències detectades i la realització de les proves de validació posteriors a la seva correcció.

Arxiu *(indicadors: màxim en 90 dies):*

- Arxiu digital generat pel Servei, producte de la introducció digital de les imatges dels expedients tractats

Correspondència (*Indicador: s'ha de mantenir al dia i sota demanda*):

- Gestió del correu: Impressió, plegament, ensobrament, si escau, altres tràmits necessaris, així com tramesa a Correus de la sortida generada; retorn al Servei dels acusaments de recepció, un cop segellats per Correus.

3.2) Suport al reconeixement del dret de les diferents prestacions.

En aquest àmbit es realitzarà l'anàlisi i validació de la documentació mitjançant suport a l'estudi de les sol·licituds de les prestacions corresponents, suport en els processos de revisions d'ofici massives. I també estudi i segmentació de processos. Concretament amb les tasques relacionades a continuació:

- Validació de la documentació presentada.
- Suport al manteniment de les dades necessàries per a efectuar les propostes de resolució.
- Suport als requeriments de documentació d'entrada i de sortida
- Suport a la tramitació dels diferents procediments vinculats a la gestió, a través de la consulta de les diferents bases de dades.

Les sub-tasques son les següents:

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

Suport en la tramitació de les sol·licituds de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), Ingrés Mínim Vital (IMV) i prestacions d'infants i joves (*indicador: màxim 60 dies de tramitació o sota demanda*):

- Classificació de les sol·licituds segons el tipus de procediment, canal d'entrada, situació administrativa i altres criteris establert per la DGPS
- Revisió i validació de la documentació presentada i assignació de les sol·licituds
- Consulta de les plataformes d'interoperabilitat, registres i bases de dades necessàries per a la instrucció dels expedients i gravació de les evidències de les interoperabilitats.
- Gravació i classificació de les sol·licituds comunicades d'ofici pel SEPE derivades de la finalització del subsidi d'atur.
- Revisió dels expedients migrats per verificar la qualitat de la informació i detectar mancances documentals o inconsistències.
- Revisió dels expedients presentats en autoservei que requereixin validació documental per part de la unitat gestora.
- Identificació dels expedients que requereixin una tramitació específica (certificats de serveis socials, víctimes de violència de gènere, víctimes de tràfic d'éssers humans o altres supòsits previstos normativament), sobretot pel que fa a l'IMV.
- Identificació dels expedients que, d'acord amb els criteris establerts per la DGPS, puguin presentar causes d'inadmissió, incompatibilitat o qualsevol altra incidència administrativa.
- Suport al manteniment de les dades necessàries per a efectuar les propostes de resolució
- Suport als requeriments de documentació d'entrada i de sortida
- Suport a la tramitació dels diferents procediments vinculats a la gestió, a través de la consulta de les diferents bases de dades.
- Preparació dels antecedents, de la documentació i de la informació necessària perquè la unitat gestora pugui elaborar la proposta de resolució.
- Propostes aprovatòries, denegatòries, anàlisi, requeriments, tractament DOGC, preparació dades resolucions
- Informes de seguiment de la tramitació, suport al control de qualitat i gestió d'incidències de totes les prestacions, d'acord amb els criteris, procediment i instruccions definits per la DGPS.

Suport d'altres tramitacions (*indicador per cada subtasca*):

- Gestió de la bústia de tramitació: estudi i gestió de respostes. Indicador: *màxim 7 dies*
- Gestió de la bústia de consultes adreçada a entitats col·laboradores i professionals. Indicador: *màxim 7 dies*
- Tramesa, recepció i seguiment dels certificats emesos pels Serveis Socials, pel que fa a l'IMV. Indicador: *màxim 7 dies*
- Coordinació amb els serveis socials i amb les diferents unitats de la DGPS per obtenir la documentació i la informació necessàries per a la tramitació dels expedients, pel que fa a l'IMV. Indicador: *10 dies*
- Preparació de propostes de resolucions de caducitats. *Indicador: sota demanda*
- Estudi documentació retornada: verificació de domicili i reenviament. *Indicador: sota demanda*

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Preparació documentació per trasllats d'expedients a d'altres CCAA, inclosos judicials. *Indicador: màxim fins el dia 5 del mes vigent*

Consultes per a la tramitació (indicador: sota demanda) :

- Extracció de diferents productes de Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (en endavant PICA), de manera individual o massiva, per al suport al reconeixement i permanència del dret i la gestió del pagament.
- Extracció massiva de documentació PDF de la PICA

3.3 Suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions

Aquesta línia de servei comprèn el suport administratiu, operatiu i documental necessari per a la gestió dels tràmits de revisió, seguiment i modificació de les prestacions de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), Ingrés Mínim Vital (IMV) i prestacions d'infants i joves.

Les actuacions s'han d'executar d'acord amb la normativa aplicable, les pautes metodològiques, de gestió i operatives vigents, els manuals i instruccions internes de la DGPS i els criteris que estableixin les unitats gestores. En cap cas el suport contractat substitueix les funcions de valoració, decisió o resolució que corresponen al personal de l'Administració, sinó que té per finalitat preparar, ordenar, verificar i registrar la informació necessària perquè la unitat competent pugui adoptar la decisió administrativa que correspongui.

Les sub-tasques són les següents:

Suport inicial, recepció documental i comprovacions prèvies *(indicador: sota demanda i, com a màxim, dins el termini establert per a cada assignació o tràmit):*

- Descàrrega, recepció, identificació, ordenació i classificació de la documentació, tasques, tràmits, comunicacions, revisions o incidències vinculades al seguiment, la revisió o la modificació d'expedients, inclosa la documentació entrada pel registre, pels canals electrònics habilitats o per altres vies corporatives.
- Ordenació de la documentació rebuda per prestació, tipologia de tràmit, data d'entrada, expedient i prioritat de gestió, així com preparació dels fitxers i/o llistats necessaris per facilitar-ne la distribució, l'assignació i el seguiment.
- Revisió i, si escau, reclassificació de tasques o tràmits que hagin estat assignats amb una tipologia genèrica o incorrecta, com ara "documentació requerida", "altres" o categories equivalents, per adequar-los a la tipologia específica que correspongui segons la documentació aportada i les pautes de classificació vigents, com ara modificació de la unitat familiar (MUF), modificació d'ingressos (MIF), resposta a requeriment o qualsevol altra categoria aplicable.
- Registre de les reclassificacions efectuades, amb identificació de la tipologia inicial, la nova tipologia assignada, el motiu de la reclassificació i, si escau, les incidències detectades, amb la finalitat de garantir una comptabilització correcta dels tràmits, una distribució adequada de les càrregues de treball i una traçabilitat suficient de les actuacions realitzades.
- Comprovació prèvia de l'estat de l'expedient, incloent-hi l'existència de tasques pendents, modificacions en curs, dades en edició, requeriments oberts, comunicacions retornades, expedients bloquejats o procediments pendents de nòmina, fiscalització o intervenció.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

Pàgina 5 de 46

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Consulta i verificació de les dades disponibles en les eines corporatives i plataformes habilitades, com ara TSocial, Cúram, Sini@, PICA, e-SIL, Info TSD i altres sistemes que determini la DGPS.
- Creació, activació o actualització, dins les aplicacions de gestió corresponents, dels elements de seguiment necessaris per identificar les actuacions que cal efectuar sobre l'expedient, com ara tasques, avisos, marques, anotacions, estats o altres mecanismes equivalents, d'acord amb les funcionalitats disponibles a cada sistema i amb les instruccions de la DGPS.
- Revisió formal i material de la documentació aportada per la persona interessada, els serveis socials, les oficines de treball, les oficines d'atenció ciutadana o altres unitats, per comprovar si és suficient, vigent, coherent i adequada a la finalitat del tràmit.
- Derivació a la unitat competent dels documents, consultes o incidències que no corresponguin al circuit de gestió assignat, i preparació de la informació necessària perquè la unitat gestora pugui valorar si escau continuar la tramitació, requerir documentació, proposar una modificació, mantenir l'expedient sense canvis o iniciar una actuació de suspensió, represa o extinció.

Suport a revisions d'ofici, revisions a instància de part, controls i sistema d'alertes *(indicador: segons calendari de revisions periòdiques, anuals, biennals, creuaments massius, alertes, controls o comunicacions que estableixi o rebi la DGPS):*

- Suport a les revisions periòdiques destinades a verificar requisits susceptibles de variar durant la vigència de l'expedient, especialment padró, vida laboral, composició de la unitat de convivència o unitat familiar, residència legal, defuncions, situacions especials i altres dades rellevants per al manteniment del dret.
- Suport a les revisions o modificacions a instància de part iniciades a partir de comunicacions, sol·licituds, aportacions documentals o variacions declarades per la persona beneficiària, el seu representant, els serveis socials, les oficines d'atenció ciutadana, les oficines del SOC, les àrees bàsiques de salut o altres unitats o organismes, quan puguin incidir en el manteniment del dret, l'import de la prestació, els complements reconeguts o la situació administrativa de l'expedient.
- Suport a les revisions anuals o completes d'expedients, incloent-hi la preparació i comprovació de dades relatives a ingressos, patrimoni, prestacions, situació laboral, certificats de serveis socials, situacions personals que donen dret a complements i altres requisits que incideixin en el manteniment de la prestació.
- Suport a les revisions biennals de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), incloent-hi la preparació, comprovació i actualització de la informació necessària per verificar el manteniment dels requisits de la prestació i la vigència de les dades econòmiques, familiars, personals i de convivència. Aquest suport també inclou la detecció de possibles variacions que puguin comportar modificacions en l'expedient i la preparació de les propostes derivades del resultat de la revisió biennal, d'acord amb els criteris de la unitat gestora.
- Suport a les diferents revisions de l'Ingrés Mínim Vital (IMV) que s'hagin d'efectuar d'acord amb les pautes específiques, les instruccions i els criteris vigents que estableixi la DGPS per a cada tipologia de revisió. Aquest suport inclou la comprovació de dades econòmiques, familiars, personals, de convivència, residència i compatibilitat, la revisió de variacions comunicades o detectades, el seguiment de la informació disponible a les apliacions i plataformes habilitades i la preparació de la documentació o de la proposta que correspongui segons el resultat de la revisió.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Suport als creuaments massius mensuals, trimestrals, anuals o amb la periodicitat que estableixi la DGPS, de dades econòmiques i administratives, especialment els vinculats a informació tributària, prestacions, vida laboral, patrimoni, cadastre o altres fonts interoperables, per facilitar la detecció d'incoherències, superació de llindars, variacions d'import, possibles pagaments indeguts o altres situacions que puguin afectar el manteniment del dret.
- Revisió, classificació, priorització i seguiment de les alertes generades pel sistema d'alertes derivat dels creuaments d'informació, amb comprovació de les dades que les motiven i preparació de la informació necessària perquè la unitat gestora pugui determinar si escau mantenir la prestació sense canvis, requerir documentació, modificar-ne l'import, suspendre-la, reprendre-la, extingir-la o iniciar actuacions vinculades a pagaments indeguts.
- Preparació, depuració i actualització de llistats, fitxers de treball, registres d'objectius i quadres de control per a l'assignació, priorització i seguiment de revisions periòdiques, revisions d'ofici, revisions a instància de part, revisions anuals, revisions biennals de la RGC, revisions d'IMV, creuaments massius, alertes, propostes derivades de revisions o modificacions i altres controls.
- Registre del resultat de les revisions i alertes a les eines que determini la DGPS, indicant, si escau, els expedients revisats, pendents, sense incidència, amb modificació, amb requeriment, amb suspensió, amb represa, amb extinció, amb pagament indegut o amb derivació a altres unitats.

Suport a la gestió de modificacions *(indicador: segons ordre d'entrada, priorització i terminis de gestió establerts per la DGPS):*

- Identificació de la tipologia de modificació comunicada o detectada: canvi de domicili o padró, variació de la unitat de convivència o unitat familiar, canvi de compte bancari, canvi de situació personal, canvi de situació econòmica o patrimonial, canvi de dades personals o situació especial acreditada pels serveis socials.
- Comprovació de l'afectació de la modificació a l'expedient, distingint entre modificacions sense impacte econòmic, modificacions que requereixen validació documental, modificacions que poden alterar l'import i modificacions que poden afectar el manteniment del dret.
- Suport a la revisió de canvis familiars o de convivència, incloent-hi inclusió o exclusió de membres, naixements, adopcions, acolliments, reagrupaments, separacions, divorcis, modificacions de guarda i custòdia, monoparentalitat, defuncions, privació de llibertat, ingrés en centre sociosanitari o sortides temporals.
- Suport a la comprovació de situacions personals que poden donar dret a complements o modificar-ne el manteniment, com ara el complement d'ajuda per a la infància, el complement de monoparentalitat, el complement per discapacitat, la dependència, la incapacitat permanent, la gran invalidesa, la condició de víctima de violència de gènere o la condició de víctima de tràfic d'éssers humans i explotació sexual.
- Suport a la revisió de modificacions econòmiques o patrimonials, incloent-hi ingressos laborals, pensions, prestacions, subsidis, activitat econòmica, patrimoni, béns mobles i immobles, ajuts d'habitatge, rendiments i altres dades que puguin incidir en l'import de la prestació o en el manteniment del dret.

Suport a requeriments, propostes i actuacions administratives *(indicador: sota demanda i dins els terminis procedimentals aplicables):*

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Preparació i suport en la tramitació de requeriments de documentació, incloent-hi la proposta de literal, la justificació de la necessitat del requeriment, el registre a les eines de control, el seguiment de la notificació i la revisió de la documentació rebuda.
- Preparació de la informació i documentació necessària per a propostes de modificació d'import, modificació de la unitat de convivència o unitat familiar, suspensió cautelar, represa, extinció, revocació d'extinció, denegació de tràmit o desistiment, segons els criteris de la unitat gestora.
- Suport en el càlcul i comprovació dels efectes econòmics de les modificacions, diferenciant modificacions a l'alça, modificacions a la baixa, data del fet causant, data de comunicació, efectes sobre complements i possibles regularitzacions d'imports.
- Suport en la detecció, càlcul, desglossament i registre de pagaments indeguts, incloent-hi el període afectat, els fet/s que els han causat, l'import per exercici, la distinció entre imports exigibles i no exigibles, la possible condonació, el rescabalament en nòmina o la derivació al circuit de reclamació corresponent tenint en compte els terminis de prescripció aplicables per exercir el dret a reclamar de l'Administració i el termini màxim per resoldre els procediments de les reclamacions, sotmès a un règim de caducitat.
- Càrrega, incorporació, classificació, tipificació i vinculació de la documentació justificativa a les aplicacions de gestió que corresponguin, especialment TSocial, Cúram, Sini@ o altres sistemes que determini la DGPS, així com creació o actualització de les tasques, avisos, marques, anotacions, estats o altres elements de seguiment que siguin necessaris per identificar les actuacions pendents, garantint la traçabilitat de les actuacions i la correcta identificació del document dins l'expedient.
- Preparació, emissió, registre i seguiment de la correspondència administrativa vinculada als tràmits de revisió, seguiment o modificació de les prestacions, incloent-hi resolucions, requeriments, comunicacions, notificacions, acusaments de recepció, retorns, reenviaments i altres actuacions necessàries per assegurar la continuïtat del procediment.
- Preparació de notes internes, observacions, resums de comprovació i notes de suport a la resolució, d'acord amb els models, literals i instruccions vigents, fent constar la documentació revisada, les fonts consultades, el motiu de l'actuació i el resultat de la gestió.
- Suport al tancament de les tasques treballades, l'actualització de dates de revisió, el registre del resultat i la comprovació final de l'estat de l'expedient.

Suport a la resposta de consultes sobre expedients amb prestació reconeguda *(indicador: sota demanda i d'acord amb els terminis de resposta establerts per la DGPS):*

- Gestió i resposta de les consultes formulades per les oficines d'atenció ciutadana (OAC), les oficines del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC), les àrees bàsiques de salut (ABS), els serveis socials bàsics i altres unitats o organismes, relatives a expedients de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), Ingrés Mínim Vital (IMV) i prestacions d'infants i joves que ja tinguin la prestació reconeguda.
- Delimitació d'aquesta línia de servei a les consultes relatives a expedients en fase de seguiment, revisió, modificació o manteniment del dret, un cop la prestació ja ha estat reconeguda, amb exclusió de les consultes relatives a sol·licituds pendents de reconeixement inicial, que corresponen a l'àmbit de reconeixement de les prestacions.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

Pàgina 8 de 46

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Elaboració de respostes d'acord amb la normativa aplicable a cada prestació, les pautes de gestió, els criteris interns, els models de resposta i les instruccions vigents de la DGPS, amb especial atenció a la coherència de la informació facilitada, la traçabilitat de la consulta i la protecció de dades personals.
- Identificació de consultes que requereixin criteri tècnic, validació de la unitat gestora, comprovacions addicionals a l'expedient, derivació a altres circuits o resposta coordinada amb altres serveis o unitats.
- Registre de les gestions efectuades en les eines de control corresponents, incloent-hi la data d'entrada, la data de resposta o sortida, el canal utilitzat, l'estat de la gestió, les incidències detectades i, si escau, la necessitat de criteri o validació per part de la unitat gestora.

Suport al control, seguiment i reporting de l'activitat *(indicador: informe mensual i actualització continuada dels registres de control):*

- Manteniment dels fitxers, registres de control i eines de seguiment que determini la DGPS per a revisions periòdiques, revisions d'ofici, revisions a instància de part, revisions anuals i biennals, revisions d'IMV, creuaments massius, alertes, modificacions, reclassificació de tasques o tràmits, creació o actualització d'elements de seguiment a les aplicacions, propostes derivades de revisions o modificacions, requeriments, correspondència, consultes sobre expedients amb prestació reconeguda, pagaments indeguts, objectius, expedients pendents i incidències.
- Elaboració i actualització de dades de seguiment sobre el volum d'expedients assignats, revisats, pendents, resolts, reclassificats, amb alerta, amb requeriment, amb modificació, amb suspensió, amb represa, amb extinció, amb pagament indegut, amb consulta resposta sobre expedient amb prestació reconeguda o amb derivació a altres unitats.
- Detecció i comunicació d'incidències, duplicitats, anomalies de dades, incoherències documentals, errors de càrrega, dificultats d'accés a interoperabilitats, retorns de notificacions o situacions que requereixin criteri de la unitat gestora.
- Preparació d'informació per als informes mensuals de seguiment, les reunions de coordinació i la comissió de seguiment del contracte, incloent-hi indicadors quantitatius, incidències recurrents, riscos detectats i propostes de millora.
- Aplicació homogènia dels criteris i pautes vigents, així com incorporació dels canvis de criteri, procediment, model de resposta o eina que siguin comunicats per la DGPS durant l'execució del contracte**.**

3.4 Suport a la resposta de CQS i bústies departamentals

Aquesta línia de servei comprèn el suport administratiu, operatiu i documental necessari per a la gestió de les consultes, queixes i suggeriments (CQS) i de les diferents bústies corporatives gestionades per la Direcció General de Prestacions Socials, relatives a la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), l'Ingrés Mínim Vital (IMV), prestacions d'infants i joves i la resta de prestacions i procediments competència de la Direcció General.

Inclou, entre d'altres:

- Les actuacions de recepció, classificació, registre, distribució i seguiment de les consultes, queixes, suggeriments i comunicacions rebudes pels diferents canals habilitats.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- La consulta dels expedients i de les eines corporatives, la comprovació de la informació necessària i la preparació de les respostes d'acord amb els criteris, instruccions i models establerts per la DGPS.
- El seguiment dels terminis de resposta, la derivació de les consultes a les unitats competents quan correspongui i el registre de totes les actuacions efectuades per garantir la traçabilitat de la gestió.

Les actuacions s'han d'executar d'acord amb la normativa aplicable, les pautes metodològiques, de gestió i operatives vigents, els manuals i instruccions internes de la DGPS i els criteris que estableixin les unitats gestores. En cap cas el suport contractat substitueix les funcions de definició de criteris, interpretació normativa o presa de decisions que corresponen a la Direcció General de Prestacions Socials.

Les respostes a les consultes, queixes i suggeriments s'han d'elaborar i trametre d'acord amb els criteris, models, instruccions i circuits de validació que estableixi la DGPS, garantint la coherència, la qualitat de la informació facilitada, la traçabilitat de les actuacions i el compliment dels terminis de resposta. El suport té per finalitat garantir una atenció homogènia, traçable i dins els terminis establerts, tot preparant, ordenant, verificant i registrant la informació necessària.

Les sub-tasques són les següents:

Recepció, classificació i registre de les CQS i comunicacions *(indicador: sota demanda i, com a màxim, dins del termini establert per a cada canal de comunicació, amb un màxim de 4 dies hàbils d'acumulació):*

- Recepció, descàrrega, identificació, registre, classificació i assignació de les consultes, queixes, suggeriments i altres comunicacions rebudes mitjançant les bústies corporatives, formularis electrònics, registres administratius o qualsevol altre canal habilitat per la DGPS.
- Classificació de les comunicacions segons la seva tipologia, prestació afectada, matèria objecte de consulta, unitat responsable, nivell de prioritat i canal d'entrada.
- Revisió i, si escau, reclassificació de les comunicacions incorrectament categoritzades per garantir la correcta gestió, traçabilitat i seguiment.
- Registre de totes les actuacions efectuades en les aplicacions i eines corporatives de seguiment i control.

Preparació i gestió de les respostes *(indicador: segons els terminis de resposta establerts per la DGPS, 4 dies hàbils màxim):*

- Consulta dels expedients administratius i de les eines corporatives necessàries per verificar la informació objecte de la consulta.
- Consulta de la normativa aplicable, de les instruccions internes, dels criteris de gestió, de les preguntes freqüents, dels models de resposta i de qualsevol altra documentació de suport facilitada per la DGPS.
- Elaboració i emissió de les respostes a les consultes, queixes i suggeriments, d'acord amb els criteris, models i instruccions establerts per la DGPS, garantint la coherència, claredat, qualitat i adequació de la informació facilitada.
- Elaboració de respostes personalitzades quan les característiques del cas concret ho requereixin, d'acord amb els criteris de la DGPS.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Identificació de les consultes que requereixin criteri específic, validació o intervenció de la unitat gestora, així com la seva derivació, seguiment i posterior resposta, d'acord amb els circuits establerts.
- Gestió de les consultes reiteratives o múltiples relatives a una mateixa persona, expedient o incidència, evitant duplicitats, unificant les respostes emeses i mantenint la coherència de les comunicacions adreçades a la ciutadania.

Seguiment, derivacions i coordinació *(indicador: seguiment continuat de les actuacions, 2 dies hàbils màxim des de la seva identificació per a cada acció):*

- Derivació a les unitats competents de les consultes, queixes o suggeriments que, per la seva naturalesa, requereixin una actuació o un pronunciament específic de la DGPS o d'altres òrgans competents.
- Seguiment de les consultes derivades fins a la seva resolució definitiva i emissió de la resposta a la persona interessada, d'acord amb els circuits establerts.
- Coordinació amb les diferents unitats de la DGPS per obtenir la informació necessària per a la resolució de les consultes.
- Comunicació de les incidències detectades que puguin afectar el compliment dels terminis o la qualitat de les respostes.

Control, qualitat i explotació de la informació *(indicador: actualització continuada i informe mensual)*:

- Registre de les dades relatives a les consultes rebudes, respostes emeses, terminis de gestió, canals d'entrada, tipologies, derivacions i incidències detectades.
- Elaboració i manteniment dels quadres de seguiment, estadístiques i indicadors d'activitat que determini la DGPS.
- Identificació de consultes recurrents, incidències repetitives, mancances d'informació o oportunitats de millora dels procediments, comunicant-les a la unitat gestora.
- Manteniment i actualització de l'estoc de coneixement del servei, incorporant els criteris, models de resposta, preguntes freqüents i instruccions que aprovi la DGPS.
- Preparació de la informació necessària per als informes periòdics de seguiment i per a les reunions de coordinació del contracte.

Suport al manteniment del coneixement funcional *(indicador: actualització continuada)*

- Identificació de consultes recurrents, noves casuístiques i incidències susceptibles de donar lloc a l'actualització de preguntes freqüents, models de resposta o criteris operatius.
- Preparació de propostes de millora dels documents de suport, manuals operatius, preguntes freqüents i models de resposta, perquè la DGPS en valori, si escau, la incorporació.
- Actualització de l'estoc de coneixement del servei amb els nous criteris, instruccions i models aprovats per la DGPS.
- Vetllar per l'aplicació homogènia dels criteris i models de resposta en tots els canals d'atenció gestionats dins del contracte.

3.5 Suport a la gestió de recursos i reclamacions

Aquesta línia de servei comprèn el suport administratiu, operatiu i documental necessari per a la tramitació dels recursos administratius, les reclamacions prèvies a la via jurisdiccional social i qualsevol altre procediment d'impugnació o revisió administrativa atribuït a la Direcció

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

General de Prestacions Socials, en relació amb la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), l'Ingrés Mínim Vital (IMV) i les prestacions d'infants i joves.

La línia de servei inclou tant la gestió ordinària dels recursos i reclamacions que es vagin generant durant la vigència del contracte com el suport a l'execució de plans específics destinats a reduir acumulacions d'expedients pendents procedents d'exercicis anteriors o derivades d'increments puntuals de la càrrega de treball, d'acord amb les prioritats que estableixi la DGPS.

El suport té per finalitat preparar, ordenar, verificar i registrar la informació necessària perquè la unitat competent pugui adoptar la decisió administrativa que correspongui dins els terminis procedimentals aplicables. En cap cas el suport contractat substitueix les funcions de valoració, decisió o resolució que corresponen al personal de l'Administració. Les actuacions s'executaran d'acord amb la normativa aplicable, les pautes metodològiques, de gestió i operatives vigents, els manuals i instruccions internes de la DGPS i els criteris que estableixin les unitats gestores, tenint en compte especialment els terminis de resolució i el règim de silenci administratiu i de caducitat aplicables.

El suport a l'execució de plans específics de xoc o de regularització destinats a reduir les bosses d'expedients pendents de resolució, especialment en matèria de recursos d'alçada de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), així com d'altres prestacions gestionades per la DGPS, amb la finalitat de disminuir els temps d'espera de la ciutadania, recuperar la normalitat en la tramitació i garantir una gestió ordinària dels recursos d'acord amb les prioritats que estableixi la DGPS.

Inclou, entre d'altres:

- Les actuacions de recepció, classificació, registre i tractament de la documentació relacionada amb recursos, reclamacions i altres procediments impugnatoris.
- La comprovació de les dades de l'expedient administratiu, la consulta de les eines corporatives, la preparació de la documentació necessària i el suport en l'elaboració de les propostes de resolució, d'acord amb els criteris, instruccions i models establerts per la DGPS.
- El seguiment dels terminis procedimentals, la preparació de notificacions, la coordinació amb les diferents unitats implicades i el registre de totes les actuacions efectuades per garantir la traçabilitat dels expedients.

Les sub-tasques són les següents:

Suport a la reducció de bosses d'expedients pendents i plans de regularització *(indicador: segons els objectius i plans de treball establerts per la DGPS i un cop la DGPS posa l'expedient a disposició de l'empresa)*

- Suport en l'execució de plans específics destinats a reduir l'acumulació de recursos administratius i reclamacions prèvies pendents de resolució.
- Preparació, classificació, priorització i distribució dels expedients que integrin les bosses de treball, d'acord amb els criteris de priorització definits per la DGPS.
- Revisió dels expedients pendents per verificar-ne la integritat documental, detectar incidències, completar la informació necessària i preparar-los per a la seva resolució.
- Suport en l'elaboració de les propostes de resolució dels expedients inclosos en els plans de regularització, d'acord amb els criteris i instruccions establerts per la DGPS.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Actualització dels registres, aplicatius i eines de seguiment per garantir la traçabilitat de les actuacions realitzades i l'estat de cada expedient.
- Elaboració i actualització dels quadres de seguiment dels expedients pendents, amb informació sobre els volums inicials, els expedients treballats, els resolts, els pendents i el ritme de reducció de les bosses.
- Identificació i comunicació de les incidències que dificultin la reducció de les bosses o que requereixin actuacions específiques de la unitat gestora.
- Suport a les actuacions necessàries per consolidar una gestió ordinària dels recursos i reclamacions, amb l'objectiu de minimitzar noves acumulacions i facilitar el compliment dels terminis de resolució establerts per la normativa o per la DGPS.

Recepció, classificació i comprovació inicial dels recursos i reclamacions (*indicador: sota demanda i, com a màxim, dins el termini establert per a cada assignació/prestació i termini legal i un cop la DGPS posa l'expedient a disposició de l'empresa)***:**

- Recepció, identificació, registre, classificació i distribució dels recursos administratius, reclamacions prèvies i resta d'escrits relacionats amb procediments d'impugnació.
- Classificació dels expedients segons la prestació afectada, la tipologia del procediment, la fase de tramitació i la prioritat de gestió.
- Classificació dels recursos i reclamacions segons la causa o tipologia de la incidència objecte d'impugnació (ingressos, patrimoni, unitat de convivència, residència, incompatibilitats, documentació, requisits d'accés, revisió de dades i altres tipologies definides per la DGPS
- Revisió i, si escau, reclassificació dels expedients incorrectament categoritzats. Comprovació de l'existència de la documentació necessària per iniciar la tramitació.
- Registre de totes les actuacions efectuades en les aplicacions i eines de control, si escau.

Preparació i suport a la tramitació dels recursos i reclamacions *(indicador: segons els terminis procedimentals establerts)***:**

- Consulta dels expedients administratius i de les eines corporatives necessàries per verificar els antecedents de l'expedient.
- Consulta de les bases de dades corporatives i dels sistemes d'informació necessaris pel suport en la verificació de la informació i la documentació necessària i circumstàncies concurrents.
- Revisió de la documentació aportada per la persona interessada i comprovació de la seva suficiència i coherència.
- Preparació dels antecedents administratius i de la documentació necessària per a la proposta de resolució.
- Preparació dels requeriments d'esmena, d'aportació documental, dels tràmits d'audiència o de qualsevol altra actuació procedimental que sigui necessària.
- Suport a la unitat gestora en l'elaboració de les propostes de resolució d'acord amb els criteris, instruccions, models i literals aprovats per la DGPS.
- Preparació de les comunicacions internes necessàries amb altres unitats gestores quan sigui necessària la seva intervenció.

Suport a la gestió procedimental i documental *(indicador: seguiment continuat):*

- Preparació, classificació, tipificació i incorporació de la documentació a les aplicacions de gestió.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

- Digitalització, indexació, tipificació, normalització documental i incorporació als sistemes d'informació corporatius de la documentació presentada en suport paper o per altres canals no automatitzats.
- Creació i actualització de tasques, avisos, anotacions, observacions i altres elements de seguiment dels expedients.
- Preparació de les notificacions, comunicacions administratives i documentació necessària per a la seva emissió.
- Control dels terminis procedimentals, dels terminis de resolució i de notificació dels expedients.
- Registre de les actuacions efectuades per garantir la traçabilitat completa del procediment.
- Preparació, emissió, registre i seguiment de la correspondència administrativa vinculada als recursos i reclamacions, incloent-hi resolucions, requeriments, comunicacions, notificacions, acusaments de recepció, retorns i reenviaments.
- Estudi de la documentació i les notificacions retornades, verificació de domicili i reenviament o preparació de la publicació que correspongui.

Control, seguiment i qualitat del servei *(indicador: informe mensual i actualització continuada):*

- Manteniment dels fitxers i eines de seguiment dels recursos i reclamacions assignats.
- Elaboració i actualització de les dades relatives a expedients rebuts, en tramitació, resolts, notificats, pendents, desistits, estimats, desestimats, inadmesos o derivats a altres unitats.
- Elaboració dels quadres de comandament, estadístiques i informes de seguiment que determini la DGPS.
- Identificació de patrons recurrents d'incidències administratives, documentals o procedimentals detectats durant la tramitació, amb finalitats de seguiment i millora dels processos.
- Detecció i comunicació d'incidències, duplicitats, incoherències documentals, errors de registre o situacions que requereixin criteri de la unitat gestora.
- Preparació de la informació necessària per a les reunions de seguiment del contracte.
- Aplicació homogènia dels criteris de gestió, dels models de resolució i de les instruccions vigents comunicades per la DGPS.
- Manteniment de l'estoc de coneixement dels procediments, manuals i instruccions aplicables a la gestió dels recursos i reclamacions.

3.6 Suport a la gestió de pagaments indeguts de les diferents prestacions

Aquest línia de servei compren el suport administratiu, operatiu i documental necessari per a la gestió dels pagaments indeguts. Les tasques de col·laboració per a l'acompliment d'aquest àmbit de gestió comprenen:

- Les actuacions de recepció i tractament de documentació
- Comprovació de dades, consulta d'eines corporatives, preparació de documents, càrrega als les aplicacions corresponents, emissió i seguiment de correspondència,
- Resposta de consultes vinculades a expedients amb possible pagament indegut i registre de les actuacions efectuades, d'acord amb les instruccions i criteris de la DGPS.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

Les actuacions s'han d'executar d'acord amb la normativa aplicable, les pautes metodològiques, de gestió i operatives vigents, els manuals i instruccions internes de la DGPS i els criteris que estableixin les unitats gestores. En cap cas el suport contractat substitueix les funcions de valoració, decisió o resolució que corresponen al personal de l'Administració, sinó que té per finalitat preparar, ordenar, verificar i registrar la informació necessària perquè la unitat competent pugui adoptar la decisió administrativa que correspongui.

Les sub-tasques són les següents:

Suport en la detecció i gestió (*indicador: qualitatiu RPI.021 i respecte als terminis RPI.023*:

- Suport en la detecció i identificació de possibles pagaments indeguts derivats de revisions, modificacions, defuncions, variacions d'ingressos, canvis de situació familiar o de convivència, incidències de nòmina, errors materials o altres circumstàncies que puguin haver comportat l'abonament d'imports a reintegrar.
- Suport en el registre de la documentació acreditativa de les circumstàncies i de les dades necessàries per determinar i calcular el període afectat, el fet o fets causants la seva data o període, la data de detecció, l'import inicial del posible pagament indegut, l'import per exercici, els imports eventualment prescrits, els imports exigibles i no exigibles o condonats.
- Suport en el re càlcul i registre dels imports de les reclamacions o regularitzar, per mensualitats, exercicis, conceptes i suport en ampliacions de termini, terminació anormal, canvis de procediment i reinicis de procediment, suport per tramitar la compensació o rescabalament, i possibles retorns incorrectes dels pagaments indeguts. L'import satisfet i el pendent de satisfer dels deutes i el tractament de les interrupcions de rescabalaments de pagament indegut en curs no finalitzats, d'acord amb les pautes i amb els criteris que estableixi la unitat gestora.
- Report de les sortides diàries de les resolucions que inicien, finalitzen el procediment de reintegrament, que revoquen resolucions de liquidació o declaren o estableixen decisions administratives sobre deute, col·laboració en els circuits per a la seva elaboració formal, càrrega i descàrrega de documentació en aplicatius i eines de control, gravació de dades clau de la gestió, col·laboració en les accions d'arxivament.
- Preparació i actualització dels fitxers de treball, excels, llistats de control i eines de seguiment necessaris per tramitar els expedients i procediments de pagaments indeguts, incloent-hi la informació sobre expedient, persona titular, període, import, estat del deute, notificacions, fraccionament, pagament voluntari, via executiva o qualsevol altra dada que determini la DGPS, d'acord amb un sistema de control i d'alertes sobre el compliment de tràmits i venciment de terminis.
- Suport en la recopilació i ordenació de la documentació necessària per iniciar, continuar o tancar el procediment de reintegrament o reclamació del pagament indegut, incloent-hi resolucions, acords d'inici, resolucions de liquidació o finals, acusaments de rebuda, publicacions al DOGC o BOE, cartes de pagament, sol·licituds de fraccionament i altra documentació.
- Suport en la preparació de la informació necessària per a la tramesa a les unitats competents en matèria de gestió econòmica, fraccionaments, via executiva o Tresoreria General de la Seguretat Social, segons el circuit aplicable a cada prestació i d'acord amb les pautes vigents.
- Suport en el registre, actualització i seguiment de tots els estats dels deutes i de les actuacions practicades a les aplicacions corresponents, incloent-hi la modificació

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

d'estats, la constància de notificacions, la informació de pagament, fraccionament, anul·lació de carta de pagament, derivació a via executiva o pagament.

- Identificació i comunicació a la unitat gestora de les incidències que puguin afectar la reclamació del deute, com ara existència de recursos pendents, al·legacions no valorades, notificacions infructuoses, errors de càlcul, prescripció total o parcial, caducitat del procediment, manca de documentació essencial o divergències entre dades. Comprovació prèvia de l'estat de l'expedient, incloent-hi l'existència de tasques pendents, modificacions en curs, dades en edició, requeriments oberts, comunicacions retornades, procediments pendents i consulta i verificació de les dades disponibles en les eines corporatives i plataformes habilitades, com ara TSocial, Cúram, Sini@, PICA, e-SIL, Info TSD i altres sistemes que determini la DGPS que afectin la correcció i validesa del tràmit de reclamació.
- Elaboració i actualització de dades de seguiment sobre expedients assignats, treballats, pendents, resolts, amb incidència, amb modificació de pagament, amb import pendent, amb deute detectat, amb deute en curs de reclamació, deute en voluntària reclamat, amb fraccionament, pagat en voluntària, pendent de via executiva, en via executiva o en qualsevol estat de gestió.
- Detecció i comunicació d'incidències, duplicitats, incoherències de dades, errors de càrrega, divergències entre aplicacions, manca de documentació, dificultats d'accés a eines corporatives o qualsevol situació que pugui afectar la correcta gestió del reintegrament o dels tràmits del procediment per a la determinació i requeriment del deute.
- Preparació d'informació per als informes mensuals de seguiment, les reunions de coordinació i la comissió de seguiment del contracte, incloent-hi indicadors quantitatius, incidències recurrents, riscos detectats i propostes de millora.
- Aplicació homogènia dels criteris i pautes vigents, així com incorporació dels canvis de criteri, procediment, model, eina o circuit que siguin comunicats per la DGPS durant l'execució del contracte. Manteniment de l'estoc de coneixements de les instruccions o manuals referits a l'objecte d'aquest contracte

Àmbit documental i de correspondència (*Indicador: màxim 2 dies*):

- Descàrrega, recepció, identificació, ordenació i classificació diària de la documentació que té entrada en el registre central del Departament per tipologia i dates, la dels registres auxiliars i Serveis Territorials, dirigida a la DGPS, i derivació a destinataris que escau d'acord amb el canal i formats corporatius que corresponguin a cada document, gravació de dades i alertes sobre documents sensibles per al compliment de terminis, sobre la documentació que ha tingut entrada.
- Tramitar i reportar les sortides diàries dels escrits i de les resolucions que inicien, finalitzen el procediment de reintegrament, que revoquen resolucions de liquidació o declaren o estableixen decisions administratives sobre deute, col·laboració en els circuits de fitxers i d'informació per a la seva elaboració formal (combinació de correspondència, tasques facilitadores de la signatura, de la còpia autèntica, de tots els tràmits per fer efectiva la notificació), càrrega i descàrrega de documentació en aplicacions i eines de control, gravació de dades clau de la gestió, col·laboració en les accions d'arxivament.
- Revisió i, si escau, reclassificació de categoritzacions incorrectes o imprecises, com ara, "altres", o categories equivalents, per adequar-los a la tipologia específica que correspongui segons la documentació aportada i les pautes de classificació vigents, com ara la presentació d'al·legacions a l'acord d'inici, propostes d'increment

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

de deduccions de la devolució el deute, impugnacions a les resolucions que requereixen el deute, justificants de pagament de deute, resguards de notificacions, etc. Mantenint un registre de cada actuació.

- Gravació, creació, activació o actualització, dins de les aplicacions de gestió corresponents, o altres mecanismes de control corporatius, de les dades necessàries per garantir l'inici i continuïtat de les actuacions, com ara tasques, avisos, marques, anotacions, o altres mecanismes equivalents, d'acord amb les funcionalitats disponibles a cada sistema i amb les instruccions de la DGPS d'acord amb la priorització que afecta a l'impuls dels procediments de reintegrament, als terminis de prescripció i caducitat i les condicions per a la fermesa de les resolucions.
- Elaboració d'una estadística setmanal (control de fluxos documentals), de tipologia i procedència de la documentació. I d'un fitxer de control de la documentació gestionada.
- Enviament del fitxer de control de la documentació gravada diàriament, amb tots els expedients gravats i amb les observacions corresponents

Totes les línies de servei descrites fins el moment es duran a terme en relació amb les prestacions relacionades a continuació:

- Renda Garantia de Ciutadania (RGC) complements RGC
- Prestacions de dret subjectiu, bàsicament prestacions d'infants i joves
- Ingrés Mínim Vital (IMV)

4. Acords de nivell de servei (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i establir una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el Departament per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria enfront de la Generalitat de Catalunya. El Departament pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el Departament pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuals deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

Per aquests motius es defineix la següent estructura d'ANS:

1. ANS Introducció de dades i tractament documental
2. ANS Suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions.
3. ANS Suport en la gestió de tràmits de revisió i modificació de les prestacions
4. ANS Suport a la resposta de CQS i bústies departamentals
5. ANS Suport a la gestió de recursos i reclamacions
6. ANS Suport de pagaments indeguts de les diferents prestacions

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

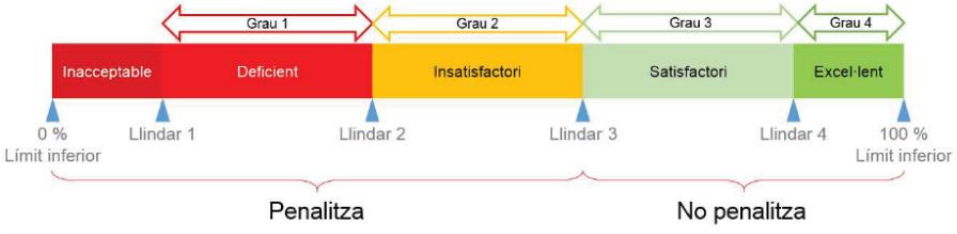
El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'apartat 3 d'aquest Plec: "Descripció de les línies de servei objecte del contracte".

4.1. Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.

Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigit. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit

<u>Grau de l'indicador</u>

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4: Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

4.2 Càlcul dels Indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 llindars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
Indicador de mesura	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)

1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)

1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Fórmula de càlcul del grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Va llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Va llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la formula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.

Per exemple, quan el Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, el "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del Llindar Grau 2, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident superior.

Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "Valor llindar inferior" pren valor 20%,

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

4.3 Relació ANS

Tot seguit es relacionen, segons l’estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l’apartat 4 d’aquest Plec: “Descripció de les línies de servei objecte del contracte”.

4.3.1 ANS d’Introducció de dades i tractament documental

Aquests indicadors permeten efectuar un seguiment objectiu i continuat del servei, mitjançant la mesura d'aspectes vinculats a la recepció, registre, classificació i preparació dels expedients, l'obtenció i contrast de la informació necessària per a la seva tramitació, el seguiment de les actuacions administratives, el control de la qualitat de les dades, la gestió de les incidències i la verificació del correcte funcionament de les automatitzacions i regles de negoci implementades a les aplicacions corporatives.

Codi	Nom	Periodicitat
TD-001	Recepció, preparació i suport en la tramitació administrativa dels expedients de prestacions	Mensual
TD-002	Obtenció, verificació i suport en el tractament de la informació dels expedients	Mensual
TD-003	Suport en la verificació funcional de les aplicacions de gestió i de les regles de negoci	Mensual

TD → ANS d’Introducció de dades i tractament documental

4.3.2 ANS Suport al reconeixement del dret de les diferents prestacions

Aquests indicadors permeten efectuar un seguiment objectiu i continuat del servei, mitjançant la mesura d'aspectes vinculats a la recepció, registre, classificació i preparació dels expedients, l'obtenció i contrast de la informació necessària per a la seva tramitació, el seguiment de les actuacions administratives, el control de la qualitat de les dades, la gestió de les incidències i la verificació del correcte funcionament de les automatitzacions i regles de negoci implementades a les aplicacions corporatives.

Per a cada indicador es defineixen el seu codi identificador, la descripció, la fórmula de càlcul, la periodicitat de mesura i els criteris necessaris per verificar el grau de compliment dels nivells de servei exigits durant l'execució del contracte.

Codi	Nom	Periodicitat
RP-004	Seguiment de la tramitació, suport al control de qualitat i gestió d'incidències	Mensual

RP → ANS Suport al reconeixement del dret de les diferents prestacions

4.3.3 ANS de suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions

Els Acords de Nivell de Servei corresponents a la línia de servei de suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions tenen per objecte mesurar el grau de compliment del servei prestat en relació amb les actuacions de recepció, classificació, comprovació, tramitació de suport, seguiment, registre i control dels expedients de Renda

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

Garantida de Ciutadania, Ingrés Mínim Vital i prestacions d'infants i joves que es trobin en fase de revisió, seguiment, modificació o manteniment del dret.

Aquests indicadors permeten verificar que l'empresa adjudicatària presta el servei amb la diligència, qualitat, traçabilitat i capacitat de resposta necessàries per garantir la continuïtat dels procediments administratius, evitar acumulacions no justificades i facilitar a la Direcció General de Prestacions Socials el control efectiu de l'activitat contractada.

Codi	Nom de l'indicador	Periodicitat
RV.005	Temps de gestió inicial de tràmits de revisió, seguiment o modificació	Mensual
RV.006	Compliment del calendari de revisions periòdiques, controls i alertes	Mensual / trimestral /Anual, depenent de cada creuament i/o prestació
RV.007	Temps de gestió de modificacions amb impacte en l'expedient	Mensual
RV.008	Qualitat de la classificació, reclassificació i registre de les actuacions	Mensual
RV.009	Temps de resposta a consultes sobre expedients amb prestació reconeguda	Mensual
RV.010	Compliment del reporting mensual i qualitat de les dades de seguiment	Mensual

RV → ANS Suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions

4.3.4 ANS de suport a la resposta de CQS i bústies departamentals

Els indicadors definits en aquest apartat tenen per objectiu mesurar el nivell de qualitat, eficàcia i compliment del servei prestat en relació amb la gestió de les consultes, queixes i suggeriments (CQS) i de les bústies departamentals de la Direcció General de Prestacions Socials.

Aquests indicadors permeten efectuar un seguiment objectiu i continuat del servei, mitjançant la mesura d'aspectes vinculats a la recepció, classificació, registre, preparació de les respostes, derivació a les unitats competents, compliment dels terminis establerts, traçabilitat de les actuacions i elaboració de la informació de seguiment.
Per a cada indicador es defineixen el seu codi identificador, la descripció, la fórmula de càlcul, la periodicitat de mesura i els criteris necessaris per verificar el grau de compliment dels nivells de servei exigits durant l'execució del contracte.

Codi	Nom	Periodicitat
CQS-011	Compliment dels terminis de preparació de resposta	Mensual
CQS-012	Classificació i derivació de consultes, queixes i suggeriments	Mensual
CQS-013	Seguiment, informes i identificació d'incidències recurrents	Mensual

CQS → ANS suport a la resposta de CQS i bústies departamentals

4.3.5 ANS de suport a la gestió de recursos i reclamacions

Els indicadors definits en aquest apartat tenen per objectiu mesurar el nivell de qualitat, eficàcia i compliment del servei prestat en relació amb la gestió dels recursos administratius, les reclamacions prèvies i les actuacions de suport als procediments judicials derivats de les prestacions gestionades per la Direcció General de Prestacions Socials.

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

Pàgina 21 de 46

GENERALITAT DE CATALUNYA

Aquests indicadors permeten efectuar un seguiment objectiu i continuat del servei, mitjançant la mesura d'aspectes vinculats a la recepció, classificació i verificació dels recursos i reclamacions, la preparació de les propostes de resolució, la gestió documental, el control dels terminis procedimentals, la traçabilitat de les actuacions, el suport als procediments judicials, el compliment dels objectius de gestió dels expedients i l'elaboració de la informació de seguiment i qualitat del servei.

Per a cada indicador es defineixen el seu codi identificador, la descripció, la fórmula de càlcul, la periodicitat de mesura i els criteris necessaris per verificar el grau de compliment dels nivells de servei exigits durant l'execució del contracte.

Codi	Nom	Periodicitat
RR-014	Recepció, classificació i verificació dels recursos i reclamacions	Mensual
RR-015	Preparació i tramitació de recursos i reclamacions	Mensual
RR-016	Gestió documental, seguiment procedimental i suport als diferents processos de recursos i reclamacions	Mensual
RR-017	Compliment dels plans de reducció de bosses d'expedients pendents	Mensual
RR-018	Seguiment, qualitat del servei i millora contínua	Mensual

RR → ANS suport a la gestió de recursos i reclamacions

4.3.6 ANS de suport a la gestió de pagaments indeguts de les diferents prestacions

Els indicadors definits en aquest apartat tenen per objectiu mesurar el nivell de qualitat, eficàcia i compliment del servei prestat en relació amb la gestió dels pagaments indeguts, derivats de les prestacions gestionades per la Direcció General de Prestacions Socials.

Aquests indicadors permeten efectuar un seguiment objectiu i continuat del servei, mitjançant la mesura d'aspectes vinculats a la qualitat i traçabilitat de les dades per a la gestió de pagaments indeguts, el temps per a les actuacions de preparació i execució de les actuacions i en relació als temps de gestió posterior dels deutes.

Per a cada indicador es defineixen el seu codi identificador, la descripció, la fórmula de càlcul, la periodicitat de mesura i els criteris necessaris per verificar el grau de compliment dels nivells de servei exigits durant l'execució del contracte.

Codi	Nom	Periodicitat
RPI-019	Qualitat de les dades i traçabilitat de les actuacions en pagaments indeguts	Mensual
RPI-020	Temps de detecció, càlcul i actuacions de preparació de pagaments indeguts	Mensual
RPI-021	Temps de gestió posterior del deute, fraccionaments i via executiva	Mensual

RPI → ANS suport a la gestió de pagaments indeguts de les diferents prestacions

4.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El Departament, per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, es referenciarà a les dades que proporcionin els sistemes d'informació que suporten el servei i que seran reportats mensualment per l'adjudicatari.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

Els indicadors anteriors tenen caràcter mínim i podran ser completats, ajustats o concretats per la DGPS durant **l'execució del contracte**, en funció de l'evolució de les necessitats del servei, de les prestacions gestionades, dels sistemes d'informació disponibles, dels canvis normatius o procedimentals i de les prioritats de gestió que s'estableixin. (redactat afegit per l'Alícia)

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la traçabilitat de les actuacions realitzades, la qualitat de les dades registrades, el compliment dels terminis establerts i la disponibilitat de la informació necessària per al seguiment, control i avaluació del servei. El compliment dels ANS serà objecte de seguiment mensual i podrà comportar l'aplicació de les penalitats previstes en el contracte en cas d'incompliment, d'acord amb el règim establert en aquest plec i en el plec de clàusules administratives particulars.

4.5 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

4.6 Detall Acords de Nivell de Servei i penalitats associades

4.6.1 ANS de introducció de dades i tractament documental

Codi	Nom de l'indicador	Descripció	Fórmula d'obtenció / eina	Periodicitat	Llindars de grau	Penalització màxima
TD-01	Recepció, preparació i suport en la tramitació administrativa dels expedients de prestacions	Mesura el percentatge d'expedients recepcionats, registrats, classificats, preparats i incorporats al circuit de tramitació administrativa dins dels terminis establerts per la DGPS i d'acord amb els criteris de qualitat definits.	(Nombre d'expedients preparats dins del termini establert / Total d'expedients assignats) × 100. Font: aplicacions corporatives de gestió.	Mensual	Grau 1: 85% Grau 2: 90% Grau 3: 95% Grau 4: 98%	2% del preu mensual del servei
TD-02	Obtenció, verificació i suport en el tractament de la informació dels expedients	Mesura el percentatge d'expedients en què la informació necessària per a la seva tramitació ha estat correctament obtinguda, contrastada, revisada i incorporada, d'acord amb els criteris i les fonts d'informació definides per la DGPS.	(Nombre d'expedients verificats correctament / Total d'expedients a gestionar) × 100. Font: aplicacions corporatives de gestió.	Mensual	Grau 1: 90% Grau 2: 95% Grau 3: 98% Grau 4: 99,5%	2% del preu mensual del servei

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

TD-03	Suport en la verificació funcional de les aplicacions de gestió i de les regles de negoci	Mesura el grau de compliment de les actuacions de suport a la verificació funcional de les aplicacions de gestió i de les regles de negoci, mitjançant l'execució dels casos de prova definits per la DGPS, la comprovació dels resultats obtinguts respecte dels resultats esperats, la documentació de les evidències, la comunicació de les incidències detectades i la realització de les proves de validació posteriors a la seva correcció.	(Nombre de casos de prova executats, documentats i comunicats d'acord amb el pla de proves / Total de casos de prova planificats per la DGPS) × 100. Font: pla de proves, registre d'incidències i evidències de validació.	Mensual	Grau 1: < 90 % dels casos de prova executats, documentats o comunicats, o manca d'evidències suficients. Grau 2: ≥ 90 % dels casos de prova executats, documentats i comunicats. Grau 3: ≥ 95 % dels casos de prova executats, documentats i comunicats. Grau 4: 100 % dels casos de prova planificats executats, documentats, comunicats dins del termini establert i amb les evidències requerides.	2% del preu mensual del servei

4.6.2 ANS de suport al reconeixement i permanència del dret de les diferents prestacions

Codi	Nom de l'indicador	Descripció	Fórmula d'obtenció / eina	Periodicitat	Llindars de grau	Penalització màxima
RP-04	Seguiment de la tramitació, suport al control de qualitat i gestió d'incidències	Mesura el grau de compliment de les actuacions de seguiment de la tramitació dels expedients de reconeixement, del control de qualitat de la informació registrada i de la correcta	(Nombre d'expedients auditats en què les actuacions de seguiment, control de qualitat i gestió d'incidències s'han efectuat correctament / Total d'expedients auditats) × 100. Font: auditoria mensual sobre una mostra representativa	Mensual	Grau 1: 90 % Grau 2: 95 % Grau 3: 98 % Grau 4: 99,5 %	2 % del preu mensual del servei

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

		identificació, registre i comunicació de les incidències detectades, d'acord amb els criteris, procediments i instruccions definits per la DGPS.	d'expedients i verificació dels registres dels aplicatius corporatius.			

4.6.3 ANS ANS de suport en la gestió dels tràmits de revisió i modificació de les prestacions

Codi	Nom de l'indicador	Descripció	Fórmula d'obtenció / eina	Periodicitat	Llindars de grau	Penalització màxima
RV.005	Temps de gestió inicial de tràmits de revisió, seguiment o modificació	Mesura el percentatge de tràmits, tasques, documents, comunicacions, revisions, alertes o incidències assignades que disposen d'una primera actuació efectiva dins el termini establert. Es considera primera actuació efectiva la descàrrega, identificació, classificació, reclassificació, comprovació inicial, derivació, creació o actualització de tasca, anotació o registre equivalent en l'eina de gestió corresponent.	Nombre de tràmits amb primera actuació efectiva dins termini / nombre total de tràmits assignats en el període × 100.	Mensual	Grau 4: ≥ 95% dins 10 dies hàbils. Grau 3: ≥ 90% dins 15 dies hàbils. Grau 2: ≥ 80% dins 20 dies hàbils. Grau 1: < 80% o manca de registre suficient.	2% de la facturació mensual associada a la línia de servei.
RV.006	Compliment del calendari de creuaments, controls i alertes	Mesura el grau de compliment del calendari establert per la DGPS per a creuaments massius, controls i alertes assignades. Inclou campanyes específiques comunicades per la DGPS.	Nombre de creuaments, controls o alertes treballades dins el calendari establert / nombre total de creuaments, controls o alertes assignades en el període × 100.	Mensual, trimestral o anual segons la naturalesa del creuament, control o prestació	Grau 4: ≥ 95% de compliment. Grau 3: ≥ 90%. Grau 2: ≥ 80%.	2 % de la facturació mensual associada a la línia de servei.

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

					Grau 1: < 80% o incompliment no justificat del calendari.	
RV.007	Temps de gestió de modificacions amb impacte en l'expedient	Mesura el percentatge de modificacions assignades que han estat treballades dins termini, d'acord amb la seva complexitat i amb les instruccions de la DGPS. Inclou modificacions de dades personals, domicili, padró, unitat familiar o de convivència, compte bancari, situació laboral, ingressos, patrimoni, complements i altres variacions amb impacte en l'expedient.	Nombre de modificacions gestionades dins termini / nombre total de modificacions assignades en el període × 100.	Mensual	Grau 4: ≥ 95% dins termini. Grau 3: ≥ 90% dins termini. Grau 2: ≥ 80% dins termini. Grau 1: < 80% o manca de traçabilitat. Terminis de referència: 10 dies hàbils per modificacions simples; 15 dies hàbils per modificacions amb validació documental o possible impacte econòmic; termini específic de la DGPS per modificacions complexes.	2 % de la facturació mensual associada a la línia de servei.
RV.008	Qualitat de la classificació, reclassificació i registre de les actuacions	Mesura el grau de correcció en la classificació, reclassificació, tipificació, registre i traçabilitat de les actuacions efectuades. Es consideren errors la classificació incorrecta, manca de reclassificació quan sigui necessària, reclassificació sense motiu registrat, vinculació incorrecta a l'expedient, tipificació documental inadequada o manca de registre de l'actuació.	Nombre d'actuacions correctament classificades, reclassificades i registrades / nombre total d'actuacions revisades o auditades en el període × 100.	Mensual	Grau 4: ≥ 97% d'actuacions correctes. Grau 3: ≥ 95%. Grau 2: ≥ 90%.	2% de la facturació mensual associada a la línia de servei.

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

					Grau 1: < 90% o reiteració d'errors rellevants. Grau 3: ≥ 90%. Grau 2: ≥ 80%. Grau 1: < 80% o manca de registre de seguiment. Termini ordinari: màxim 5 dies hàbils des de l'assignació o detecció.	
RV.009	Temps de resposta a consultes sobre expedients amb prestació reconeguda	Mesura el percentatge de consultes relatives a expedients amb prestació reconeguda que han estat gestionades i respostes dins el termini establert per la DGPS. Inclou consultes d'OAC, SOC, serveis socials, ABS, bústies internes, unitats administratives o altres organismes sobre expedients en fase de manteniment, revisió o modificació.	Nombre de consultes respostes dins termini / nombre total de consultes assignades en el període × 100.	Mensual	Grau 4: ≥ 95% dins termini. Grau 3: ≥ 90%. Grau 2: ≥ 80%. Grau 1: < 80% o manca de registre de resposta. Termini ordinari: màxim 24h hàbils.	2% de la facturació mensual associada a la línia de servei.
RV.010	Compliment del reporting mensual i qualitat de les dades de seguiment	Mesura el compliment de l'obligació de presentar mensualment la informació de seguiment completa, coherent, actualitzada i dins termini, d'acord amb el format i contingut que estableixi la DGPS. Inclou expedients assignats, treballats, pendents, reclassificats, amb requeriment, amb modificació, amb suspensió, amb represa, amb extinció, amb pagament indegut, consultes, derivacions i incidències.	Informe mensual complet, coherent i lliurat dins termini	Mensual	Grau 4: informe complet, coherent, dins termini i sense incoherències rellevants. Grau 3: informe dins termini amb incidències menors corregides dins termini.	2% de la facturació mensual associada a la línia de servei.

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

Pàgina 27 de 46

					Grau 2: informe fora de termini o amb mancances rellevants corregibles. Grau 1: manca d'informe, dades no fiables, reiteració d'errors o manca de correcció dins termini.	

4.6.4 ANS de suport a la resposta de CQS i bústies departamentals

Codi	Nom de l'indicador	Descripció	Fórmula d'obtenció / eina	Periodicitat	Llindars de grau	Penalització màxima
CQS-011	Compliment dels terminis de preparació de resposta	Mesura el percentatge de propostes de resposta elaborades dins dels terminis establerts per la DGPS per a cada tipologia de consulta, queixa o suggeriment.	(Nombre de propostes de resposta preparades dins del termini / Total de propostes de resposta elaborades) × 100. Font: aplicatiu corporatiu de gestió de CQS.	Mensual	**Grau 1:** 85% **Grau 2:** 90% **Grau 3:** 95% **Grau 4:** 98%	**2%** del preu mensual del servei
CQS-012	Correcta classificació de les CQS	Mesura el percentatge de consultes, queixes i suggeriments classificats correctament segons la seva tipologia, prestació afectada i unitat competent, d'acord amb els criteris establerts per la DGPS.	(Nombre de CQS correctament classificades / Total de CQS auditades) × 100. Font: auditoria mensual sobre mostra d'expedients.	Mensual	**Grau 1:** 90% **Grau 2:** 95% **Grau 3:** 98% **Grau 4:** 99,5%	**2 %** del preu mensual del servei
CQS-013	Correcta derivació de les CQS	Mesura el percentatge de consultes derivades a la unitat competent sense errors de destinació ni necessitat de reassignació.	(Nombre de derivacions correctes / Total de derivacions efectuades) × 100. Font: registre de derivacions.	Mensual	**Grau 1:** 90% **Grau 2:** 95% **Grau 3:** 98% **Grau 4:** 99,5%	**2 %** del preu mensual del servei

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

CQS-014	Elaboració dels informes de seguiment	Mesura el compliment de l'obligació de presentar els informes periòdics de seguiment dins dels terminis i amb el contingut requerit per la DGPS.	(Nombre d'informes presentats correctament i dins termini / Nombre d'informes previstos) × 100.	Mensual	**Grau 4:** informe complet, coherent, dins termini i sense incoherències rellevants. **Grau 3:** informe dins termini amb incidències menors corregides dins termini. **Grau 2:** informe fora de termini o amb mancances rellevants corregibles. **Grau 1:** manca d'informe, dades no fiables, reiteració d'errors o manca de correcció dins termini.	**2 %** del preu mensual del servei
CQS-015	Identificació d'incidències recurrents i propostes de millora	Mesura el compliment de l'obligació d'identificar incidències recurrents detectades durant la prestació del servei i d'incorporar-les als informes de seguiment amb finalitats de millora contínua.	Verificació documental dels informes mensuals elaborats i validats per la DGPS.	Mensual	**Grau 1:** 70% **Grau 2:** 85% **Grau 3:** 95% **Grau 4:** 100%	**2 %** del preu mensual del servei

4.6.5 ANS de suport a la gestió de recursos i reclamacions

Codi	Nom de l'indicador	Descripció	Fórmula d'obtenció / eina	Periodicitat	Llindars de grau	Penalització màxima
RR-016	Compliment dels terminis de preparació dels expedients per les propostes de resolució.	Mesura el percentatge de propostes de resolució de recursos i reclamacions preparades dins dels terminis establerts per la DGPS.	(Nombre de propostes preparades dins del termini / Total de propostes preparades) × 100. Font: aplicació corporativa de gestió.	Mensual	**Grau 1:** 85% **Grau 2:** 90% **Grau 3:** 95%	**2 %** del preu mensual del servei

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

					Grau 4: 98%	
RR-017	Correcta classificació i verificació dels recursos i reclamacions	Mesura el percentatge de recursos i reclamacions correctament classificats segons la tipologia d'incidència i verificats formalment d'acord amb els criteris establerts per la DGPS.	(Nombre d'expedients correctament classificats i verificats / Total d'expedients auditats) × 100. Font: auditoria mensual sobre mostra d'expedients.	Mensual	**Grau 1:** 90% **Grau 2:** 95% **Grau 3:** 98% **Grau 4:** 99,5%	**2 %** del preu mensual del servei
RR-018	Gestió documental i traçabilitat dels expedients	Mesura el percentatge d'expedients amb la documentació correctament digitalitzada, indexada, incorporada als sistemes d'informació i amb totes les actuacions registrades.	(Nombre d'expedients correctament gestionats documentalment / Total d'expedients auditats) × 100. Font: aplicatius corporatius i auditoria documental.	Mensual	**Grau 1:** 90% **Grau 2:** 95% **Grau 3:** 98% **Grau 4:** 100%	**2 %** del preu mensual del servei
RR-019	Compliment dels objectius de gestió dels recursos i reclamacions	Mesura el grau de compliment dels objectius de tramitació fixats per la DGPS, tant en la gestió ordinària com en els plans específics de reducció de bosses d'expedients pendents.	(Nombre d'expedients gestionats / Objectiu establert per la DGPS) × 100. Font: quadre de comandament del servei.	Mensual	**Grau 1:** 85% **Grau 2:** 90% **Grau 3:** 95% **Grau 4:** 100%	**2 %** del preu mensual del servei
RR-020	Elaboració dels informes de seguiment i qualitat del servei	Mesura el compliment de l'obligació de presentar els informes periòdics de seguiment, estadístiques, identificació d'incidències recurrents i propostes de millora dins dels terminis establerts per la DGPS.	(Nombre d'informes presentats correctament i dins termini / Nombre d'informes previstos) × 100.	Mensual	**Grau 1:** 85% **Grau 2:** 95% **Grau 3:** 98% **Grau 4:** 100%	**2 %** del preu mensual del servei

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

4.6.6 ANS de suport a la gestió de pagaments indeguts de les diferents prestacions

RPI.020	Qualitat de les dades i traçabilitat de les actuacions de pagament	Mesura el grau de correcció en la introducció, actualització, classificació, vinculació documental i registre de les dades vinculades a pagaments indeguts. Es consideren errors la manca de registre, dades incompletes, incoherències entre aplicatius, vinculació documental incorrecta o absència de traçabilitat.	Nombre d'actuacions correctament registrades i traçables / nombre total d'actuacions revisades o auditades en el període × 100. Fonts: mostres de control, fitxers de seguiment, aplicatius corporatius i revisions de qualitat.	Mensual	Grau 4: ≥ 97% d'actuacions correctes. Grau 3: ≥ 95%. Grau 2: ≥ 90%. Grau 1: < 90% o reiteració d'errors rellevants.	2% de la facturació mensual associada a la línia de servei.
RPI.021	Temps de detecció, càlcul i actuacions de preparació de pagaments indeguts	Mesura el percentatge d'expedients amb possible pagament indegut que han estat identificats, comprovats, calculats i preparats dins termini, incloent-hi la determinació del fet causant, període afectat, import inicial, import pendent, imports exigibles o no exigibles, prescripció, caducitat, documentació acreditativa i proposta de derivació al circuit corresponent.	Nombre d'expedients de pagament indegut preparats dins termini / nombre total d'expedients assignats en el període × 100. Fonts: fitxers de pagaments indeguts, aplicatius corporatius, GIDECAT, AS400, Cúram, Sini@, tSocial i altres sistemes que determini la DGPS.	Mensual	Grau 4: ≥ 95% dins el termini establert per la DGPS o abans de qualsevol risc de prescripció o caducitat. Grau 3: ≥ 90% dins termini. Grau 2: ≥ 80% dins termini. Grau 1: < 80%, manca de registre suficient o incidència no comunicada que generi risc de prescripció o caducitat.	2 % de la facturació mensual associada a la línia de servei.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

RPI.022	Temps de gestió posterior del deute, fraccionaments i via executiva	Mesura el percentatge d'actuacions vinculades a la fase posterior del deute que han estat preparades, registrades o derivades dins termini. Inclou comprovació del pagament voluntari, estat de la carta de pagament, sol·licituds de fraccionament o ajornament, anul·lació de cartes de pagament, preparació documental i derivació a gestió econòmica, fraccionaments, via executiva o TGSS, segons el circuit aplicable.	Nombre d'actuacions posteriors del deute gestionades dins termini / nombre total d'actuacions assignades en el període × 100. Fonts: GIDECAT, registres de control, fitxers de seguiment, aplicatius corporatius i documentació de l'expedient.	Mensual	Grau 4: ≥ 95% dins termini. Grau 3: ≥ 90% dins termini. Grau 2: ≥ 80% dins termini. Grau 1: < 80% o manca de traçabilitat de la derivació. Termini ordinari: 10 dies hàbils des de la data en què l'actuació sigui exigible, llevat que la DGPS estableixi un termini específic.	2 % de la facturació mensual associada a la línia de servei.

5. Prestació del servei

5.1 El contractista disposarà del personal professional adient per al desenvolupament del contracte, que formarà part de l'equip gestor del projecte.

Els professionals que desenvolupin les tasques contractades mantindran relació laboral directa amb l'empresa, no existint cap vinculació laboral amb la Generalitat de Catalunya per la qual cosa no es consideraran empleats públics.

5.2 L'empresa adjudicatària resta obligada, pel que fa al personal que designi per a l'execució del contracte, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, com també de les que es promulguin durant la seva execució. La DGPS podrà demanar a l'empresa la informació que consideri a aquests efectes.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'empresa adjudicatària complirà allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera en el Departament de Drets Socials i Inclusió.

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

5.3 L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir, sempre, els llocs de treball, amb immediatesa, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal per a qualsevol motiu (visites a metge, vacances, etc) o altres causes anàlogues. En els casos de rotació ordinària i previsible (vacances, permisos laborals, etc) l'adjudicatari comunicarà amb la deguda antelació un pla de substitució i disposició de recursos que doni resposta a les necessitats en la seva prestació de serveis durant els esmentats períodes. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que la disminució de personal no afecta la correcta prestació del servei ni els terminis acordats per a la seva execució. Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la que es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat del personal que dona servei evitant, sempre que sigui possible, la rotació del perfil corresponent al cap de servei, així com aquells que desenvolupin tasques rellevants en la prestació de serveis.

5.4 Els perfils professionals dedicats segons la prestació del servei:

RGC	
Núm.	Perfil professional
24	1.B.1. (Tècnic Especialista)
3	1.B.2 (Tècnic)
1	3.A.1 (tècnic de dades/automatització)
2	4.A.1 coordinadors, millora, responsable d'àrea
1	4.A.1 coordinadors, millora, responsable d'àrea
IMV	
Núm.	Perfil professional
24	1.B.1. (Tècnic Especialista)
13	1.B.2 (Tècnic)
1	3.A.1 (tècnic de dades/automatització)
3	4.A.1 coordinadors, millora, responsable d'àrea
1	4.A.1 coordinadors, millora, responsable d'àrea
Infants i Joves	
Núm.	Perfil professional
8	1.B.1. (Tècnic Especialista)
1	3.A.1 (tècnic de dades/automatització)
1	4.A.1 coordinadors, millora, responsable d'àrea

La DGPS podrà exigir al contractista la substitució de la persona responsable del projecte o de qualsevol altra persona membre de l'equip gestor del projecte, en cas que no s'executi les seves funcions de manera diligent i professional o en el cas que existeixi una baixa rendibilitat en el seu desenvolupament de les seves funcions.

Tot el personal que forma part de l'equip gestor del projecte haurà de tenir la capacitat suficient per expressar-se tant oralment com per escrit, en català.

Cada persona membre de l'equip gestor del projecte percebrà una retribució per la feina realitzada, com a mínim igual a la regulada en el conveni col·lectiu que sigui d'aplicació, d'acord amb la categoria i formació acreditades.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

5.5) Formació

La DGPS durà a terme la formació de l'equip gestor, tant en allò referent a la normativa d'aplicació com dels Sistemes d'Informació corresponents. Una vegada impartida aquesta primera formació per part de la Direcció General de Prestacions socials, serà el contractista qui porti a terme, i al seu càrrec, la formació periòdica que calgui per tal que tot l'equip gestor pugui desenvolupar adientment i eficientment les condicions del contracte.

Les persones de nova incorporació, o substitutes, seran formades pel contractista assegurant-ne el total i adequat traspàs de la informació necessària per continuar l'execució del contracte amb plena normalitat.

5.6) Absències laborals

El contractista es compromet a cobrir sempre, i amb immediatesa, els llocs de treball del personal assignat a l'execució del contracte, en cas d'absència per baixes, vacances i d'altres causes anàlogues. En qualsevol cas, el contractista haurà de garantir que la disminució de personal no afecti a la correcte prestació del servei i als terminis acordats per a la seva execució.

5.7) Organització de la feina

L'horari laboral durant el qual l'equip gestor desenvoluparà les tasques del contracte coincidirà, com a mínim parcialment, amb l'horari que realitza la majoria del personal de la DGPS per tal de facilitar el bon funcionament de les tasques descrites.

5.8) Seguiment

Es constituirà una comissió de seguiment formada per membres designats pel contractista i membres designats per la DGPS, que es reunirà mensualment amb un doble objectiu: seguiment dels expedients i control del suport a la gestió i de la seva qualitat. En aquestes reunions, la DGPS prioritzarà les tasques a aplicar a la feina que s'ha de desenvolupar en funció de les necessitats, s'aclariran dubtes, es farà el retorn de les incidències i es valoraran possibles millores proposades.

A més, el contractista elaborarà i presentarà, dins de la comissió de seguiment, un informe mensual la gestió feta, amb els indicadors que determini la DGPS. En aquest informe també constarà la forma de procedir en aquells casos en què, per qualsevol motiu, resultin més complicats d'afrontar per tal d'actuar sempre d'igual manera.

5.9) Millores

A partir de l'experiència, l'equip gestor del projecte recollirà en un document, que entregarà a la DGPS, les possibles propostes de millora en relació als sistemes d'informació corresponents o en relació a les directrius prèviament establertes, per tal de contribuir a la millora de la realització de les tasques encomanades.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

5.10) Materials utilitzats

El contractista es proveirà de tot el material i maquinari necessari per tal de desenvolupar adequadament les tasques descrites al contracte.

La DGPS proveirà al contractista del paper per a la impressió de la correspondència dels expedients de Renda Garantida de Ciutadania (RGC), Ingrés Mínim Vital (IMV) i prestacions d'infants i joves, i en determinarà el tipus i les característiques que la impressora a utilitzar haurà de reunir.

5.11) Local

El contractista ha de disposar d'un local condicionat per realitzar les tasques objecte del contracte, que ha de complir les mesures de seguretat i accessibilitat requerides per la normativa que li es d'aplicació.

Si per raons tècniques alguna persona de l'equip humà s'ha de desplaçar a les instal·lacions de la DGPS per realitzar determinades tasques objecte del contracte, aquest fet no implicarà en cap cas l'alteració de la seva dependència interna, ni de la seva relació laboral amb el contractista.

6. Obligacions del contractista

Al marge del que es deriva dels apartats anteriors, l'empresa contractista resta obligada durant la vigència del contracte a:

a) Executar el present contracte en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la DGPS, garantint-ne l'assistència continuada.

b) Tramitar totes les sol·licituds i documentació rebudes.

c) Realitzar totes les tasques descrites en un màxim de 5 mesos, a comptar des de la data de presentació de la sol·licitud a gestionar fins la data de posada a disposició electrònica de la resolució. En aquest sentit, aquesta obligació del contractista és una condició essencial i especial d'execució.

d) Disposar d'un sistema d'alertes que monitoritzi l'activitat de suport en cada període de la prestació del servei que permeti la comprovació periòdica dels requisits amb la finalitat d'efectuar les revisions d'ofici corresponents. La DGPS tindrà accés a visualitzar i fer el seguiment de tota la informació generada per aquest sistema.

e) Per altra banda, serà causa de resolució del contracte l'incompliment reiterat d'aquest termini. S'entén que existeix incompliment reiterat d'aquesta obligació essencial i especial d'execució per part del contractista, si la posada a disposició electrònica de la resolució es realitza passats els 5 mesos, o l'ofert, del 3% de les sol·licituds presentades mensualment durant tres mesos, correlatius o saltejat.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

f) Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i a abonar els impostos, gravàmens i arbitris que afectin les activitats objecte de contractació.

g) Presentar a la DGPS un informe mensual que reculli els treballs duts a terme, d'acord amb l'apartat 4) del present Plec.

h) Responsabilitzar-se de la qualitat tècnica en la prestació del servei contractat, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o tasques incorrectes en l'execució del contracte.

i) En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin a les persones membres de l'equip gestor per causa de l'exercici de les seves tasques, el contractista complirà allò que estableixen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que aquest fet repercuteixi de cap manera en el Departament de Drets Socials. Així mateix, assumirà els riscos econòmics i les responsabilitats pels danys, perjudicis i accidents que tinguin lloc, incloent-hi els causats pel personal, durant el desenvolupament de l'objecte del contracte.

j) Comunicar a a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, la DGPS qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, o lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei contractat.

7. 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, el 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 disposició de la unitat gestora del contracte del Departament, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l a seva aplicació efectiva 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, màxim quatre mesos després de la

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

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 i les dades que siguin facilitades amb motiu del servei, són propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no les 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'anàlisis de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

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

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

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Departament haurà d'ésser reportat immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrat, avaluat i convenientment gestionat per l'empresa contractista, podent comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

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 , de forma coordinada amb el CTTI, a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu, tot complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus que aquest entitat determini.

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 LOPDGDD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals 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

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

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 gestió dels títols de família nombrosa i/o monoparental i aplicació dels beneficis que es derivin d'aquestes condicions.

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

Aquest tractament inclou:

- Categories d'interessats: titulars, beneficiaris i representants legals, si s'escau.
- Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, dades especialment protegides, Característiques personals, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances

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

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

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

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

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricte 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.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

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.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents: Cúram, TSocial i Síni@.

I també tindrà accés al:

- Visor documents AS400
- Portal del treballador (Tsocial)
- Consultes i Queixes (CQS- GSIT)
- Accés a carpetes del File Corporatiu de la Generalitat. Recurs Departamental:
Arxiu Digital, Secció Nomines, Secció revisió, Documentació Digital Entrada,
- Sarcat
- Altres que puguin ésser necessaris en la prestació del servei

I també tindrà accés a totes aquelles aplicacions o repositoris que calgui consultar o als quals calgui accedir per a la tramitació i/o gestió de les prestacions incloses a l'àmbit 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.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

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

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

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

Els usuaris seran responsables de l'ús dels recursos dels sistemes d'informació i de les dades que contenen, que haurà de ser en tot moment conforme al que estableix el Document de seguretat del Departament i la normativa legal vigent aplicable.
Els accessos als sistemes d'informació s'atorguen d'acord amb les necessitats mínimes d'accés a les dades i a les operacions que requereix cada persona per exercir les seves competències.

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

Als usuaris que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació. A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Addicionalment el contractista haurà de coordinar-se en aquest àmbit amb el CTTI i respecte les normes d'us de sistemes d'informació que aquesta empresa estableixi per la Generalitat de Catalunya.

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, 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

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

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

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

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

Custòdia dels expedients en paper

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

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.
S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

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

Mesures de gestió documental

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

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 en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

Pàgina 42 de 46

GENERALITAT DE CATALUNYA

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"

8. Règim econòmic

8.1) Consideracions generals

9.1.1) La DGPS tramitarà el pagament de les tasques i actuacions objecte del contracte, prèvia presentació mensual de factures per part del contractista. Aquestes hauran de ser conformades per la DGPS, prèvia comprovació que l'encàrrec s'ha dut a terme segons les prescripcions establertes.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

ANNEX 1: PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

- **Circulars Funció Pública**

- Instrucció 3/2018,sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya

- Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament

- **Normes i guies del Departament**
- **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) de l'Agència de Ciberseguretat de Catlaunya**
- **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.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

GENERALITAT DE CATALUNYA

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 Inclusió i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

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

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

2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.

3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.

4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.

5. Garantir el compliment de l'Esquema Nacional de seguretat.

6. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.

7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.

8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.

9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.

10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia: 24/08/2026 12:04:27

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

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

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

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

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

Lloc, a data Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

GENERALITAT DE CATALUNYA

Doc.original signat per:
Àlex Llovet Térmens
21/08/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/08/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

023BYZ2Z9GGN4YS3DBN17SHOUOUASUVQ

Data creació còpia:
24/08/2026 12:04:27