

ANNEX 3

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

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

Puntuació màxima total de la licitació: 100 punts

A) CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR. Puntuació màxima: 28p

La puntuació d'aquest apartat serà el resultat de la valoració que es realitzi de la **Memòria tècnica** per a la prestació del servei que ha de presentar cada licitador. Per valorar la Memòria es tindran en compte els següents criteris:

Memòria tècnica del servei

Els licitadors hauran de presentar una Memòria Tècnica del servei, que es valorarà d'acord amb la següent ponderació i que ha de tenir el següent contingut:

A.1. Organització, posada en funcionament del servei i formació:.....Fins a 21 punts

➤ **A.1.1 Organització del servei.....Fins a 9 punts**

La memòria haurà de contenir un cronograma per al primer any de prestació del servei en el qual, seguint la distribució d'operadors i horari d'atenció previstos en el PPT regulador d'aquesta contractació (apartat 2.1.a), es presenti la distribució del personal operador adscrit per torns. Cal indicar l'horari d'entrada i sortida de cadascun dels efectius, de manera que el servei quedi cobert segons els torns indicats per a cada mes.

Abans d'iniciar la prestació del servei, el contractista haurà d'acreditar que les persones operadores amb les quals prestarà el servei disposen de coneixements generals i tributaris, i la formació necessària per executar-lo. La discordança en el nivell de coneixements tècnics del personal ofert, deduïda del contrast entre els valors especificats en la oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució dels treballs, comportarà la substitució de la persona operadora afectada.

Es valorarà l'aportació de personal substitutiu per a supòsits d'absència, baixes i altres incidències (identificació amb perfils).

Aquest cronograma podrà ser revisat i ajustat durant la prestació del servei, si escau.

➤ **A.1.2 Descripció detallada de tasques relacionades tant en el procés d'implantació i entrada en funcionament del servei, així com del procés de finalització i traspàs que es produirà en finalitzar el contracte. Caldrà indicar tasques, recursos i calendari (respectant terminis establerts en el PPT, clàusula 3a).....Fins a 3 punts**

Les indicacions relacionades en aquest apartat i relatives a la posada en funcionament no són aplicables a l'actual contractista del servei en el cas que aquesta resulti ser la nova contractista. El contingut de la memòria d'aquest apartat haurà de versar sobre la resta dels aspectes indicats (finalització i traspàs).

➤ **A.1.3 Pla de contingència:Fins a 3 punts**

El Pla de contingència descriurà les mesures que s'adoptaran per resoldre les incidències que es puguin produir, tant les de tipus tècnic com les relatives a la pèrdua de la qualitat del servei. Serà necessari indicar:

- Solucions de contingència per incidències en la plataforma tecnològica (comunicacions, subministrament elèctric, telefònic, telemàtic, etc.).
- Solucions de contingència relatives a la pèrdua de nivell del servei en relació amb el Pla de Qualitat, Recursos Humans, etc.

- **A.1.4** Detall del Programa de Formació que hauran de seguir els operadors per l'inici del de la prestació del servei, així com durant la vida del contracte; perfil professional i formatiu del personal docent:.....**Fins a 3 punts**

Caldrà l'aportació d'un calendari en les matèries següents:

- Dret administratiu..... Fins a 0,75 punts
- Dret tributari..... Fins a 1,50 punts
- Protecció de dades de caràcter personal.....Fins a 0,50 punts
- Atenció al contribuent.....Fins a 0,25 punts

En tot cas, a l'inici de la prestació del servei, aquest Programa de formació podrà ser revisat per XALOC.

- **A.1.5** Aportació de manuals pràctics en relació amb les matèries concretes, tant a nivell tributari, com d'atenció al contribuent.....**Fins a 3 punts**

Pel que fa a nivell tributari, casos pràctics relacionats amb tributs locals amb identificació de preguntes bàsiques que un contribuent pot realitzar davant dels principals impostos, taxes municipals i multes de trànsit, amb identificació de respostes-tipus. Pel que fa als manuals sobre atenció als contribuents, hauran de contenir casos pràctics sobre deteccions de situacions de conflictives i respostes a donar davant d'aquestes situacions.

A.2. Documentació, metodologia i procediments a seguir per la gestió i seguiment del projecte:.....Fins a 5 punts

- A.2.1** Aportació d'una fitxa-tipus sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador.....**Fins a 2,5 punts**

Aquesta fitxa ha de recollir els *inputs* a valorar en relació amb el desenvolupament personal de les tasques realitzades. A mode d'exemple, alguns dels *inputs* a valorar poden ser:

- Tractament de les dades de caràcter personal (segueix íntegrament el protocol sense oblidar cap pas).
- Realització de la salutació i comiat corporatiu.
- Agilitat en la resolució de la consulta.
- Rigor en la informació que dona al contribuent sobre la consulta efectuada.
- Domini de l'aplicació informàtica com a eina de treball.
- Etc.

Aquestes fitxes, amb les conclusions del responsable del servei de la contractista, s'hauran de presentar semestralment al responsable de XALOC per tal que els resultats puguin ser avaluats conjuntament amb la finalitat de prendre les decisions oportunes en cada cas.

- A.2.2** Aportació d'un protocol d'atenció al contribuent que garanteixi l'exercici dels drets dels obligats tributaris regulats a l'article 34 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, i la protecció de dades de caràcter personal, regulada a la Llei Orgànica de 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets personals.....**Fins a 2,5 punts**

Aquest protocol ha de contenir, com a mínim:

- Salutació corporativa: fórmules proposades.
- Identificació i anotació de les dades. Proposta d'actuació en cas que les dades no coincideixin amb les que consten en la base de dades.
- Resolució de la consulta (telefònica o per e-mail). Distinció entre informació general o pública que es pot facilitar i informació particular. En aquest cas, normes o pautes en relació amb la informació que es pot facilitar i informació que en cap cas es pot facilitar per aquest canal, d'acord amb la normativa vigent.

En tot cas, aquest protocol serà validat, supervisat, complementat o modificat per l'organisme i qualsevol canvi que s'hi hagi de realitzar haurà d'estar prèviament autoritzat pel responsable de XALOC.

Es valorarà l'aportació de guies per a la realització d'enquestes relatives al coneixement sobre la satisfacció del servei per part dels contribuents i els ajuntaments. Identificació de campanyes relatives a aquest procés.

Identificació de nous paràmetres de qualitat, forma de mesurar-los i correccions en la gestió quan de les dades obtingudes se'n dedueixi que no s'assoleixen els límits mínims de qualitat establerts en els plecs reguladors d'aquesta contractació.

➤ Proposta de millores en relació amb els serveis a prestar. Identificació de nous tràmits.

A.3 Mitjans tecnològics i materialsFins a 2 punts

A.3.1 Sistema informàtic de control horari (SICH).....Fins a 1 punt

Es valorarà que l'empresa licitadora posi a disposició del servei un Sistema informàtic de control horari (SICH) que millori les funcionalitats mínimes exigides en l'apartat 2.2.c) del PPT.

A.3.2 Descripció detallada de l'equipament material.....Fins a 1 punt

Descripció detallada de tot l'equipament proposat que es posarà a la disposició del servei per al desenvolupament i per dur a terme una bona execució del contracte. Aquest equipament ha de comprendre, almenys, els elements relacionats en l'apartat 2.2.b) del PPT.

Es valoraran totes les millores que es presentin sobre els mitjans mínims exigits (millores en equips informàtics, en els llocs de treball, etc.).

Descripció dels serveis alternatius previstos, quan sigui d'aplicació de l'article 27.2 del RD 193/2023 (persones amb discapacitat sensorial o dificultat de parla).

En cas que les empreses licitadores estiguin prestant aquest mateix servei per a alguna empresa/Administració, els membres de la Mesa de Contractació es reserven el dret a poder comprovar presencialment (*in situ*) el sistema organitzatiu, els mètodes i procediments de treball utilitzats.

Si XALOC, durant la vigència del contracte, actualitza o canvia el software i/o aplicacions que afectin al servei, la contractista haurà d'incorporar els canvis i realitzar les modificacions necessàries per continuar prestant el servei. Això també pot comportar nova formació al personal de la contractista prestadora del servei.

B. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA: fins a 72 punts

La puntuació total d'aquest apartat (72 punts) serà el resultat de la suma dels punts que cada licitador obtingui de la valoració de cadascun dels criteris de valoració automàtica que es relacionen a continuació. Per valorar aquests criteris, els licitadors hauran de presentar la seva proposta d'acord amb el Model de proposta que consti com a annex en el PCAP.

B.1 Preu/hora operador/a:

Proposta econòmica – preu/hora operador/a	Fins a 37 punts
El preu/hora d'un operador/a (preu unitari)	
El resultat de la valoració econòmica de les ofertes serà el resultat de la següent operació:	
Puntuació= $\frac{\text{Preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Oferta que es puntua}} \times \text{Puntuació màxima}$	
Aquest preu unitari inclou totes les despeses derivades del servei (IVA exclòs).	
En cap cas es podrà superar el preu/hora establert com a màxim, essent rebutjades automàticament aquelles ofertes que el superin.	
Els preus unitaris han de presentar dos decimals o s'entendrà que són igual a zero.	

B.2 Preu/hora responsable del servei:

Proposta econòmica – preu/hora responsable del servei	Fins a 8 punts
El preu/hora del responsable del servei designat per la contractista (preu unitari)	
El resultat de la valoració econòmica de les ofertes serà el resultat de la següent operació:	
Puntuació= $\frac{\text{Preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Oferta que es puntua}} \times \text{Puntuació màxima}$	
Aquest preu unitari inclou totes les despeses derivades del servei (IVA exclòs).	
En cap cas podran superar el preu/hora establert com a màxim, essent rebutjades automàticament aquelles ofertes que el superin.	
Els preus unitaris han de presentar dos decimals o s'entendrà que són igual a zero.	

B.3 Posada a disposició d'un altre centre de trucades

En casos de necessitats puntuals de feina o saturació del CAU, oferir la possibilitat de poder desviar trucades a un altre centre d'atenció de l'adjudicatària	Fins a 16 punts
Es valorarà que davant de necessitats puntuals de feina o de saturació del servei, o en aquells altres supòsits que pugui preveure el PPT, el contractista posi a disposició del servei altres centres de trucades de què disposi arreu del territori i que puguin descongestionar aquestes necessitats.	
Per posar a disposició del servei aquest altre centre..... Fins a 16 punts	
Fins a 100 hores d'atenció a l'any..... 3 punts	
De 100 fins a 150 hores d'atenció a l'any..... 8 punts	
De 150 fins a 200 hores d'atenció a l'any..... 16 punts	

En cas de desviació, el centre de trucades del contractista haurà de disposar dels operadors adequats i necessaris per atendre el servei, d'acord amb el que estableixen els plecs reguladors del contracte.

La derivació de les trucades no es portarà a terme a números de telèfon de tarificació especial que suposin un cost addicional a l'organisme.

En tots els casos, els operadors d'aquest altre centre d'atenció del contractista han d'estar en disposició d'atendre els usuaris en llengua catalana.

B.4 Campanyes d'informació i recollida i correcció de dades de tercers

Per dur a terme campanyes d'informació, de recollida de dades i validació o correcció de dades de contribuents al llarg del termini del contracte	Fins a 4 punts
1 campanya a l'any.....	1 punt
2 campanyes a l'any.....	2 punts
3 campanyes a l'any.....	3 punts
4 campanyes a l'any.....	4 punts

Aquestes campanyes (el seu contingut, moment d'execució i durada) es definiran conjuntament entre el contractista i XALOC el primer mes de cada exercici i no tindran cap cost per a l'organisme.

B.5 Proximitat del centre d'atenció de trucades a la seu de XALOC

Proximitat del centre d'atenció de trucades	Fins a 7 punts
Es valorarà una millora en la proximitat del centre d'atenció de trucades des del qual el contractista ha de prestar el servei, en relació amb la distància màxima establerta en l'apartat corresponent del PPT (2 quilòmetres), tenint en compte la distància del centre amb la seu central de XALOC (ubicada a l'avinguda Jaume I, núm. 39, de Girona), d'acord amb el següent detall:	
A menys de 250 metres de la seu.....	7 punts
A més de 250 metres i fins a 750 metres de la seu.....	5 punts
A més de 750 metres i a fins a 1,5 quilòmetres de la seu.....	3 punts
A més d'1,5 quilòmetres i fins a 2 quilòmetres de la seu.....	2 punts

El radi de proximitat es calcularà de forma lineal.

Dins dels terminis establerts en la clàusula 3 del PT, l'empresa que resulti contractista haurà de presentar a XALOC la disponibilitat del local que utilitzarà com a centre de trucades mitjançant títols de propietat o d'ús, tals com contracte d'arrendament, escriptura de propietat o contracte de cessió d'ús, o qualsevol altre títol admès en dret.