

ANNEX NÚM. 4

Objecte del contracte: Servei d'atenció telefònica i telemàtica de XALOC als contribuents
Núm. d'expedient de contractació: 2026/075

El/la Sr./Sra _____ en nom i representació de l'entitat _____ amb domicili a _____, al carrer _____ número _____, i amb NIF _____, declaro que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatària del contracte del Servei d'atenció telefònica i telemàtica de la Xarxa Local de Municipis Gironins als contribuents, em **COMPROMETO:**

A adscriure els mitjans personals i materials necessaris per a l'execució del contracte en cas de resultar adjudicatari i, en concret, els següents, d'acord amb l'**apartat G.5 del quadre de característiques** del PCAP regulador del servei:

A) Mitjans personals:

1.- Operadors

Em comprometo a assignar per a l'execució del servei els operadors/es amb:

- L'experiència, formació i habilitats adients per a la prestació del servei, d'acord amb les exigències establertes en el plec de prescripcions tècniques (PPT):

Una formació mínima de BUP, FP II o equivalent, o l'experiència en atenció telefònica adient
Coneixements i experiència ofimàtica.
Dicció adequada i fluïdesa verbal.
Capacitat de control en situacions d'estrès.
Capacitat de treballar en equip.
Amb el domini d'idiomes exigits.

- Alt nivell de comprensió, lectura i redacció en llengua catalana i castellana*.
- En el nombre suficient per cobrir els torns establerts en el PPT. En cada torn hi haurà, com a mínim, un operador que tingui un grau elevat de comprensió i expressió de la llengua anglesa o francesa.
- Amb la dedicació fixada en el PPT.

() En relació amb la llengua catalana, els operadors i el responsable que hagin obtingut el BUP, FP II o titulació equivalent en centres educatius de Catalunya abans de l'any 1992 o en centres educatius de fora d'aquest àmbit territorial, XALOC es reserva el dret a poder fer una prova de nivell.*

2.- Un responsable del servei designat pel contractista

Em comprometo a assignar a l'execució del contracte un responsable del servei designat amb:

- Qualsevol de les titulacions universitàries següents: dret o econòmiques.

- Experiència i formació adient per al desenvolupament de les funcions encomanades.
- Capacitat d'assessorament en resolució d'incidències.
- Experiència en l'atenció telefònica.
- Capacitat de gestió de situacions d'estrès.
- Capacitat de lideratge i organització.
- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Dedicació plena.

B) Mitjans materials:

- Disposar d'un centre d'atenció de trucades dins d'un radi màxim de dos (2) quilòmetres de la seu central de XALOC a Girona, d'acord amb la clàusula 2.2.a) del PPT.
- Disposar del material i mobiliari requerit d'acord amb la clàusula 2.2.b) del PPT
- Disposar dels mitjans tecnològics requerits en la clàusula 2.2.c) del PPT.

I per què consti, signo aquesta declaració responsable en la data que consta a la signatura electrònica.