

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 1 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA ALS CONTRIBUENTS DE LA XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS, QUE GESTIONA I RECAPTA ELS INGRESSOS PÚBLICS DE LES ADMINISTRACIONS QUE HAN DELEGAT AQUESTES COMPETÈNCIES A LA DIPUTACIÓ DE GIRONA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica als usuaris de la Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC), amb motiu de la gestió que aquest organisme realitza en virtut de les delegacions efectuades per les entitats locals a la Diputació de Girona, en relació amb la gestió i recaptació dels seus ingressos públics.

El centre d'atenció està configurat com un servei de primer nivell, donant cobertura a les oficines i als serveis centrals de XALOC. Quan un operador detecti que per resoldre una consulta es requereix un cert grau d'especialització, per raó de la matèria o d'un cas concret, aquest haurà de transferir la consulta a l'oficina o Departament de XALOC corresponent.

Entre d'altres, i a títol enunciatiu, aquest servei haurà d'atendre els tràmits, consultes i gestions següents:

1.1 Trucades:

A) Trucades entrants:

- Informació sobre XALOC als efectes de facilitar informació tributària de caràcter general que també figura a la web de l'organisme i a la Carpeta Ciutadana, així com de les diferents formes de pagament del deute que consta a la web, a la seu electrònica i a la Carpeta Ciutadana.
- Informació relativa als tràmits que es poden realitzar i documents que es poden obtenir des de la web i la Carpeta Ciutadana.
- Informació general sobre: la identificació digital, origen dels imports retenguts als comptes, tramitació d'identificació de conductors, consultes de les fotografies de denúncies i informació i/o documentació a aportar als plans de pagament.
- Informació general sobre XALOC que consta a la web, a la seu electrònica i a la Carpeta Ciutadana.
- Informació sobre formes de pagament (mitjançant entitats financeres, servei de línia oberta, Correus Pay i, si s'escau, per TPV virtual), així com de les diferents formes de pagament del deute mitjançant la web i la Carpeta Ciutadana.
- Realització de tràmits (canal telefònic i "correu electrònic", amb identificació a través de l'aportació d'informació coneguda per ambdues parts).
- Es gestionaran els següents tràmits de conformitat amb el protocol de protecció de dades que es desenvolupi:
 - Sol·licituds de domiciliacions de tributs (informació dels mitjans per realitzar la domiciliació)
 - Sol·licituds de canvi de domicili fiscal (informació dels mitjans per realitzar el canvi de domicili)
 - Sol·licitud de remissió de rebuts
 - Sol·licitud de justificants i/o certificats tributaris i altra informació tributària
 - Consulta de rebuts i unitats fiscals
 - Consulta d'expedients en els procediments següents:
 - Beneficis fiscals

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 2 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- Devolució d'ingressos indeguts
- Recursos administratius
- Inspecció tributària
- Expedients executius
- Presentació de queixes i suggeriments

- Altres tràmits que XALOC decideixi autoritzar per aquesta via.

B) Trucades de sortida:

Es realitzen els següents tipus de trucades als ciutadans:

- Campanyes d'informació als contribuents.
- Devolució de trucades a ciutadans que han deixat un missatge a la bústia de veu de XALOC i les trucades perdudes que es poden tramitar durant el servei o dia hàbil següent.
- Devolució de trucades per consulta no finalitzada.

Alguns dels tràmits que es realitzen per telèfon requereixen d'enregistrament de la conversa. Per aquest motiu, els agents hauran d'ajustar-se als protocols establerts a aquest efecte.

1.2 Gestions:

Aquelles gestions necessàries per a concloure de manera apropiada l'atenció al contribuent.

Les gestions més habituals són:

- Entrada a l'aplicació informàtica de XALOC referida a:
 - Informació relativa a dades del contribuent (telèfon, correu electrònic...), de nova informació o de rectificació de les contingudes a la base de dades.
 - La sol·licitud de domiciliació bancària i canvi d'adreça fiscal.
 - Enviament al contribuent de la documentació de l'ordre de domiciliació bancària per a la tramitació de la sol·licitud mitjançant correu electrònic, segons determini el contribuent.
- Enviament de correus electrònics en resposta de les consultes rebudes per aquest mitjà i el portal web.
- Campanyes d'informació de les atencions rebudes, de domiciliacions bancàries.
- Proposar referències cadastrals a les taxes per vincular-les amb l'IBI.
- Tasques administratives de poca complexitat, quan el volum de trucades ho permeti, a proposta de les necessitats dels diversos departaments del XALOC.

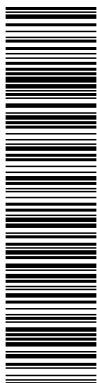
Els serveis compresos en el present contracte consisteixen en prestacions de caràcter instrumental i material que, en cap cas, impliquen exercici d'autoritat, atès que la gestió, organització i direcció de les quals correspon al contractista, sense perjudici de les facultats de control, supervisió i/o d'aprovació que la normativa contractual confereix a l'òrgan de contractació.

En tot cas, correspon al contractista:

La gestió diària del servei

- Garantir el correcte funcionament del conjunt del personal de servei.
- Supervisar i coordinar les tasques del personal adscrit per garantir la qualitat de les seves actuacions.
- Aplicar els procediments i protocols aprovats per al servei.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADOS Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 3 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX.1C079555369754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



- Prendre decisions no protocol·litzades, prèvia autorització del responsable de XALOC.
- Comunicació immediata de qualsevol incident als responsables de XALOC.

La gestió del personal

- Dirigir el personal assignat a l'execució del servei.
- Garantir que les posicions estiguin sempre cobertes amb independència de possibles baixes, absentisme, etc.
- Elaborar i gestionar els calendaris laborals del personal del servei, amb la planificació operativa dins de cada jornada.
- Gestionar els coneixements del personal adscrit i la seva actualització a les necessitats de cada moment.

La gestió de la qualitat

- Realitzar, a petició de XALOC i a càrrec de l'adjudicatària, auditories internes i externes de qualitat del servei i d'altres mètodes a proposar per l'adjudicatari per garantir l'excel·lència del servei, d'acord amb els criteris de XALOC i dels millors estàndards i pràctiques de centres similars a nivell estatal i internacional. En cap cas se n'exigirà més d'una a l'any.
- Proposar i realitzar reciclatges personalitzats per a la millora de les tasques realitzades d'acord amb els criteris de XALOC.
- Mantenir quadres de seguiment individuals per cadascun dels treballadors amb l'evolució de la seva qualitat, segons els indicadors que XALOC determini, així com els plans de millora.
Els resultats d'aquestes valoracions, que tindran una puntuació concreta, donaran lloc a les actuacions pertinents en formació, reciclatges, etc. per tal de solucionar les deficiències.
- Elaborar informes de gestió, incidències i anàlisi de trucades.
- Crear i mantenir els fitxers de dades que els responsables del servei determinin per necessitats del servei.
- Elaborar un sistema de millora contínua de la qualitat, d'eficàcia i d'eficiència del servei, ja sigui amb mitjans propis o amb la col·laboració de XALOC.
- Participar en grups de treball i projectes que emprengui XALOC amb l'objectiu de millorar el servei.

La interlocució amb el responsable de XALOC

- Gestionar la informació dirigida a XALOC i a altres interlocutors, segons el procediment del servei.
- Supervisar i gestionar el compliment de les clàusules contractuals.
- Elaborar i presentar tots els informes en format paper i electrònic necessaris per als responsables de XALOC.
- Seguiment de l'operatiu mitjançant les corresponent reunions entre ambdues parts.

2.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

El contractista haurà de comptar per a la prestació del servei amb un centre d'atenció de trucades situat a un radi màxim de 2 quilòmetres de la seu central de XALOC (Av. Sant Francesc, 29 de Girona), ateses les característiques del servei objecte de contractació, que exigeix la realització de tasques operatives administratives per part dels operadors que exigeix una interacció directa, àgil i diària amb un flux periòdic d'intercanvi de documentació física, així com pel



seguiment del servei directe i presencial que realitza el responsable del servei designat per XALOC, en la forma que disposa aquest plec.

2.1. Organització del servei:

El servei es prestarà de forma ininterrompuda de **8:30h a 19:00h**, de **dilluns a dijous**, i de **8:30h a 16:30h els divendres**, llevat els dies festius oficials que determini el calendari laboral que anualment aprova XALOC per a l'oficina central.

L'empresa adjudicatària proveirà els recursos humans per a donar compliment a les necessitats i requeriments especificats en aquest Plec de prescripcions tècniques.

El Servei es dimensionarà per torns de matí, migdia i tarda, segons el volum d'atencions estimades al llarg del contracte i el nombre d'operadors per torns, segons s'especifica en el següent quadre.

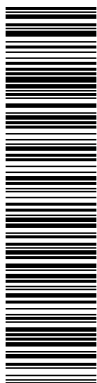
2.1.a) La distribució dels operadors i l'horari d'atenció es realitzaran **en tres torns (matí, migdia i tarda)**:

- a) **Torn de matí (6h i mitja)**: Comprèn la franja horària de 8:30h fins a les 15:00h.
- b) **Torn de migdia (1h i mitja)**: Comprèn la franja horària de 15:00h fins a les 16:30 h.
- c) **Torn de tarda (2h i mitja)**: Comprèn la franja horària de 16:30h fins a les 19:00h.

El contractista haurà de distribuir els horaris dels operadors de tal forma que es respecti la taula amb el nombre d'operadors i hores per torn següent:

MESOS	DISTRIBUCIÓ SERVEI						Volum estimat de trucades	HORES SERVEI (calculat sobre la base de l'any 2023 dies laborals)	
	Torn matí (nombre màxim operadors)	Hores servei torn matí (5h màxim operador)	Torn migdia (nombre màxim operadors)	Hores servei torn migdia	Torn tarda (nombre màxim operadors)	Hores servei torn tarda		Hores servei/dia	Hores servei/MES
Gener	5	25	2	3	2	5	6.120	33,00	678,00
Febrer	5	25	2	3	2	5	6.827	33,00	640,00
Març	7	35	2	3	2	5	7.515	43,00	964,00
Abril	8	40	2	3	2	5	7.273	48,00	849,00
Maig	8	40	2	3	2	5	9.412	48,00	1.036,00
Juny	7	35	2	3	2	5	7.425	43,00	921,00
Juliol	7	35	2	3	2	5	9.622	43,00	840,00
Agost	5	25	2	3	2	5	6.598	33,00	706,00
Setembre	6	30	2	3	2	5	7.204	38,00	735,00
Octubre	7	35	2	3	2	5	7.251	43,00	840,00
Novembre	5	25	2	3	2	5	6.972	33,00	673,00
Desembre	5	25	2	3	2	5	5.328	33,00	541,00
TOTAL		375		36		60	87.547	471,00	9.423,00

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 5 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B97B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



Per motius organitzatius i de necessitat del servei, XALOC podrà modificar unilateralment o a instància del contractista (prèvia justificació i autorització de XALOC) aquesta organització de torns/operadors amb un previ avís d'una setmana, sense que en cap cas pugui comportar un increment del nombre total d'hores diàries del servei ni pugui comportar cap tipus de dret d'indemnització per danys i perjudicis a favor del contractista.

2.1.b) Horari del responsable del servei designat pel contractista: treballarà un total de 36,5 hores setmanals, de dilluns a divendres. Així, les hores estimades anuals a facturar són 1.795,80.

El responsable haurà de prestar el servei de tal forma que durant la setmana pugui dur a terme un control i suport del personal dels diferents torns.

2.1.c) Categories i perfils del personal adscrit al servei

➤ Els operadors/es

Persona que atén i gestiona les trucades entrants i de sortida d'atenció, així com els correus electrònics donant la informació i resposta adequada a la demanda, seguint els protocols i procediments establerts, o realitza altres taques operatives administratives de baixa complexitat.

Funcions a realitzar: les descrites en l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

Les empreses licitadores s'obliguen que, en cas de resultar adjudicatària del servei, el personal assignat a la seva execució serà apte per a la prestació dels serveis objecte de contractació, motiu pel qual se li requerirà l'acreditació que el personal tingui titulació de batxillerat superior o equivalent i una formació qualificada d'usuari bàsic en aplicacions informàtiques i sistema operatiu. Tanmateix, si no es disposa de la titulació esmentada, l'adjudicatària haurà d'acreditar que la formació d'aquest personal respon a una experiència mínima d'un any en atenció en les Administracions Públiques o altres Organismes públics o Institucions, preferentment en matèria de tributs i ingressos de dret públic local.

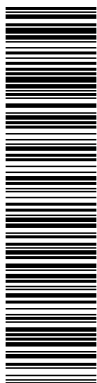
El contractista haurà de garantir que almenys en el torn de matí pot prestar el servei d'atenció en anglès o francès. XALOC es reserva el dret a comprovar el nivell d'idiomes del personal adscrit.

➤ El responsable del servei designat per l'adjudicatària

El/la responsable del servei és aquella persona de confiança de l'empresa que assumeix la responsabilitat de dirigir, donar suport i supervisar els operadors del centre, de realitzar tasques de suport formatiu al personal, mantenir les reunions amb el responsable del servei de XALOC, així com aportar els informes de qualitat requerits i les propostes correctives per les distorsions del servei que es puguin produir, i aquelles altres que s'estableixen en els termes exigits, tant als plecs de clàusules administratives particulars com en aquest plec. Conseqüentment, aquesta figura es diferencia de la resta de l'equip (operaris) que s'adscriu a l'execució del contracte.

El seu perfil serà de llicenciat/da o equivalent en dret o econòmiques i amb un mínim d'experiència d'1 any en les tasques descrites objecte de contractació i les funcions que més avall es descriuen, que haurà d'acreditar-se mitjançant el corresponent certificat emès per l'empresa o mitjançant certificat d'una administració pública en la qual hagi estat prestant funcions similars a les del

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 6 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B97B7637E7EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



contracte.

Si el responsable del servei no disposa de la titulació requerida, es requerirà un mínim de 2 anys d'experiència desenvolupant les funcions que es descriuen a continuació, la qual cosa s'haurà d'acreditar amb els mateixos mitjans descrits anteriorment. En aquest supòsit, en tot cas, XALOC es reserva el dret a valorar la seva aptitud i a requerir, si escau, al contractista la seva substitució.

La seva funció serà la de gestionar el projecte, amb capacitat de relació amb tots els àmbits funcionals de l'empresa. Comportarà un ampli coneixement de l'operativa i procediments de l'Administració Pública, preferentment de caire tributari, així com capacitat de lideratge, comunicació i treball en equip.

Es requereix també que el responsable del servei tingui experiència en la utilització d'eines informàtiques d'atenció i una formació qualificada d'usuari bàsic en aplicacions informàtiques i sistema operatiu.

A títol enunciatiu, el responsable del servei realitzarà les funcions següents:

- Resoldre els dubtes operatius dels operadors/es.
- Supervisar o redactar, si les necessitats del servei ho requereixen, les respostes que s'hagin d'efectuar via e-mail abans que aquestes siguin enviades.
- Realitzar supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense avisar.
- Garantir que els gestors coneixen i apliquen correctament tots els protocols i procediments del servei.
- Controlar el llistat d'incidents gestionats, detecció de possibles incidents no rutinaris, detecció possibles incidències o anomalies tècniques.
- Participar en els processos de formació i qualitat del servei.
- La seva dedicació ha de ser exclusiva a temes relacionats amb l'operativa del servei i processos formatius i de qualitat.
- Control de les vacances anuals o altres tasques de caire administratiu.
- Atenció de trucades i d'e-mails si les necessitats del servei ho requereixen.
- Elaborar/omplir les fitxes de valoració del seguiment i rendiment del personal operador, en relació amb el desenvolupament de les seves tasques. Aquestes fitxes, amb les seves conclusions, s'hauran de presentar mensualment al responsable de XALOC amb l'objectiu d'estudiar els resultats conjuntament i prendre les decisions oportunes.

Així mateix, el responsable del servei designat pel contractista serà l'interlocutor davant XALOC i dirigirà a tots els efectes el centre, impartint directament les ordres i instruccions de treball a la resta d'operadors de l'empresa contractista.

➤ Equip formador

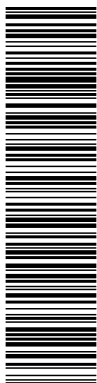
L'empresa contractista disposarà d'un equip de formació i qualitat integrat per personal amb qualificació i experiència acreditada en l'atenció i gestió de trucades de caràcter tributari i d'atenció al contribuent.

Aquest equip serà el responsable d'elaborar el pla de formació anual, consensuat amb XALOC, així com de planificar i impartir els diferents processos formatius que en formin part.

Funcions a realitzar:

- Planificar i impartir les formacions.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 7 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B07B7637E7EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



- Elaborar el pla de formació anual a càrrec de l'empresa contractista.
- Elaborar i actualitzar les guies i manuals de suport de supervisió/coordinació.
- Validar amb el responsable del servei del contractista i de XALOC el contingut i planificació dels processos formatius.

El cost d'aquest equip formador es troba inclòs en el preu/hora unitari que abonarà XALOC per operador i responsable designat.

2.1.d) Direcció i control de l'activitat laboral

➤ Direcció i control de l'empresari

La direcció i control de l'activitat laboral del personal assignat a l'execució del servei correspon exclusivament a l'empresa contractista. A aquest efecte, el contractista podrà adoptar les mesures que estimi oportunes de vigilància i control per verificar el compliment per part dels treballadors de les seves obligacions i deures laborals.

➤ Exclusió de vinculació laboral o funcional

La naturalesa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal de l'adjudicatària i l'organisme contractant. El personal que intervingui, doncs, en l'execució del servei dependrà exclusivament de l'adjudicatària, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals es pugui derivar cap responsabilitat per part de XALOC.

A l'extinció del contracte de serveis, en cap cas es podrà produir la consolidació de les persones adscrites al servei com a personal de XALOC.

➤ Supervisió de XALOC

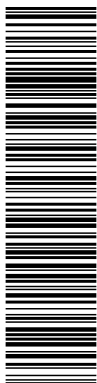
El servei a prestar pel contractista serà supervisat per un empleat de XALOC, que desenvoluparà les seves funcions a la mateixa dependència on el contractista executa el servei.

Aquest empleat de XALOC col·laborarà amb el/la responsable del servei designat pel contractista, a fi de fer un seguiment de l'execució del servei i de la seva qualitat.

Entre d'altres, i amb caràcter enunciatiu, aquest empleat de XALOC realitzarà les tasques següents:

- Treballarà, conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista, en la definició de les matèries i hores de formació continuada del personal assignat al servei al llarg de la durada del contracte.
- Proposarà i durà a terme conjuntament amb el responsable del servei designat pel contractista les correccions necessàries per possibles distorsions del servei que es detectin, tant a nivell personal com material.
- S'encarregarà de formar el personal assignat a l'execució del servei en la utilització de l'aplicació informàtica de XALOC en matèria de gestió i recaptació.
- Realitzarà supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense avís previ.
- Estudiarà conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista les estadístiques realitzades sobre les dades obtingudes de les aplicacions informàtiques utilitzades sobre la prestació del servei, a fi de determinar el compliment de les obligacions establertes en aquest Plec.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 8 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



- Proposarà mesures correctores quan es detectin errades en la informació donada als contribuents o distorsions del servei.
- Autoritzarà qualsevol millora operativa proposada pel contractista per a la millor prestació del servei.

2.1.e) Absències, baixes laborals, permisos, vacances i vagues

L'equip de treball estarà format per les mateixes persones durant tota la durada del contracte, llevat que per circumstàncies motivades, es decideixi la substitució d'algun dels seus components. En tot cas, qualsevol substitució d'aquest personal requerirà la prèvia autorització escrita del responsable del contracte designat per XALOC.

D'altra banda, XALOC podrà requerir la substitució d'algun membre del personal assignat al servei, a proposta de la persona responsable de XALOC, si es considera que no compleix amb els requisits exigits en el present plec, o per altres circumstàncies que interfereixin en el correcte funcionament del servei. Aquesta substitució a requeriment de XALOC serà d'obligat compliment per al contractista, el qual s'obliga a dur a terme el canvi en el termini màxim de 15 dies. Totes les despeses i indemnitzacions que d'això se'n derivin seran a càrrec del contractista.

En cas d'absència d'un treballador del centre, el contractista, sota els mateixos requeriments de prestació del servei definits en els presents plecs, podrà derivar les trucades a un altre centre d'atenció, per arribar a cobrir el servei amb el nombre total d'operadors que ha de tenir el servei segons el que es disposa en el punt 2.1.a). En tot cas, l'atenció s'ha de poder realitzar en llengua catalana, per tal de no lesionar els drets de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a la seva elecció (STS 512/2017, de 14-2-17).

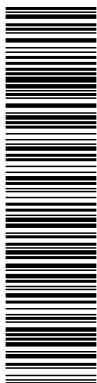
Això no obstant, haurà d'informar immediatament d'aquesta situació a XALOC, així com de la seva finalització.

En cas que es produeixi una baixa laboral per malaltia, accident o altra causa del personal assignat al contracte, en el termini màxim de 24 hores, comptat des del moment d'inici de la jornada laboral en la que causi baixa, el contractista haurà de substituir-la, preferentment amb personal ja adscrit al servei i amb la mateixa categoria i perfil professional. Aquesta baixa i la proposta de substitució s'haurà de comunicar immediatament al responsable del contracte de XALOC perquè, si escau, ho autoritzi.

Tanmateix, quan la baixa no sigui superior a 1 mes, el contractista podrà optar també per cobrir la baixa amb un treballador de l'empresa que treballi en un altre centre d'atenció del contractista o, sota els mateixos requeriments de prestació del servei definits en els presents plecs, derivar les trucades a un altre centre d'atenció per arribar a cobrir el servei amb el nombre total d'operadors que ha de tenir el servei, segons disposa el punt 2.1.a). En ambdós casos, el personal ha de poder realitzar l'atenció en llengua catalana, per tal de no lesionar els drets de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a la seva elecció. El contractista també podrà optar per la combinació d'alguna de les alternatives anteriors.

Aquestes situacions es documentaran mitjançant informes mensuals, on es detallaran les hores que s'hagin pogut perdre per aquestes causes, si han existit, generant un romanent d'hores que podran ser utilitzades a criteri de XALOC, o bé es podran deduir de la factura mensual. Amb la factura de desembre es regularitzaran totes les hores de l'any en curs, de forma que comenci el nou exercici sense romanent d'hores.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 9 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079553669754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



- En cas de permisos personals i durant el període de vacances reglamentàries, el personal assignat a l'execució del contracte serà substituït preferentment per personal ja assignat al servei, amb la mateixa categoria i perfil professional. Prèviament, s'haurà d'informar al responsable del contracte de XALOC, tant del període de permís o vacances previst, com de les persones que realitzaran la substitució.

Tanmateix, si no es pot substituir amb personal assignat al servei, el contractista podrà optar per cobrir aquesta absència de forma immediata amb la seva substitució amb un treballador que contracti a l'efecte, un treballador de l'empresa que treballi en un altre centre d'atenció del contractista o, sota els mateixos requeriments de prestació del servei definits en els presents plecs, derivar les trucades a un altre centre d'atenció per arribar a cobrir el servei amb el nombre total d'operadors que ha de tenir el servei, segons disposa el punt 2.1.a). En ambdós casos, el personal ha de poder realitzar l'atenció en llengua catalana, per tal de no lesionar els drets de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a la seva elecció. El contractista també podrà optar per la combinació d'alguna de les alternatives anteriors.

-En cas de vaga legal, el contractista estarà obligat a garantir en tot moment el compliment dels serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. En aquest cas, el contractista ha de garantir que, com a mínim, hi hagi el responsable del servei designat pel contractista i un operador per cada torn. El contractista avisarà a XALOC amb una antelació orientativa de 48 hores als fets al·ludits i informará puntualment del seu desenvolupament i incidència. Un cop finalitzada la vaga, l'empresa contractista obligatòriament haurà de presentar un informe, amb els serveis mínims prestats i el nombre d'hores que en el seu cas s'hagin deixat de prestar. Posteriorment, XALOC deduirà de la factura els serveis no prestats.

2.1.f) Control presència i control d'hores de treball

El contractista està obligat a vetllar que el seu personal compleixi amb el nombre d'hores diàries de dedicació establert.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista el control de l'assistència de cadascun dels seus treballadors al centre de treball mitjançant un sistema de control presencial, que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la dedicació horària de la prestació del servei per cada treballador i, per tant, que permeti acreditar diàriament el compliment del servei.

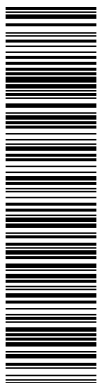
2.1.g) Formació continuada del personal adscrit al servei:

El contractista es responsabilitza de planificar i impartir la formació continuada del servei.

El contingut i la planificació d'aquesta formació s'haurà de recollir en un pla de formació anual que tot licitador haurà de presentar en la seva oferta, tal i com s'exigeix en la memòria tècnica, que versarà obligatòriament sobre els procediments administratius en general, els tributaris i de recaptació en especial, i sobre els principals ingressos de dret públic de les entitats locals.

Durant el primer trimestre de cada any, l'empresa contractista presentarà a XALOC la proposta de Pla de Formació anual, per tal que XALOC procedeixi a la seva revisió i validació. En aquest sentit, XALOC revisarà els continguts i mantindrà l'autoritat d'aplicar les modificacions oportunes en funció de criteris tècnics o

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 10 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C0795553669754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



normatius, o davant d'eventualitats tecnològiques i/o operatives que requereixin alterar l'ordre o contingut dels processos formatius establerts.

XALOC supervisarà els processos formatius que determini com a necessaris i el seu personal tècnic podrà participar i col·laborar en el desenvolupament de la formació continuada, si es considera convenient.

Quan XALOC observi qualsevol dèficit en la formació, el contractista estarà obligat a presentar la corresponent acció correctora.

2.2 Característiques tècniques del servei.

2.2.a) Centre de trucades: El contractista haurà de disposar d'un centre d'atenció de trucades situat a un radi màxim de 2 quilòmetres de la seu central de XALOC (Av. Sant Francesc, 29 de Girona), des d'on es prestarà el servei (en endavant CAU)

Aquesta ubicació esdevé necessària en atenció a les gestions i tràmits operatius que realitzen els operaris, el quals requereixen d'una interacció directa, àgil i diària, així com pel seguiment directe i presencial del servei que realitzarà el responsable designat per XALOC.

L'empresa contractista, entre d'altres, realitzarà les gestions següents:

- Enregistrament i recepció de sol·licituds de domiciliacions de tributs
- Enregistrament i recepció de sol·licituds de canvi de domicili fiscal
- Remissió de rebuts als contribuents
- Remissió de justificants i/o certificats

Aquestes gestions comporten un flux periòdic d'intercanvi de documentació física, esdevenint important que els centres estiguin pròxims, per tal de garantir l'eficàcia i eficiència d'aquestes tasques operatives vinculades a tràmits procedimentals tributaris i sancionadors, amb terminis molt delimitats.

En qualsevol cas, el local respondrà a les necessitats especials i de mobilitat dels operadors i personal que exerceixin el seu treball, observant totes les prescripcions legals existents en matèria de mobilitat, accessibilitat, prevenció de riscos i seguretat i higiene en el treball.

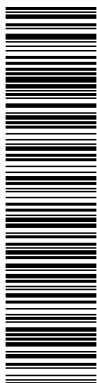
2.2.b) Material i condicionament del centre de trucades: el contractista haurà de comptar almenys amb:

- 1.- Deu llocs de treball per als operadors, dotats d'ordinadors personals, escalables en el seu cas i dos llocs de treball dotats d'ordinadors i mobiliari d'oficina, un per al responsable del servei designat pel contractista i l'altre per a la persona empleada de XALOC, responsable de la supervisió d'execució del contracte.
- 2.- Impressores, servei telefònic (telèfons, línies, sistema de redistribució de trucades, etc.) i internet, mobiliari d'oficina necessari i, en general, tot allò imprescindible per poder dur a terme l'objecte del contracte.
- 3.- Auriculars monoaurals a tots i cadascú dels professionals, compatibles amb els equips tecnològics.

Amb caràcter general, l'equipament donarà compliment a:

- Resposta de freqüència de banda ampla per un so més natural
- Disseny i estructura robusta
- Fiabilitat contra ús perllongat

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 11 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53
	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



- Receptor d'un sol cable
- Cancel·lació de soroll

Cada licitador presentarà una descripció detallada de tot l'equipament proposat que posarà a disposició del servei per a la bona execució d'aquest.

2.2.c) Mitjans tecnològics. Per a la prestació del servei es requereix d'una centraleta, un sistema informàtic de control horari (SICH) i d'una aplicació informàtica d'atenció.

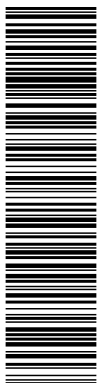
Infraestructura a càrrec del contractista, que conformen una part de les despeses generals de l'empresa contractista i, per tant, forma part del preu de contracte:

- Sistema de redistribució de trucades (centraleta): Un sistema de redistribució de trucades per gestionar les trucades que entren i surten, així com la seva distribució a la xarxa de treball. En tot cas, el contractista assumeix al seu càrrec l'obligació del seu manteniment, actualització i, si escau, reposició.

El sistema de redistribució de trucades ha de tenir una infraestructura que contempli, com a mínim, el següent:

- Sistema de gravació selectiva o total de trucades (segons configuració) d'un accés primari digital.
- Sistema de gravador de veu amb una capacitat mínima d'1Tb ó 200.000 hores de gravació. També estarà dotat d'un sistema de *backup*, així com d'extracció selectiva de gravacions.
- El sistema haurà de suportar l'atenció d'un mínim de 10 trucades simultànies i altres 10 en espera.
- Establiment d'un sistema que permeti la monitorització del servei en temps real, de forma que es pugui fer un seguiment 'on line' de les gestions realitzades, els temps d'espera i atenció, així com el control de les trucades perdudes i recuperades.
- Habilitació d'un sistema que suporti el següent flux de recepció i gestió de trucades.
- Les gravacions de veu, un cop enregistrades, s'enviaran per correu electrònic a un grup de correu determinat, per tal que siguin gestionades des del Nivell 1 d'atenció (CAU).
- El sistema disposarà d'un sistema d'auditoria que permeti el control de qualitat del servei. Haurà de contemplar a part dels indicadors bàsics anteriors (trucades e/s, espera, ateses,...), paràmetres tècnics com percentatges de saturació, temps d'espera, pics de trucades i qualitat de l'atenció. Es podran treure fàcilment informes a mida d'acord als paràmetres anteriors, així com d'exportació de dades a fulls de càlcul del nombre total de trucades rebudes i de sortida, per dies, mesos i anuals.
- Supervisió d'agents i grups d'agents en temps real per part de supervisors.
- Distribució de les trucades entre els diferents agents d'un grup destí segons criteris de prioritat o de major temps d'inactivitat.
- Configuració del tractament de les trucades per grup, identificant el tipus d'acció a realitzar i els missatges corresponents, d'una forma senzilla i intuïtiva.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 12 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX 1C07955369754B97B763E7EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- Visualització de les dades de la trucada atesa i de les trucades en el PC de cada agent juntament amb la facilitat per part de l'agent de controlar el telèfon i gravar converses.
- Sistema ampliable pel que fa a nombre d'agents i supervisors.

➤ Línies telefòniques associades a la seva centraleta de veu.

Línia de veu d'atenció al públic i línies de dades (recomanable FTTH simètrica d'ample de banda mínim de 600Mb). En relació amb la línia de veu, l'adjudicatària tramitarà la portabilitat de la línia actual de la qual és titular l'actual empresa prestadora del servei (972.900.251), a fi i efecte de mantenir la mateixa numeració actual d'atenció al públic.

El contractista mantindrà la línia i numeració actual, fent-se càrrec dels consums i despeses que se'n derivin. Aquesta línia haurà d'estar activa a l'inici del contracte i es mantindrà durant tota la seva durada. A la finalització del contacte, el contractista facilitarà la tramitació de la portabilitat a un nou adjudicatari o, en defecte seu, a XALOC, per tal de garantir el funcionament normal del servei sense interrupció.

➤ Un sistema informàtic de control horari (SICH), que validi la presència dels treballadors/ores en el lloc de treball. L'aplicació que gestioni el SICH haurà de tenir, com a mínim, les característiques següents:

- Aplicació i dades accessibles permanentment via web, tant als responsables del contractista com els de XALOC.
- S'ha de garantir la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres i dades recollides.
- Possibilitat d'establir les planificacions horàries previstes, d'acord amb la memòria tècnica així com totes les seves variacions.
- Possibilitat de generar alertes d'incompliment via aplicatiu i/o e-mail.
- Possibilitat d'enregistrar incidències i comentaris per part dels usuaris autoritzats.
- Possibilitat de generar informes i resums, així com d'exportació de dades a fulls de càlcul.

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta tècnica una descripció dels mitjans de què disposaran en cas de resultar adjudicatari, de forma que acrediti el compliment d'aquests aspectes tècnics.

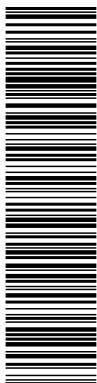
El contractista disposarà com a màxim de 7 dies hàbils, a comptar des de l'inici de la prestació del servei, per a la implantació total i efectiva del SICH. Cada dia de retard en la seva implantació comportarà la imposició d'una penalitat per l'import que resulti d'aplicar el que estableix l'article 193 LCSP. Finalment, si en el 15è dia hàbil el contractista no ha procedit a implantar de forma efectiva el SICH, XALOC podrà declarar la resolució del contracte.

➤ Equips informàtics dels operadors

El contractista s'obliga a mantenir, actualitzar i, si escau, reposar els equips informàtics dels operadors, als efectes d'una execució correcta del contracte. Els requeriments tècnics mínims dels equips dels operadors seran els següents:

- Ordinadors amb S.O. Windows 10

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 13 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C0795553669754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

- 8 GB RAM
- Disc dur 256 GB

Totes les aplicacions a càrrec del contractista descrites en aquest apartat 2.2.c) tenen la consideració d'obligacions contractuals essencials. Per la qual cosa, les propostes presentades pels licitadors hauran de contemplar-les en la respectiva Memòria tècnica (sobre B). En cas contrari, serà causa de no admissió i la proposta serà rebutjada automàticament.

Aplicacions a càrrec de XALOC:

➤ L'aplicació informàtica del servei d'atenció

L'eina principal del personal de CAU serà una aplicació informàtica orientada a l'atenció pública, que permetrà accedir a la informació de caràcter tributari que consta a XALOC relacionada amb la persona que realitza la consulta i necessària per a la prestació d'aquest servei, així com a un entorn d'informació rellevant i necessari perquè l'operador del CAU pugui realitzar l'atenció al públic d'una forma eficient.

Les seves característiques principals són:

- Desplegament de forma ràpida i intuïtiva de tota la informació general i les dades del ciutadà en poder de XALOC.
- Facilitar l'atenció al ciutadà, independentment de la seva via d'accés (presencial, telefònica o per correu electrònic).
- Mantenir un registre dels contactes amb el ciutadà de forma que sigui possible conservar un històric de les relacions del ciutadà amb XALOC, així com de la durada de cada atenció realitzada per l'operador.

A més d'aquesta aplicació, el personal adscrit al servei podrà accedir:

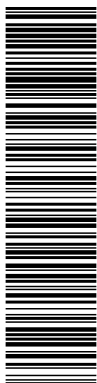
- ✓ A l'aplicació informàtica de caràcter tributari des de la qual XALOC presta el servei.
- ✓ Al web de l'organisme.
- ✓ A una base de dades que contindrà una introducció al servei públic que presta XALOC, que conté informació sobre les diferents ordenances fiscals dels municipis que tenen delegada la gestió, així com informació en matèria tributària suficient per donar resposta a les trucades més habituals i respondre amb claredat a aquelles que requereixin consulta en els diferents suports en els quals resideixi la informació.

2.2.d) Mesures de seguretat per a la prestació de servei d'atenció telefònica i telemàtica als contribuents de XALOC

El personal autoritzat a prestar serveis haurà de seguir les normes de ciberseguretat i complir amb els requeriments tècnics i les condicions d'utilització dels mitjans tecnològics que recull aquest document, de conformitat amb les instruccions que es dictin sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) a XALOC:

1. El personal autoritzat emprarà equips informàtics dotats de totes les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades i les comunicacions.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 14 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



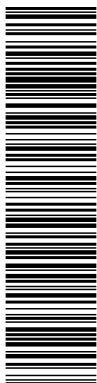
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B07B7637E7EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

2. En cas d'emprar xarxes wifi cal que siguin securitzades -que utilitzin, com a mínim, l'estàndard de seguretat WPA2- i que requereixin un usuari i una contrasenya per establir la connexió.
3. El personal autoritzat prendrà les mesures adients per evitar que persones alienes puguin visualitzar o accedir a la informació del mitjà tecnològic, sense autorització. Així doncs, caldrà bloquejar expressament la sessió de treball en cas d'inactivitat temporal i tancar l'ordinador en acabar la jornada laboral.
4. Per a una navegació segura, cal seguir les recomanacions següents:
 - a. Procurar navegar per pàgines web que tinguin xifrat HTTPS, per evitar que un ciberdelinqüent pugui interceptar i interpretar la informació.
 - b. Mai activar l'opció de recordar contrasenyes del navegador.
 - c. Procurar fer cas del que l'antivirus adverteix, ja que avisa quan detecta que un web és maliciós o de poca confiança. Cal vigilar de no ser enganyat pels avisos falsos que intenten suplantar l'antivirus.
 - d. Evitar ser enganyat per anuncis emergents (pop-up) maliciosos.
 - e. Vigilar la suplantació d'identitat de webs. Sempre cal revisar que l'URL sigui correcte.
 - f. Verificar l'adreça de les pàgines a les quals es realitza la connexió. Pels serveis més usats és preferible desar-los com a adreces d'interès.
5. Cal comprovar que el router de connexió a Internet no utilitza la contrasenya per defecte de fàbrica. Cal configurar la contrasenya del router amb sistemes d'encriptació segura: WPA3 (preferentment) o WPA2.
6. El personal autoritzat té l'obligació de respectar el secret professional.
7. No està permesa l'extracció de dades fora dels servidors corporatius ni a unitats externes dels equips de treball, memòries USB o discs al núvol particulars (Onedrive, Google Drive, Dropbox..).
En cap cas s'utilitzaran les unitats locals dels equips per a l'emmagatzematge d'informació. A més, cal abstenir-se de fer còpies de seguretat en local de la informació.
Caldrà evitar extreure i imprimir documents en paper (documents de suport, auxiliars o còpies de treball). Si és imprescindible imprimir, cal demanar autorització expressa, custodiar els documents amb seguretat, desar-los únicament en espais o mobiliari segur i retornar-los quan no sigui necessari disposar-ne i la devolució sigui possible.
8. Els ordinadors estaran permanentment actualitzats amb les versions del sistema operatiu i pegats de seguretat, així com amb l'antivirus.
9. El personal autoritzat és responsable de seguir les recomanacions d'ús i les normes de seguretat per donar compliment al marc normatiu vigent. En aquest sentit, és responsable de la seguretat de les dades personals que tracta i de seguir els procediments establerts per donar compliment a la normativa segons els tractaments de dades establerts.
10. En cas d'incident de ciberseguretat, cal desconnectar el dispositiu de la xarxa i comunicar-ho al responsable del servei de XALOC amb la major brevetat possible.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 15 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B07B7637EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



11. Per a qualsevol problema amb l'accés als sistemes informàtics de XALOC, caldrà comunicar-ho al responsable del servei de XALOC.

3.- INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 La data d'inici de la prestació del servei és el dia 18 de novembre de 2023.

3.2 En el supòsit que la nova adjudicatària del contracte sigui una empresa diferent de l'actual prestadora del servei, la implementació de la prestació requerirà les següents actuacions, que són simultànies:

A): El nou contractista disposarà del termini d'un (1) mes des de la formalització del contracte per condicionar el centre i dur a terme la formació del personal operador adscrit al servei.

B): Dins d'aquest mateix període d'un (1) mes, el contractista haurà de fer proves dels sistemes i simulacions d'atencions.

3.3 En cap cas el servei objecte de licitació pot quedar sense cobertura; ha de ser prestat en continuïtat. Per aquest motiu, l'actual contractista es farà càrrec de la prestació del servei fins que la nova empresa n'iniciï la prestació, d'acord amb les condicions establertes en l'article 29.4 de la LCSP i la clàusula D.3 del PCAP del contracte (Exp. 2019/474).

4.- QUALITAT DEL SERVEI

4.1 La política de qualitat de XALOC es fonamenta en l'acreditació dels processos de gestió amb l'objectiu d'assegurar el nivell adequat del compliment dels estàndards fixats.

Per poder assolir els indicadors de qualitat fixats més avall, l'empresa contractista haurà d'enregistrar en l'eina informàtica aportada per XALOC amb la qual es presta del servei totes i cadascuna de les consultes i gestions realitzades pel personal mitjançant la creació d'un "tiquet".

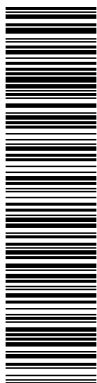
Cada tiquet obert a l'aplicació respon a una trucada atesa o realitzada pel personal adscrit al servei o a una gestió realitzada, segons l'establert en l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

Per assolir els estàndards de qualitat, el CAU haurà de:

- Tancar/resoldre mensualment un mínim del 75% del total de tiquets oberts durant aquell mateix mes, sense que hagi estat necessari, per poder contestar correctament a l'usuari, haver traspassat la trucada o la gestió als serveis centrals o les oficines de XALOC.
- La realització mensual del 95% de les trucades de sortida en el termini indicat en el plec, en resposta als missatges deixats pels usuaris del CAU en la bústia dins de les 24 hores següents hàbils.
- Atendre mensualment un percentatge del 90% del total de trucades que rep el servei.

El còmput per a determinar el total de trucades als efectes de calcular aquest percentatge, resultarà del total de trucades ateses, perdudes amb o

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 16 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX.1C079555369754B07B7637EE53B90F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



XALOC
Xarxa Local de Municipis
de la **Diputació de Girona**

sense deixar missatge a la bústia de veu. Això no obstant, del total de trucades NO ateses es restaran aquelles que el seu temps d'espera ha estat inferior a 2 minuts, ja que s'entenen com a abandonades.

En aquest sentit, la contractista haurà de subministrar a XALOC mensualment els llistats (reports) de la centraleta que utilitzi l'Adjudicatària, amb noms:

- a) detall de trucades per agent
- b) resum de trucades per agent
- d) Mantenir mensualment una mitjana inferior als 8 minuts per atencions finalitzades.

Per poder assolir els llistats de qualitat anteriors, la contractista, sota els mateixos requeriments de prestació del servei definits en els presents plecs, podrà utilitzar el personal i mitjans d'un altre centre d'atenció del qual disposi arreu del territori. En tot cas, per tal de no lesionar els drets de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a la seva elecció, l'atenció s'ha de poder realitzar en llengua catalana. Malgrat l'anterior, el nombre total de trucades ateses des d'un altre centre en cap cas podrà ser superior el 25% del total de les trucades rebudes. La contractista, en el supòsit que hagi fet ús d'un altre centre, haurà de justificar que no ha superat aquest llistar màxim establert dins d'aquell mes.

4.2 Finalment, el contractista s'obliga a:

- Resoldre amb eficàcia les demandes dels ciutadans relatives als serveis prestats.
- Transmetre al ciutadà el propòsit d'estar al seu servei.
- Transmetre al ciutadà la idea que aquest servei tracta d'informar-lo, així com de facilitar-li les eines necessàries perquè pugui resoldre els seus dubtes, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines de XALOC.
- Millorar i consolidar la confiança dels ciutadans en aquest servei.
- Facilitar l'accés a la informació històrica sobre el servei prestat.

4.3 En cas que s'implementin nous canals d'atenció, una vegada transcorregut un període de prova XALOC establirà indicadors de qualitat que permetin l'avaluació del servei.

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

5.1 El seguiment del servei es realitzarà mitjançant reunions del responsable designat per l'empresa contractista i del responsable de XALOC al centre on es presti el servei (CAU) o a la Seu Central del XALOC, sense perjudici que hi assisteixi personal d'ambdues parts a requeriment de qualsevol de les parts. A aquest efecte, s'efectuarà com a mínim una reunió mensual.

El responsable de l'empresa contractista haurà d'efectuar informes sobre l'activitat desenvolupada amb les aplicacions de les quals actualment disposa XALOC i les que utilitzi l'adjudicatària (ex. centraleta, control horari, etc.), motiu pel qual haurà de conèixer detalladament com explotar la informació continguda en les mateixes en relació amb les dades següents:

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació PPT	IDENTIFICADORS Codi UACG: Contractació , Núm. expedient: 2023/324 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: KOTG2-NVQ8I-C6CSX Data d'emissió: 7 de Juny de 2023 a les 13:01:46 Pàgina 17 de 17	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Adjunta a Gerència Tributària de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 07/06/2023 12:53	ESTAT SIGNAT 07/06/2023 12:53



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 515593 KOTG2-NVQ8I-C6CSX, 1C079555369754B07637E7EE53BA0F3C53748) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



- ✓ Les relatives als aspectes quantitatius del servei, requerits en l'apartat 4.
- ✓ Fitxes de seguiment dels operadors.
- ✓ Informe escrit a XALOC en relació amb les supervisions telefòniques realitzades pel responsable del servei a tots els seus operadors, a fi de comunicar el resultat d'aquestes sobre l'atenció donada quant a la forma i contingut.
- ✓ Anàlisi de la informació extreta de l'aplicació que es posarà a disposició del contractista o l'aportada per la mateixa adjudicatària, relativa als indicadors bàsics com el nombre total de trucades, trucades en espera, trucades ateses i qualsevol. I altra que aquesta auditoria permeti (saturació, pics de trucada, temps d'espera ...)
- ✓ Report dels tràmits realitzats relatius a l'entrada a l'aplicació informàtica de XALOC sobre:

- Informació relativa a dades del contribuent (telèfon, correu electrònic...) de nova informació o de rectificació de les contingudes a la base de dades.
- Sol·licitud de domiciliació bancària i canvi d'adreça fiscal.
- Enviament al contribuent de l'ordre de domiciliació bancària mitjançant correu electrònic, segons determini el contribuent.
- Enviament de correus electrònics en resposta de les consultes rebudes per aquest mitjà i el portal web.
- Campanyes d'informació de les atencions rebudes, de domiciliacions bancàries
- Proposar referències cadastrals a les taxes per vincular-les amb l'IBI.
- Tasques administratives de poca complexitat, quan el volum de trucades ho permeti, a proposta de les necessitats dels diversos departaments del XALOC.

- ✓ La informació obtinguda es compararà pel responsable del servei de XALOC amb el resultat de les supervisions telefòniques realitzades per aquest i per les referències externes com els comentaris i/o queixes del ciutadà anònim i valoracions de les enquestes als usuaris.

5.2 Els objectius de les reunions seran:

- Examinar els indicadors de qualitat i revisar el servei prestat.
- Proposar i/o assenyalar les eventuais evolucions i canvis de l'entorn tecnològic i operatiu.
- Permetre l'intercanvi d'informació sobre el desenvolupament de les activitats realitzades i prendre decisions operatives necessàries.
- Revisar, establir i modificar, si fos necessari i d'acord amb els condicionants del servei, els indicadors de qualitat del servei i la seva ponderació.
- Definir una nova distribució horària i mensual dels operadors, si això fos necessari, per garantir una millor prestació del servei.

5.3 Els resultats del còmput d'aquests paràmetres obtinguts (quantitatius i qualitatius) donaran lloc a les actuacions pertinents de formació, reciclatge, etc., per solucionar les deficiències detectades i, si escau, l'aplicació de penalitzacions.

Girona, en la data de la signatura electrònica,

L'Adjunta a gerència
Carmen Gallego Marin