

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES****1.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic en els municipis de Catalunya on no existeixi oficina bancària, d'acord amb la relació de municipis que figura com a Annex a aquest plec.

CPV: 66110000-4 "Serveis bancaris"

A l'efecte de garantir l'abast més ampli possible del servei, es planteja que a cada municipi prestin el servei dues entitats de crèdit diferents.

L'objecte del contracte inclou:

- Adaptació d'un vehicle per a la prestació del servei d'oficina bancària, incloent-hi la instal·lació d'un caixer automàtic, atenent a tota la normativa de seguretat aplicable. La finalitat és prestar-hi els serveis bancaris bàsics, independentment de l'entitat de crèdit amb la qual les persones usuàries tinguin subscrit un contracte de servei bancari. Aquest vehicle farà les rutes pels municipis on es prestarà el servei.
- Implantació del programari necessari per al funcionament correcte dels serveis financers oferts i del caixer automàtic.
- Disseny de les rutes i dels horaris en els municipis que seran beneficiaris del servei.
- Posada en servei del vehicle adaptat com a oficina bancària i del caixer automàtic instal·lat.
- Realització de les operacions pròpies d'una oficina bancària. S'han d'oferir, com a mínim, els serveis que recull el plec de prescripcions tècniques.
- Assessorament bancari a les persones usuàries del servei en els termes del plec de prescripcions tècniques.
- Suport a les persones usuàries pel que fa al funcionament i les funcionalitats del caixer automàtic.
- Servei de manteniment del caixer automàtic, dels sistemes de seguretat, així com del programari que s'hi instal·li per al funcionament correcte del servei d'oficina bancària i de caixer automàtic durant la vigència del contracte.
- Mitjans materials i humans necessaris per a la prestació del servei.

El contracte es dividirà en els cinc lots següents.

L'objecte del lot 1 consisteix en oferir el servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic d'acord amb les especificacions d'aquest plec en els municipis de les comarques del Baix Ebre, les Garrigues, el Montsià, el Pla d'Urgell, el Priorat, la Ribera d'Ebre, la Segarra, el Segrià, la Terra Alta i l'Urgell, d'acord amb la relació de municipis que figura com a Annex a aquest plec.

L'objecte del lot 2 consisteix en oferir el servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic

Carrer del Foc, 57  
08038 Barcelona  
Tel. 933 162 000



Doc. original signat per:  
Josep Maria Sánchez Pascual  
14/12/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 14/12/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HKWCE0EPZMDWF9FML8A0RNJXPJZ2YV

Data creació còpia:  
14/12/2023 12:41:44

Pàgina 1 de 11

Generalitat de Catalunya  
Departament d'Economia i Hisenda

d'acord amb les especificacions d'aquest plec en els municipis de les comarques de l'Alt Camp, l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Camp, el Baix Penedès, la Conca de Barberà, el Garraf i el Tarragonès, d'acord amb la relació de municipis que figura com a Annex a aquest plec.

L'objecte del lot 3 consisteix en oferir el servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic d'acord amb les especificacions d'aquest plec en els municipis de les comarques de l'Alt Urgell, l'Aran, la Cerdanya, la Noguera, el Pallars Jussà, el Pallars Sobirà i el Solsonès, d'acord amb la relació de municipis que figura com a Annex a aquest plec.

L'objecte del lot 4 consisteix en oferir el servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic d'acord amb les especificacions d'aquest plec en els municipis de les comarques de l'Alt Empordà, el Baix Empordà, la Garrotxa, el Gironès, el Pla de l'Estany i la Selva, d'acord amb la relació de municipis que figura com a Annex a aquest plec.

L'objecte del lot 5 consisteix en oferir el servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic d'acord amb les especificacions d'aquest plec en els municipis de les comarques del Bages, el Baix Llobregat, el Berguedà, el Lluçanès, el Maresme, el Moianès, Osona, el Ripollès, el Vallès Occidental i el Vallès Oriental.

Les empreses licitadores podran presentar ofertes individuals per a cadascun dels lots, i, potestativament, una oferta única que agrupi més d'un lot fins al màxim dels cinc objecte de la licitació (oferta integradora). A fi que el servei sigui prestat per dues entitats de crèdit diferents, s'adjudicarà cadascun dels lots a les dues millors ofertes rebudes, valorades d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives.

## 2.- CONTEXTUALITZACIÓ

La finalitat d'aquest servei és garantir que les persones residents en els municipis que no disposen de cap oficina bancària en el seu terme municipal puguin accedir als serveis financers. A 31 de desembre de 2022, segons les dades públiques del Banc d'Espanya, 503 municipis dels 947 municipis que hi ha a Catalunya es troben en aquesta situació, distribuïts en pràcticament tot el territori ja que abasten 41 comarques. En aquests municipis hi resideixen 307.553 persones, segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya a 1 de gener de 2022.

Atès que determinades àrees d'activitat de les entitats de crèdit tenen la consideració de serveis d'interès econòmic general, el Departament d'Economia i Hisenda vol garantir la prestació de serveis bancaris en els municipis que no disposen d'oficina bancària. Les dificultats d'accés a l'efectiu en les zones menys poblades és un dels aspectes més significatius, però no són gens menys importants des d'un punt de vista de protecció de les persones consumidores vulnerables, col·lectiu d'especial protecció d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, altres aspectes de l'exclusió financera com són la necessitat d'atenció personalitzada, formació i acompanyament en l'ús de les aplicacions mòbils de la banca electrònica, entre d'altres.

És per això, que es pretén cobrir les necessitats i/o funcionalitats mínimes per al conjunt de la ciutadania de Catalunya descrites en aquest plec.

2/11



Doc. original signat per:  
Josep Maria Sánchez Pascual  
14/12/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 14/12/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HKWCE0EPZMDWF9FML8A0RNJXZPJZ2YV

Data creació còpia:  
14/12/2023 12:41:44

Pàgina 2 de 11

**3.- FUNCIONALITATS I CARACTERÍSTIQUES DE L'OFICINA BANCÀRIA MÒBIL AMB CAIXER AUTOMÀTIC**

La prestació del servei regulada en el present plec haurà d'ajustar-se als requisits tècnics següents, sense perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives.

**3.1 Definició dels serveis mínims a oferir**

El servei d'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic ha de prestar, com a mínim, els serveis següents:

- Serveis a prestar únicament mitjançant el caixer automàtic instal·lat:
  - o Retirada de diners en efectiu mitjançant l'ús de qualsevol targeta de crèdit, de dèbit, de prepagament o llibreta bancària.
  - o Ingress de diners en efectiu.
- Serveis bancaris prestats en qualsevol de les oficines de l'entitat adjudicatària del servei:
  - o Obertura de comptes bancaris.
  - o Domiciliació i pagament de rebuts, tributs i sancions.
  - o Consultes de moviments i saldos de comptes bancaris.
  - o Obtenció d'extractes de comptes bancaris.
  - o Realització de transferències entre comptes bancaris.
- Atenció personalitzada en matèria de:
  - o Lliurament i tramitació dels fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia de l'entitat de crèdit adjudicatària del servei.
  - o Tramitació de tots aquells documents de caràcter preceptiu per a l'accés a crèdits al consum (Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum), i per a la contractació de préstecs hipotecaris (Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari), en què l'entitat atorgant del finançament és l'entitat de crèdit adjudicatària del servei.
  - o Tramitació de tots aquells documents de caràcter preceptiu per a la contractació de productes financers propis de l'entitat de crèdit adjudicatària del servei o de tercers i, en especial, de la documentació acreditativa de l'aplicació per l'entitat de crèdit de la Directiva de Mercats d'Instruments Financers (MIFID) en tot allò que afecta a la forma en què les entitats financeres informen, assessoren o comercialitzen productes financers als seus clients o clients potencials.

No es cobrarà comissió per la retirada i ingress de diners en efectiu en el caixer automàtic. Per a la resta d'operativa, el caixer automàtic haurà d'informar a les persones usuàries, de forma explícita en la seva pantalla, del cost del servei sol·licitat en cada operació que demandin, així com, conegut el seu cost, poder exercir l'opció de desistir de l'operació, si es sol·licita.



**3.2 Adequació del vehicle per a la prestació del servei**

L'empresa adjudicatària ha d'adaptar el vehicle i adequar-lo com a oficina bancària i també ha d'instal·lar-hi el caixer automàtic, així com les connexions a la xarxa elèctrica i de dades, i fer qualsevol adaptació necessària per al funcionament del caixer automàtic per a la correcta prestació del servei. Tot el cost que se'n derivi serà assumit per l'empresa adjudicatària.

El vehicle haurà de complir:

- amb els requisits d'accessibilitat que s'estableixin en la normativa estatal i autonòmica, amb totes les condicions socials d'accessibilitat universal per a totes les persones, instruccions d'usos i condicions de comportament mediambientals i climàtics.
- amb les mesures de seguretat i tots els requisits que estableix la normativa de seguretat, inclòs el caixer automàtic instal·lat, previstes en els articles 122.4 i 124 del Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de Seguretat Privada i en els articles 14 i 15 de l'Ordre INT/317/2011, d'1 de febrer, sobre mesures de seguretat privada. Així mateix, s'hauran d'obtenir tots els permisos i autoritzacions corresponents abans de la posada en marxa del servei.

Caldrà habilitar un espai d'espera exterior amb un tendal i amb seients per a les persones usuàries que esperin a ser ateses.

**3.2.1 Característiques tècniques del vehicle**

- Vehicle de tipologia furgoneta tipus VAN.
- Carrosseria amb pintura de color blanc.
- Motor amb una potència mínima de 160 CV.
- La massa màxima autoritzada (MMA) ha de ser l'adequada per a la prestació del servei, d'acord amb el pes dels components que hagin de formar part de la transformació del vehicle.
- Llargada: entre 5900 mm i 7400 mm.
- Alçada: entre 2500 mm i 2700 mm.
- Com a mínim, ha de donar compliment a la normativa d'emissions Euro 6.
- El distintiu ambiental mínim és C. No s'acceptarà cap vehicle amb etiqueta ambiental B. Es valoraran aquells vehicles amb etiqueta ambiental ECO o de zero emissions.
- El vehicle, quan presti el servei, s'alimentarà d'energia elèctrica externa de 220 V.
- El vehicle haurà de tenir instal·lada una bateria de liti adequada i dimensionada per garantir una autonomia mínima de 3 hores de subministrament elèctric.
- El vehicle haurà de disposar d'un sistema de climatització que garanteixi la confortabilitat dins de l'espai d'atenció a les persones usuàries.
- El vehicle haurà d'anar equipat amb dos extintors homologats.
- El vehicle haurà de tenir instal·lada una barana o nansa lateral per facilitar l'accés de les persones usuàries a l'interior de l'oficina.

4/11

Doc. original signat per:  
Josep Maria Sánchez Pascual  
14/12/2023Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 14/12/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HKWCE0EPZMDWF9FML8A0RNJXZPJZ2YV

Data creació còpia:  
14/12/2023 12:41:44

Pàgina 4 de 11

- El vehicle haurà de tenir instal·lat un graó lateral elèctric. Addicionalment serà necessari disposar d'una plataforma elevadora o altres mitjans (rampa) per facilitar l'accés de persones amb mobilitat reduïda.
- L'accés a l'interior del vehicle per part de les persones usuàries es dotarà d'una porta interior, corredissa de vidre transparent, per mantenir la temperatura interior.
- El caixer automàtic s'ha de situar preferentment a la part exterior del vehicle, protegit amb una persiana de seguretat per quan el vehicle estigui en circulació.

### 3.2.2 Requisits de seguretat

Amb caràcter enunciatiu i sens perjudici del degut compliment de la normativa vigent, s'estableixen les mesures de seguretat següents:

1. Seguretat física quant al caixer automàtic: caixa forta homologada en grau IV segons norma UNE-EN 1143-1 fixada a l'estructura del vehicle del mòdul.
2. Seguretat electrònica, que caldrà garantir respecte als aspectes següents:

#### Intrusió:

- a) Sistema de seguretat antiintrusió de grau III segons norma UNE-EN 50131 de seguretat connectada a Central Receptora d'Alarmes.
- b) Senyal lluminós exterior i pulsadors per activar-lo des de l'interior del vehicle.
- c) Cartells anunciadors de l'existència de mesures de seguretat.

**CCTV.** Sistema de captació i gravació d'imatges connectat a Central Receptora d'Alarmes.

### 3.2.3 Homologació del vehicle com a oficina bancària mòbil amb caixer automàtic

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la tramitació de totes les llicències i permisos que siguin necessaris per a la posada en funcionament de l'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic. A aquest efecte l'empresa adjudicatària haurà de presentar l'Informe tècnic favorable del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme que permeti l'homologació del vehicle per poder dotar l'interior, entre altres, amb un servei de caixer automàtic.

L'empresa adjudicatària també presentarà l'autorització d'obertura d'establiments obligats a disposar de mesures de seguretat de la Direcció General d'Administració de Seguretat del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya que acrediti que disposa de les mesures de seguretat exigibles d'acord amb la normativa de seguretat privada.

L'homologació del vehicle haurà d'estar feta abans de la posada en marxa del servei.

### 3.3 Garantia de cobertura de dades

A efectes de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària garantirà la cobertura de dades per al funcionament normal del caixer automàtic mòbil en tots els municipis que són objecte del contracte, mitjançant l'adopció de les solucions tècniques que permetin que diversos operadors proveïdors de telecomunicacions puguin donar cobertura de forma alternativa al dispositiu. Aquest requisit també s'ha de complir per garantir el correcte funcionament de totes les aplicacions necessàries implementades per a la prestació del servei.



**4.- EQUIP DE TREBALL I MITJANS MATERIALS.****4.1 Equip de treball per a cada un dels lots**

Per complir amb els treballs derivats de l'objecte del contracte, l'empresa adjudicatària ha de disposar de tots els mitjans humans necessaris i hi dedicarà com a mínim 2 persones per a cada un dels lots: una persona vigilant de seguretat de transport-xofer i una persona tècnica de banca.

Se'ls requereix, que:

- La persona vigilant de seguretat de transport-xofer, que prestarà el servei integrat en una empresa de seguretat autoritzada pel transport de fons, ha de tenir vigents el permís de conducció corresponent a la categoria del vehicle que prestarà el servei i la TIP-targeta d'identitat professional (certificat expedit per la Policia Nacional que acredita que la seva posseïdora està qualificada i habilitada per a ser vigilant de seguretat en tot el territori nacional). Haurà de disposar de la corresponent llicència d'armes i estar dotat, com a mínim, de l'arma curta reglamentària.
- La persona tècnica de banca ha de tenir com a mínim el Nivell salarial 8 d'acord amb el XXIV Conveni col·lectiu del sector de banca.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un seguiment i control continuat de les dues o més persones proposades. La documentació acreditativa del compliment per part d'aquestes persones dels esmentats requisits estarà degudament actualitzada en poder de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al personal assignat, a fi que en cap cas el servei quedi sense cobrir.

**4.2 Mitjans materials**

L'empresa adjudicatària proporcionarà tots els mitjans materials i tècnics que garanteixin la correcta execució del contingut de l'objecte del contracte. Les despeses que s'ocasionin com a conseqüència del desenvolupament de les tasques a realitzar per cada empresa adjudicatària correran única i exclusivament al seu càrrec.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Departament d'Economia i Hisenda una aplicació informàtica que permeti consultar i extreure dades de les volumetries dels serveis prestats a cada municipi diàriament: hora d'inici i hora final en la prestació del servei, nombre de persones ateses, imports de retirada i d'ingrés d'efectiu, nombre de serveis d'assessorament atesos i nombre d'operacions formalitzades per tipologia de producte, entre altres. L'aplicació informàtica també haurà d'informar de les incidències en la prestació del servei que es puguin produir, i del seu grau de resolució.

**5.- REQUISITS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.****5.1 Municipis beneficiaris del servei**

El detall dels municipis beneficiaris del servei d'oficina bancària mòbil es detallen en Annex



distribuïts d'acord amb els 5 lots següents:

- Lot 1 (el Baix Ebre, les Garrigues, el Montsià, el Pla d'Urgell, el Priorat, la Ribera d'Ebre, la Segarra, el Segrià, la Terra Alta i l'Urgell): 106 municipis, 10 comarques, 44.765 habitants.
- Lot 2 (l'Alt Camp, l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Camp, el Baix Penedès, la Conca de Barberà, el Garraf i el Tarragonès): 103 municipis, 8 comarques, 96.700 habitants.
- Lot 3 (l'Alt Urgell, l'Aran, la Cerdanya, la Noguera, el Pallars Jussà, el Pallars Sobirà i el Solsonès): 84 municipis, 7 comarques, 25.371 habitants.
- Lot 4 (l'Alt Empordà, el Baix Empordà, la Garrotxa, el Gironès, el Pla de l'Estany i la Selva): 105 municipis, 6 comarques, 61.069 habitants.
- Lot 5 (el Bages, el Baix Llobregat, el Berguedà, el Lluçanès, el Maresme, el Moianès, Osona, el Ripollès, el Vallès Occidental i el Vallès Oriental): 105 municipis, 10 comarques, 79.648 habitants.

En l'Annex el nombre d'habitants relacionats per a cada municipi correspon a la dada a 1 de gener de 2022 publicada per l'Institut d'Estadística de Catalunya.

## 5.2 Freqüència de prestació del servei

L'empresa adjudicatària dissenyarà les rutes i els horaris per a la prestació completa del servei associat a cada lot, amb la periodicitat i durada mínima següents:

- En els municipis de menys o igual a 250 habitants, la freqüència serà d'una vegada al mes, amb un mínim de 30 minuts de servei, independentment de l'afluència de persones usuàries.
- En els municipis de més de 250 habitants la freqüència serà d'una vegada al mes, amb un mínim d'1 hora de servei, independentment de l'afluència de persones usuàries.

Les rutes hauran de ser completades amb la freqüència mínima anterior, essent responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir la correcta prestació del servei en tots els municipis.

El servei s'haurà de prestar en l'horari que s'adeqüi al XXIV Conveni col·lectiu del sector de banca, d'acord amb els termes següents:

- Del 23 de maig al 30 de setembre:
  - o De dilluns a divendres: de les 8 hores a les 15 hores.
- Resta de l'any:
  - o De dilluns a dijous: de les 8 hores a les 17 hores, amb 1 hora de pausa per al dinar.
  - o Divendres: de les 8 hores a les 15 hores.

L'entitat adjudicatària podrà prestar el servei en un altre horari, sempre que es compleixi amb la periodicitat i durada mínima establerta en aquest plec de prescripcions tècniques i es garanteixi la prestació adequada del servei.





**5.3 Definició de les rutes de servei**

Per al disseny de les rutes, s'han agrupat els municipis de cada lot en 4 blocs homogenis i continus territorialment tal com consten en l'Annex. Cadascun d'aquests blocs correspon a un grup de municipis on s'hauria de prestar el servei al llarg de cinc dies laborables consecutius.

Adicionalment, atès que en cadascun dels lots objecte de contracte hi poden haver una o dues empreses adjudicatàries, s'ha determinat en quin període del mes i en quins blocs de municipis s'haurà de prestar el servei. Això permetrà garantir un servei alternat amb dues setmanes de diferència.

En el cas d'una única empresa adjudicatària en un mateix lot, aquest només s'adjudicarà a una entitat i aquesta no haurà de duplicar el servei, sinó que només prestarà el servei en cadascun dels municipis del lot assignat amb la periodicitat i durada que consten en aquest plec i tal com es recull a continuació:

| Dies laborables de cada mes en què es prestarà el servei en cadascun dels municipis del període que es tracti | Municipis a prestar servei per l'empresa adjudicatària |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Del 1r al 5è dia, ambdós inclosos                                                                             | Bloc 1                                                 |
| Del 6è al 10è dia, ambdós inclosos                                                                            | Bloc 2                                                 |
| De l'11è al 15è dia, ambdós inclosos                                                                          | Bloc 3                                                 |
| Del 16è al 20è dia, ambdós inclosos                                                                           | Bloc 4                                                 |

En el cas de dues empreses adjudicatàries en un mateix lot i a fi de garantir un servei alternat, s'ha determinat en quin període del mes i en quins blocs de municipis s'haurà de prestar el servei, tal com consta a l'Annex del plec de prescripcions tècniques i es recull a continuació:

| Dies laborables de cada mes en què es prestarà el servei en cadascun dels municipis del període que es tracti | Municipis a prestar servei per l'empresa adjudicatària amb major puntuació | Municipis a prestar servei per l'empresa adjudicatària amb segona millor puntuació |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Del 1r al 5è dia, ambdós inclosos                                                                             | Bloc 1                                                                     | Bloc 3                                                                             |
| Del 6è al 10è dia, ambdós inclosos                                                                            | Bloc 2                                                                     | Bloc 4                                                                             |
| De l'11è al 15è dia, ambdós inclosos                                                                          | Bloc 3                                                                     | Bloc 1                                                                             |
| Del 16è al 20è dia, ambdós inclosos                                                                           | Bloc 4                                                                     | Bloc 2                                                                             |

L'empresa licitadora haurà de lliurar quan presenti la seva oferta una memòria amb la proposta de rutes, conforme al descrit en aquest plec, que identificarà, per cada bloc, el dia, l'horari i la durada mínima de prestació del servei a cadascun dels municipis. En relació amb les rutes plantejades per a cadascun dels lots per les empreses que esdevinguin adjudicatàries del servei, el Departament d'Economia i Hisenda les revisarà per a la concreció definitiva abans de la posada en funcionament del servei. Aquestes rutes podran ser revisades trimestralment conjuntament entre l'empresa adjudicatària i el Departament d'Economia i Hisenda.





La localització exacta de la prestació del servei dins de cada municipi serà proposada pels seus ajuntaments. La ubicació escollida dins del terme municipal serà aquella que minimitzi la distància dels veïns per accedir al servei i s'adapti a la normativa de seguretat exigida. El Departament d'Economia i Hisenda traslladarà a l'empresa adjudicatària la localització on s'haurà d'estacionar el vehicle en cada municipi.

En els punts de prestació del servei que els ajuntaments determinin, s'haurà de garantir un punt de presa de corrent per al funcionament de l'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic i així evitar haver d'usar un generador elèctric que provoqui contaminació ambiental i acústica.

#### 5.4 Imatge corporativa i difusió del servei

En el termini de dos mesos després de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta d'imatge gràfica per al vehicle i el caixer. Aquesta primera proposta, la ubicació i la tècnica aplicable per logotipar el vehicle s'acordarà conjuntament entre l'empresa adjudicatària i el Departament d'Economia i Hisenda, que haurà de validar la proposta definitiva.

La producció dels vinils adhesius del vehicle, tant interiors com exteriors, en base al projecte de disseny gràfic acordat entre ambdues parts està inclòs dins de les despeses del contracte.

Les mesures d'imatge corporativa del servei d'oficina bancària mòbil seran aplicables a qualsevol comunicació, producte o element de difusió del servei que es generi (cartells, tríptics, guies i material tècnic o didàctic) i hauran de visualitzar que el servei es presta gràcies al suport de la Generalitat de Catalunya.

El Departament d'Economia i Hisenda, coordinadament amb l'empresa adjudicatària i amb els ajuntaments dels municipis on es presti el servei, durà a terme accions de difusió del servei, de les rutes i dels horaris.

#### 5.5 Prestació del servei i resolució d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà de ser una entitat de crèdit inscrita en el Registre del Banc d'Espanya que com a tal està autoritzada per a la captació de fons reemborsables de les persones usuàries en forma de dipòsits (bancs, caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit).

El nivell de prestació del servei es mantindrà constant durant tot el temps de vigència del contracte, i cas d'incompliment s'aplicaran les penalitats establertes en el plec de clàusules administratives particulars.

Qualsevol avaria tècnica haurà de ser atesa com a molt tard en 2 dies laborables consecutius. S'entén als efectes d'aquest plec que queden exclosos com a dies laborables els dissabtes, els diumenges i els dies festius comuns per a tot Catalunya.

En el cas que el vehicle no pugui realitzar la ruta en el dia establert, únicament per causa d'avaria o de revisió del vehicle o del caixer automàtic, s'haurà de comunicar la circumstància, en un termini de 24 hores a partir de la data de la incidència, al Departament d'Economia i Hisenda i als ajuntaments dels municipis afectats. L'empresa adjudicatària haurà de replanificar les rutes i els serveis.

En el cas que no es pogués prestar part del servei per la falta d'efectiu al caixer automàtic, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la prestació de la resta de serveis i també haurà



de comunicar-ho, en un termini de 24 hores a partir de la data de la incidència, al Departament d'Economia i Hisenda i als ajuntaments dels municipis afectats. L'empresa adjudicatària haurà de reubicar els municipis afectats en les rutes, a efectes del compliment de les freqüències del servei establertes en aquest plec per poder completar la prestació del servei.

És obligació de l'empresa adjudicatària vetllar per la seguretat en la prestació del servei objecte del contracte i l'atenció especial a aquelles persones que presenten qualsevol dificultat en l'ús del caixer automàtic.

Els ajuntaments dels municipis beneficiaris monitoritzaran el grau de satisfacció de la prestació del servei per part de les seves persones usuàries. El Departament d'Economia i Hisenda posarà a disposició de la persona de contacte de cada un d'aquests ajuntaments les dades de la persona de l'empresa adjudicatària responsable de garantir la qualitat de la prestació del servei objecte d'aquest plec a fi que li reportin directament les incidències que es detectin.

Anualment, els consells comarcals hauran de fer un informe que traslladaran al Departament d'Economia i Hisenda on es farà la valoració de la qualitat del servei prestat i del grau de satisfacció expressada per les persones usuàries en els municipis de la seva demarcació comarcal.

#### 5.6 Assegurances

L'empresa adjudicatària s'obliga a disposar, a banda de l'assegurança de responsabilitat civil obligatòria del vehicle i altres que pugui contreure inherents a la prestació del servei, d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi la seva activitat i servei, per un import mínim de 600.000 € per a cadascun dels lots que s'adjudiqui, amb caràcter acumulatiu aquest import entre ells, amb cobertura de responsabilitat civil d'explotació, de danys patrimonials primaris, responsabilitat civil professional i responsabilitat civil patronal. Aquesta assegurança de responsabilitat civil ha de respondre també pels danys i perjudicis a persones o coses causats en motiu de les actuacions o omissions de l'empresa adjudicatària en la prestació del servei.

#### 6.- POSADA EN MARXA DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 270 dies naturals, a comptar des de la data de formalització del contracte, per a l'inici del servei amb la disposició de l'oficina bancària mòbil amb caixer automàtic perfectament operativa la qual cosa comporta tenir el vehicle perfectament equipat amb les característiques i funcionalitats tècniques i de seguretat exigides en aquest plec, amb el caixer automàtic instal·lat en aquest i operatiu, i amb la disposició de tots els permisos i autoritzacions requerits per a la plena prestació del servei, i, si escau, amb les funcionalitats addicionals ofertes per l'empresa adjudicatària.

Aquest termini màxim per a la posada en marxa del servei s'escurçarà d'acord amb la millora que pugui fer l'empresa adjudicatària en aquest sentit.

#### 6.1 Facturació del servei

Pel que fa a la facturació del servei objecte del contracte, l'empresa adjudicatària emetrà factura amb periodicitat trimestral corresponent el seu import a la part proporcional de l'import del contracte adjudicat. La factura presentada reflectirà separadament l'IVA corresponent, i

10/11

Doc. original signat per:  
Josep Maria Sánchez Pascual  
14/12/2023Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 14/12/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HKWCE0EPZMDWF9FML8A0RNJXPJZ2YV

Data creació còpia:  
14/12/2023 12:41:44

Pàgina 10 de 11

Generalitat de Catalunya  
Departament d'Economia i Hisenda

especificarà la descripció de l'objecte del contracte i el preu corresponent. La factura ha d'incorporar les dades bàsiques obligatòries establertes al Reial decret 1619/2012, s'ha de signar amb una signatura avançada basada en un certificat reconegut i ha d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació, ja que si no hi consta els registres comptables rebutjaran automàticament la factura.

Per tal que l'Administració pugui fer efectiu el pagament, una vegada lliurada per l'empresa adjudicatària la corresponent factura, amb el detall de l'execució de la prestació del servei en el trimestre facturat, la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor l'haurà de conformar amb la corresponent emissió d'un certificat d'execució del servei trimestral facturat de conformitat amb l'objecte del contracte.

#### **6.2 Formes de seguiment i control de l'execució del servei prestat**

El Departament d'Economia i Hisenda farà el seguiment de l'execució del servei a partir de les dades informades diàriament per cadascuna de les empreses adjudicatàries en la respectiva aplicació informàtica que han d'aportar obligatòriament en els termes descrits en l'apartat 4.2 d'aquest plec.

Les rutes executades han de coincidir amb les prèviament determinades amb el Departament d'Economia i Hisenda, com es concreta en aquest plec.

Així mateix, l'empresa adjudicatària presentarà, amb una periodicitat anual al Departament d'Economia i Hisenda, una memòria d'avaluació sobre l'execució del servei.

El Departament d'Economia i Hisenda designarà una persona que assumirà la coordinació i el seguiment de l'execució contractual amb les empreses adjudicatàries a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

Les empreses adjudicatàries posaran a disposició del Departament d'Economia i Hisenda i dels ajuntaments dels municipis beneficiaris del servei un número d'atenció telefònica per atendre possibles incidències en la seva prestació.

Altrament, les empreses adjudicatàries hauran d'indicar el nom, el telèfon i el correu electrònic de contacte de la persona amb qui el Departament d'Economia i Hisenda tractarà de les qüestions relatives a la qualitat i el seguiment de l'execució de la prestació del servei.

El director general de Política Financera,  
Assegurances i Tresor

Josep M. Sánchez Pascual

11/11



Doc. original signat per:  
Josep Maria Sánchez Pascual  
14/12/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 14/12/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HKWCE0EPZMDWF9FML8A0RNJXZPJZ2YV

Data creació còpia:  
14/12/2023 12:41:44

Pàgina 11 de 11