

Encàrrec de gestió de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, al Centre d'Estudis d'Opinió per a la realització d'una enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 durant 2018

Barcelona, 9 de març de 2018

#### INTERVENEN

D'una banda, el senyor Joaquim Nin i Borreda, secretari general de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, amb NIF S0811001G, en ús de les facultats previstes al punt primer de l'Ordre PRA/92/2018, de 31 de gener, de delegació de competències de la persona titular del Departament de la Presidència a favor de la persona titular de la Secretaria General de la Presidència (BOE núm. 30, de 2 de febrer de 2018). Aquesta Ordre està publicada també en el DOGC núm. 7550, de data 2 de febrer de 2018 (Ordre PRE/8/2018, de 31 de gener).

D'altra banda, el senyor Jordi Graells i Costa, director general d'Atenció Ciutadana, nomenat mitjançant Decret 150/2016, de 2 de febrer, en nom i representació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, en qualitat de responsable del fitxer objecte de tractament creat per l'Ordre PRE/93/2011, de 24 de maig, de creació i supressió de fitxers de dades personals de la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència.

I de l'altra, el Sr. Jordi Argelaguet i Argemí, director del Centre d'Estudis d'Opinió, nomenat pel Decret 242/2011, d'1 de febrer, i que actua en nom i representació del Centre, amb NIF Q0801493H i seu a Barcelona, d'acord amb la funció que li atribueix l'article 7.4 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió.

Les parts es reconeixen recíprocament la capacitat necessària per formalitzar aquest encàrrec i, de comú acord:

#### MANIFESTEN

1. Que la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència, en endavant DGAC, d'acord amb els articles 35 i següents del Decret 266/2016, de 5 de juliol, de reestructuració del Departament de la Presidència, té les competències relatives a la coordinació dels serveis corporatius d'informació i d'atenció ciutadana per a tots els canals i



Doc.original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 1 de 10

l'establiment dels requeriments perquè es prestin amb qualitat, a partir d'indicadors d'avaluació de l'ús, i perquè es difonguin adequadament..

- II. El Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, el CEO o el Centre) és un organisme autònom administratiu de la Generalitat de Catalunya especialitzat en l'elaboració, supervisió i control dels estudis d'opinió i enquestes de la Generalitat.

La Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, LCEO), regula els estudis d'opinió i determina les funcions del Centre.

Una de les funcions principals del CEO és l'elaboració o supervisió i el control dels estudis d'opinió i enquestes que proporcionin informació sobre les opinions dels habitants de Catalunya pel que fa a qüestions ètiques, morals, socials, ideològiques, polítiques o comunitàries així com pel que fa als serveis o polítiques de la Generalitat.

Pel que fa als estudis d'opinió dels departaments, organismes i ens que en depenen o hi estan vinculats, també és funció del CEO prestar assessorament amb relació als criteris tècnics que cal seguir a l'hora de dissenyar-los i desenvolupar-los, així com prestar l'assistència tècnica que sol·licitin i centralitzar la supervisió i la recollida d'informació.

El CEO és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya (exp. CAM-01/2012), adjudicat mitjançant Resolució del director del Centre d'Estudis d'Opinió, de 20 de juny de 2013.

Per dur a terme les funcions que la Llei li encomana el CEO disposa d'un equip de persones especialistes en el disseny, l'elaboració, el seguiment i el control dels treballs de camp d'enquestes de diferents metodologies.

- III. La Llei 5/2012, del 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, modifica la LCEO i atorga al CEO la condició de mitjà propi i servei tècnic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels ens i entitats que en depenen o hi estan vinculats i que tenen la condició de poders adjudicadors, per a la realització de les funcions que li són pròpies.

L'article 4.1.n) del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, preveu que queden exclosos de l'àmbit objectiu de l'aplicació de l'esmentada norma els negocis



Doc.original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borrada 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 2 de 10

jurídics en virtut dels quals s'encarregui a una entitat que, de conformitat amb el que assenyala l'article 24.6, tingui atribuïda la condició de mitjà propi i servei tècnic, per a la realització d'una determinada prestació.

IV. Que en data 21 d'abril de 2015 es va signar un encàrrec de gestió entre l'Administració de la Generalitat, mitjançant el Departament de la Presidència, i el Centre d'Estudis d'Opinió per a la realització de les enquestes de satisfacció i avaluació de serveis de la Direcció General d'Atenció Ciutadana (en aquells moments Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió), el qual ha estat prorrogat per als exercicis 2016 i 2017.

V. Que les parts signants dels encàrrecs anteriors han considerat que les enquestes encarregades s'han dut a terme amb adequació als objectius proposats i que el desenvolupament dels encàrrecs ha estat satisfactori per a les parts. D'altra banda, la Direcció General d'Atenció Ciutadana no disposa dels mitjans personals ni tècnics adients per dur a terme les tasques objecte d'aquest encàrrec.

Per tot l'exposat, s'acorda formalitzar aquest encàrrec, amb subjecció a les següents

#### CLÀUSULES

##### Primera.- Objecte

L'objecte del present encàrrec és el disseny i execució d'una enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012.

##### Segona.- Contingut de l'encàrrec

L'encàrrec comprèn: l'assessorament tècnic en el disseny de l'enquesta, la selecció, contractació, seguiment i control del treball de camp, amb la metodologia i aspectes tècnics següents:

- Metodologia: enquesta telefònica
- Durada del qüestionari: entre 5 i 10 minuts
- Grandària de la mostra: 600 entrevistes vàlides
- Àmbit geogràfic: Catalunya, resta d'Espanya
- Univers a entrevistar: usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril, maig, juny, juliol, setembre i octubre de 2018.



Doc.original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borrada 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 3 de 10

- Tipus de mostreig: mostreig aleatori simple a partir de llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.

### Tercera.- Compromisos del Departament de la Presidència

El Departament en el marc d'aquest encàrrec s'obliga a:

- a) Aportar els recursos econòmics per a la contractació dels treballs de camp i d'altres operacions de tractament de les dades de l'enquesta, en els termes que preveu la clàusula vuitena.
- b) Redactar una proposta de qüestionari de l'enquesta que se sotmetrà a la valoració del CEO.
- c) Aprovar el qüestionari final de l'enquesta.

### Quarta. Compromisos del Centre d'Estudis d'Opinió

El CEO en el marc d'aquest encàrrec s'obliga a:

- a) Elaborar la fitxa tècnica.
- b) Realitzar una proposta d'adaptació del qüestionari aportat pel Departament a la metodologia prevista per a l'enquesta.
- c) Contractar una empresa homologada per a la realització dels serveis que es detallen en l'apartat d).
- d) Fer el seguiment i control dels serveis contractats a l'empresa homologada que seran: el treball de camp de les entrevistes, la codificació, depuració, explotació estadística dels principals resultats, la realització d'un informe descriptiu complet i d'un resum executiu de resultats i la realització de fins a dues presentacions de resultats.
- e) Revisar i depurar la base de dades final entregada pel contractista.
- f) Preparar els fitxers de resultats segons preveu el Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió. En concret:
  - a. Fitxa tècnica definitiva.
  - b. Qüestionari definitiu.
  - c. Taules estadístiques dels resultats: que inclouran com a mínim les taules de freqüències i els encreuaments per sexe i edat.
  - d. Microdades: matriu de dades dissociada de les entrevistes quantitatives.
- g) Entregar els fitxers de resultats i l'informe descriptiu i el resum executiu al Departament.



Doc.original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borrada 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 4 de 10

- h) Incorporar l'enquesta al Registre d'Estudis d'Opinió en el termini previst a l'article 22.4 de la LCEO per als estudis promoguts pels departaments. En el cas que el Departament faci alguna difusió pública de l'enquesta abans d'esgotar el termini màxim previst en dit article, en aquell moment s'incorporarà l'enquesta al Registre.

#### **Cinquena. Propietat, publicació i difusió dels resultats de l'encàrrec**

Els drets d'explotació sobre els treballs de les enquestes correspondran a l'Administració de la Generalitat de Catalunya amb caràcter exclusiu, per a l'àmbit territorial universal i per a tot el temps que transcorri fins a passar al domini públic.

Les matrius de dades dissociades de l'enquesta romandran al CEO en dipòsit tal com preveu l'article 10.2 del Decret 14/2010, de 9 de febrer.

El règim de cessió o consulta de la matriu serà el que aplica el CEO per a les seves enquestes. En aquests moments aquest règim és l'accés lliure a les matrius dissociades a través del web del CEO a partir del moment en què l'enquesta s'incorpora al Registre d'Estudis d'Opinió.

#### **Sisena. Tractament de dades de caràcter personal**

1. Per a la realització dels treballs d'aquesta enquesta la Direcció General d'Atenció Ciutadana posa a disposició del Centre d'Estudis d'Opinió, el fitxer del qual és responsable, següent:

**Servei d'atenció telefònica 012 i de missatgeria instantània de la Generalitat de Catalunya**, que conté dades de caràcter personal, amb un nivell de seguretat mitjà.

2. D'acord amb el que s'estableix a l'article 12.2 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD), és preceptiva la celebració d'un contracte regulador de l'accés a dades de caràcter personal per compte de tercers per al seu tractament posterior quan el citat accés resulta necessari per a la prestació d'un servei determinat al responsable del fitxer, no considerant-se comunicació de dades conforme a la citada llei.

Fent ús de la facultat conferida per l'esmentat article 12 de la LOPD, el Centre d'Estudis d'Opinió serà l'encarregat del tractament de les dades personals contingudes en el fitxer citat anteriorment.

3. Aquest encàrrec tindrà també la condició de contracte de confidencialitat. Els termes en què el Centre d'Estudis d'Opinió haurà de portar a terme el tractament de les dades personals contingudes al fitxer, identificat a l'apartat 1, al



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 5 de 10

qual haurà de tenir accés per tal d'executar l'encàrrec de gestió són els que es preveuen en els apartats següents.

4. El tractament de les dades consistirà en l'anàlisi del fitxer de dades capturades, en l'elaboració de la mostra de persones a les quals se'ls farà l'enquesta de satisfacció, en el treball de camp de les entrevistes i en la codificació, depuració i explotació estadística dels resultats.
5. La durada del tractament és la prevista en la clàusula novena.
6. El Centre d'Estudis d'Opinió i tot el seu personal se sotmeten a la normativa de protecció de dades, en especial la LOPD i el Reglament que la desplega, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre i, de forma específica, a les condicions següents:
  - a. Utilitzar les dades que formen part d'aquests fitxers, o les que reculli per a ser-hi incloses, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec.
  - b. Tractar les dades d'acord amb les instruccions de la Direcció General d'Atenció Ciutadana.
  - c. No comunicar les dades a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits legalment admissibles.
  - d. S'autoritza l'encarregat per subcontractar l'anàlisi del fitxer de dades capturades, l'elaboració de la mostra de persones a les quals se'ls farà l'enquesta de satisfacció, el treball de camp de les entrevistes i la codificació, depuració i explotació estadística dels resultats obtinguts a conseqüència del tractament de les dades de caràcter personal contingudes al fitxer **Servei d'atenció telefònica 012 i de missatgeria instantània de la Generalitat de Catalunya**, que conté dades de caràcter personal. En aquest cas, l'encarregat comunicarà al responsable aquesta subcontractació abans de la seva formalització, indicant el nom i les dades de contacte de l'empresa subcontractada. L'empresa subcontractada, que també té la condició d'encarregada del tractament, està obligada igualment al compliment de les obligacions establertes en aquest document per a l'encarregat del tractament i a les instruccions que dicti el responsable.
  - e. Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a què hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després de finalitzar el seu objecte.
  - f. Assegurar el coneixement adequat i el compliment de les obligacions que corresponen als seus treballadors que intervinguin en la prestació de serveis concreta.



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 6 de 10

- g. Implantar les mesures de seguretat que corresponen al nivell de seguretat mitjà pel fitxer anomenat **Servei d'atenció telefònica 012 i de missatgeria instantània de la Generalitat de Catalunya**, que conté dades de caràcter personal i, segons el que estableix el Reglament de la LOPD referenciat anteriorment, d'acord amb les especificacions següents:
1. Les dades es tractaran al local del Centre d'Estudis d'Opinió situat al C/Pau Claris, 138, 4a planta. En cas que el Centre d'Estudis d'Opinió hagi de subcontractar la realització d'una part del tractament de les dades, aquesta es durà a terme en el domicili social de l'empresa subcontractada. En el supòsit que el Centre d'Estudis d'Opinió s'hagi de traslladar el local on duu a terme el tractament, ho haurà de comunicar prèviament a la Direcció General d'Atenció Ciutadana. El Centre d'Estudis d'Opinió es compromet a no incorporar les dades a les quals accedeixi de manera remota en suports diferents dels del responsable del tractament.
  2. El Centre d'Estudis d'Opinió ha de designar un responsable de seguretat i comunicar-ne la identitat i el perfil professional al responsable del fitxer.
  3. El Centre d'Estudis d'Opinió es compromet a comunicar, de forma immediata, a la Direcció General d'Atenció Ciutadana qualsevol incidència de seguretat que pugui afectar la integritat o confidencialitat de les dades tractades.
  4. El Centre d'Estudis d'Opinió es compromet a sotmetre's als controls i auditories que el responsable del fitxer consideri oportuns per comprovar el compliment dels acords d'aquest contracte.
- h. Retornar o destruir, immediatament, les dades de caràcter personal objecte del tractament en qualsevol moment en què ho sol·liciti el responsable dels fitxers i, en tot cas, una vegada finalitzat el servei requerit, sense que se'n pugui conservar cap còpia.
- i. En el cas que el Centre d'Estudis d'Opinió, com a encarregat del tractament, destinés les dades a finalitats diferents a les establertes, les comunicqués o utilitzés incomplint les instruccions fixades en el present contracte, serà considerat també responsable del tractament, responent de les infraccions en què hagués pogut incórrer.
- j. El Centre d'Estudis d'Opinió és responsable davant l'Administració de la Generalitat de Catalunya per tots els danys i perjudicis que pugui causar i que siguin conseqüència de l'incompliment de les obligacions contingudes en aquest contracte incloent, a títol enunciatiu i no exhaustiu, tots els que es



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 7 de 10

deriven de reclamacions de tercers o de procediments sancionadors iniciats per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

7. Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar al Centre d'Estudis d'Opinió les dades contingudes en els fitxers objecte de tractament i referenciats a l'apartat 1 d'aquesta clàusula.
- b) Vetllar perquè l'encarregat del tractament adopti les mesures exigibles, d'acord amb el que estableix el Reglament de la LOPD i la resta d'obligacions i principis que s'assenyalen a la normativa de protecció de dades.

8. Quan les persones interessades o afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant l'encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-ho, de forma immediata, a la Direcció General d'Atenció Ciutadana a través del correu electrònic: [ameq.presidencia@gencat.cat](mailto:ameq.presidencia@gencat.cat) juntament, si escau, amb les altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

#### Setena. Comissió de seguiment

Es crearà una Comissió de seguiment, que vetllarà pel correcte desenvolupament tècnic de l'encàrrec. En formaran part les persones designades per les parts que es detallen a continuació:

- Pel Departament de la Presidència: la cap de l'Àrea d'Atenció Presencial i Qualitat de la Direcció General d'Atenció Ciutadana
- Pel Centre d'Estudis d'Opinió: la responsable d'Enquestes, Estudis i Treballs

Qualsevol aspecte que sigui rellevant en el seguiment es comunicarà per escrit a les altres parts. La comunicació es podrà fer per mitjans electrònics.

La Comissió de seguiment tindrà la facultat de resoldre de mutu acord totes les incidències que puguin sorgir al llarg de la vigència de l'encàrrec.

També serà la competent per aprovar el calendari de treball de l'enquesta.

#### Vuitena. Costos i sistema de finançament

L'import de l'aportació que farà el Departament de la Presidència al CEO és de 4.128 € (quatre mil cent vint-i-vuit euros) sense IVA i 4.994,88 € (quatre mil nou-cents noranta-quatre euros amb vuitanta-vuit cèntims) IVA inclòs.



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 8 de 10



La partida pressupostària on s'imputarà la despesa és la PR1302 D/227000500/1130/0000 del pressupost vigent.

El pagament de l'aportació econòmica es tramitarà en el moment de la signatura de l'encàrrec i contra presentació de la liquidació inicial que serà conformada per la unitat proposant.

Un cop acabats els treballs objecte de l'encàrrec, el CEO es compromet a presentar l'informe de resultats, una còpia de la base de dades, les tabulacions corresponents, així com el document de liquidació final en el qual es detallarà el cost de la contractació dels treballs de camp de l'enquesta i, si ha estat inferior a l'import de l'aportació, en retornarà el sobrant al Departament de la Presidència, mitjançant un ingrés al Tresor de la Generalitat, al número de compte 9000 0010 50 0350000056.

#### **Novena. Vigència i modificacions**

El present encàrrec serà vigent des de la data de la signatura electrònica fins al 31 de desembre de 2018. Es podrà prorrogar anualment mitjançant la corresponent addenda.

També es podrà modificar el contingut de l'encàrrec. En aquest cas se signarà l'addenda o addendes que siguin necessàries, les quals contindran els acords que s'estipulin en cada cas i es formalitzaran com una modificació d'aquest encàrrec.

#### **Desena. Jurisdicció competent**

Les possibles discrepàncies en la interpretació i els dubtes derivats sobre el compliment de les clàusules d'aquest encàrrec seran resolts de mutu acord sota els criteris de bona fe i de col·laboració mútua.

#### **Onzena. Resolució anticipada**

Les causes de resolució anticipada d'aquest encàrrec de gestió són:

- El mutu acord de les parts.
- La voluntat de qualsevol de les parts, manifestada amb un preavís de dos mesos.
- L'incompliment de qualsevol de les obligacions establertes per una de les parts signants de l'encàrrec de gestió.
- La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de poder dur a terme l'objecte de l'encàrrec de gestió



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 9 de 10

– Qualsevol altra causa que prevegi la normativa vigent d'aplicació.

**Dotzena. Naturalesa de l'encàrrec de gestió**

Aquest encàrrec de gestió té naturalesa administrativa i queda exclosa l'aplicació del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.

**Tretzena. Publicitat**

De conformitat amb l'article 14.3 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'encàrrec de gestió s'ha de publicar al Portal de la Transparència, mitjançant el Registre de convenis de col·laboració i cooperació.

I perquè consti, als efectes escaients i com a prova de conformitat, se signa aquest encàrrec de gestió en el lloc i la data indicats a l'encapçalament.

Per delegació (Ordre PRE/8/2018, de 31 de gener, DOGC 7550, de 2.2.2018 i Ordre PRA/92/2018, de 31 de gener, BOE 30, de 2.2.2018)

Secretari general de la Presidència

Director general d'Atenció Ciutadana

Director del CEO



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Graells Costa,  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet  
Argemí, CPISR-1 C Joaquim  
Nin Borreda 09/03/2018,  
14/03/2018, 19/03/2018

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LCOGO3ATARCYP5BJWLU3QYP0674KE

Data creació còpia:  
17/07/2018  
Data caducitat còpia:  
17/07/2021  
Pàgina 10 de 10