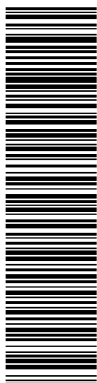


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 1 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32	ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA ALS USUARIS DE LA XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS

0. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques (PPT d'ara endavant) és regular les condicions tècniques del contracte per a la prestació del **servei d'atenció telefònica i telemàtica als usuaris de la Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC)**.

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)**, en el marc de les funcions de gestió i recaptació que aquest organisme exerceix per delegació de les entitats locals de la província, sota la coordinació de la Diputació de Girona.

El centre d'atenció es configura com un servei de primer nivell, que dona suport tant a les oficines com als serveis centrals de XALOC. Quan una consulta requereixi un nivell d'especialització superior, per raó de la matèria o per la complexitat de la gestió, l'operador haurà de transferir la trucada a l'oficina o departament de XALOC corresponent.

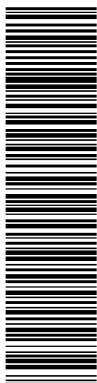
El servei haurà d'atendre, entre d'altres, les consultes i gestions següents:

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 l'OVC (Oficina Virtual del Contribuent), així com de les diferents formes de pagament del deute que consta a la web, a la seu electrònica i a l'OVC.
- Informació relativa als tràmits que es poden realitzar i documents que es poden obtenir des de la web i l'OVC.
- Informació general sobre: la identificació digital, origen dels imports retinguts als comptes, tramitació d'identificació de conductors tant per seu electrònica com a través de l'OVC, 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 l'OVC.
- Informació sobre formes de pagament (mitjançant entitats financeres, servei de línia oberta, Correus Pay i, si escau, per TPV virtual), així com de les diferents formes de pagament del deute mitjançant la web i l'OVC.
- 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:
 - Domiciliacions de tributs i informació sobre els mitjans disponibles per fer-les.
 - Introducció en l'aplicació informàtica de les dades referides a les persones identificades pels titulars de vehicles denunciats amb motiu de la contesta al requeriment identificació notificat.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 2 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32
ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32	



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8E2F590447604878DD1347C1) 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**

- Canvis de dades personals.
- Remissió de rebuts i/o documents de pagament i duplicat de notificacions practicades.
- Remissió de justificants i certificats tributaris.
- Consulta per informar als obligats/administrats del deute, unitats fiscals i calendari fiscal.
- Consulta per informar als obligats/administrats d'expedients dels procediments següents:
 - o Beneficis fiscals
 - o Devolució d'ingressos indeguts i altes de creditors
 - o Plans de pagament (fraccionaments i ajornaments del deute)
 - o Multes i sancions
 - o Recursos administratius
 - o Expedients executius
 - o Presentació de queixes i suggeriments
- Altres tràmits que XALOC pugui autoritzar.

B) Trucades de sortida:

El servei haurà de realitzar:

- Campanyes d'informació dirigides als contribuents.
- Devolució de trucades rebudes a la bústia de veu o de trucades perdudes. Aquestes trucades es podran tramitar durant el servei o bé el dia hàbil següent.
- Trucades per finalitzar consultes que no hagin pogut ser resoltes en el primer contacte.

Quan un tràmit requereixi enregistrament de la conversa, els agents hauran d'aplicar els protocols establerts a aquest efecte.

1.2 Gestions

El contractista haurà d'efectuar totes les gestions necessàries per concloure adequadament l'atenció al contribuent, entre les quals:

- Introducció i actualització de dades a l'aplicació informàtica de XALOC (contacte, domicili, informació bancària, etc.).
- Tramitació de sol·licituds de domiciliació i canvis de domicili fiscal.
- Enviament de documentació i comunicacions per correu electrònic.
- Gestió de campanyes d'informació (domiciliacions, atencions rebudes, etc.).
- Proposta de referències cadastrals per vincular-les amb l'IBI.
- Impressió i ensobrat de documents i/o justificants de pagaments de ciutadans que requereixen aquest tràmit.
- Ensobrat de documents que els lliurin els diferents departaments de XALOC.
- Tasques administratives de baixa complexitat, quan el volum de trucades ho permeti.

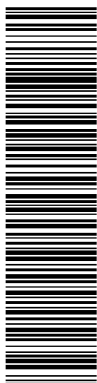
Els serveis inclosos tenen caràcter instrumental i material, sense que impliquin exercici d'autoritat. La direcció i organització operativa correspon al contractista, sense perjudici de les facultats de supervisió i control de XALOC.

En tot cas, correspon al contractista:

La gestió diària del servei

- Garantir el correcte funcionament del personal del servei.
- Supervisar i coordinar les tasques del personal adscrit a l'execució.
- Aplicar els procediments i protocols aprovats per XALOC.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 3 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717706 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590A476004878DD1347C1) 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 de XALOC.
- Comunicar immediatament qualsevol incident rellevant.

La gestió del personal

- Dirigir i coordinar el personal assignat a l'execució.
- Garantir la cobertura permanent del servei, independentment de baixes o absències.
- Elaborar i gestionar els calendaris laborals i la planificació operativa.
- Gestionar el coneixement del personal i garantir-ne la formació contínua.

La gestió de la qualitat

- Realitzar, a petició de XALOC i a càrrec del contractista, auditories internes o externes (màxim una anual).
- Proposar i impartir formacions i reciclatges personalitzats.
- Mantenir quadres de seguiment individuals amb indicadors de qualitat i plans de millora.
- Elaborar informes de gestió, incidències i anàlisi de trucades.
- Crear i mantenir els fitxers de dades necessaris per al servei.
- Implementar un sistema de millora contínua de la qualitat i eficàcia del servei.
- Participar en grups de treball i projectes impulsats per XALOC.

La interlocució amb el responsable de XALOC

- Gestionar la informació adreçada a XALOC i altres interlocutors.
- Supervisar i garantir el compliment de les clàusules contractuals.
- Presentar tots els informes en format electrònic i, excepcionalment, en paper.
- Participar en les reunions de seguiment del servei amb XALOC.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

Ateses les característiques del servei objecte de contractació, que requereix la realització de tasques operatives administratives per part dels operadors i, per tant, exigeix una interacció directa, àgil i diària, amb un flux periòdic d'intercanvi de documentació (en format electrònic i físic), i amb la finalitat d'assegurar un seguiment del servei directe i presencial, que realitza el responsable del servei designat per XALOC, el contractista haurà de disposar per a la prestació del servei d'un centre d'atenció de trucades situat a un radi màxim de 2 quilòmetres de la seu central de XALOC (Av. Jaume I, núm. 39, de Girona).

2.1. Organització del servei:

El servei es prestarà de forma ininterrompuda des de les 8:30h fins a les 19:00h, de dilluns a dijous, i des de les 8:30h a les 16:30h els divendres, llevat dels dies festius oficials que determini el calendari laboral que anualment aprova XALOC per a l'oficina on s'ubica la seu central de l'organisme. Aquest calendari es comunicarà a l'adjudicatari anualment.

L'empresa contractista haurà de proporcionar els recursos humans necessaris per garantir el compliment de tots els requisits i necessitats especificats en aquest PPT. El servei es dimensionarà mitjançant torns de matí, migdia i tarda, amb els operadors assignats a cada torn segons el següent quadre, que s'ha elaborat a partir del volum d'atencions estimades durant la vigència del contracte.



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

El contractista haurà de planificar i distribuir els horaris dels operadors garantint el compliment de la taula de dimensionament, en relació amb el nombre d'efectius per torn i el volum d'hores que es correspon a cada franja horària, que varia en funció dels mesos, d'acord amb el quadre següent:

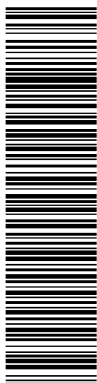
DISTRIBUCIÓ DEL SERVEI								HORES DE SERVEI*	
MES	Torn matí (nombre màxim operadors)	Hores servei torn matí (5h màxim/operador)	Torn migdia (nombre màxim operadors)	Hores servei torn migdia	Torn tarda (nombre màxim operadors)	Hores servei torn tarda	Volum estimat trucades	Hores servei/dia	Hores servei/mes
Gener	5	25	2	3	2	5	5,823	33	635,00
Febrer	5	25	2	3	2	5	6,324	33	640,00
Març	7	35	2	3	2	5	6,529	43	926,00
Abril	8	40	2	3	2	5	6,994	48	945,00
Maig	8	40	2	3	2	5	8,154	48	940,00
Juny	7	35	2	3	2	5	8,228	43	883,00
Juliol	7	35	2	3	2	5	6,763	43	964,00
Agost	5	25	2	3	2	5	5,726	33	673,00
Setembre	6	30	2	3	2	5	7,664	38	783,00
Octubre	7	35	2	3	2	5	7,274	43	835,00
Novembre	5	25	2	3	2	5	7,050	33	673,00
Desembre	5	25	2	3	2	5	5,744	33	612,00
TOTAL:	-	375	-	36	-	60	82,273	471	9.509,00

*El total d'hores s'ha calculat sobre la base de l'any 2026, només els dies laborals, i s'hi ha tingut en compte que no hi ha torn de tarda durant els divendres a la tarda.

Per motius organitzatius o per necessitats del servei, XALOC podrà modificar l'estructura de torns i d'operadors. Aquestes modificacions podran ser a iniciativa de XALOC o bé a proposta del contractista (sempre amb justificació prèvia i autorització de XALOC). S'avisaran amb un mínim d'una setmana d'antelació i, en cap cas, podran comportar un augment del nombre total d'hores diàries del servei ni generar cap dret d'indemnització per al contractista.

2.1.b) Horari del responsable del servei designat pel contractista: treballarà un total de 36,5 hores setmanals, de dilluns a divendres. El responsable haurà de prestar el servei de tal manera que durant la setmana pugui dur a terme el control i suport del personal dels diferents torns.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 5 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32
ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32	



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

➤ Operador/a

Persona encarregada d'atendre i gestionar les trucades entrants i sortints del servei d'atenció, així com els correus electrònics, proporcionant la informació i la resposta adequades a cada demanda, d'acord amb els protocols i procediments establerts. També pot realitzar tasques administratives operatives de baixa complexitat. Les funcions a desenvolupar són les que es descriuen en els apartats 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

Les empreses licitadores es comprometen que, en cas de resultar adjudicatàries, el personal assignat tindrà la capacitat i qualificació necessàries per prestar correctament el servei. A aquest efecte, es requerirà acreditar:

- Titulació mínima: batxillerat superior o equivalent.
- Formació: coneixements acreditats d'usuari bàsic en aplicacions informàtiques i sistema operatiu.

En cas que alguna persona no disposi de la titulació requerida, l'adjudicatària haurà d'acreditar que compleix una experiència mínima d'un any en tasques d'atenció al públic en Administracions Públiques, organismes públics o institucions, preferentment en l'àmbit de tributs i ingressos de dret públic local.

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

➤ El responsable del servei designat pel contractista

El/la responsable del servei és la persona designada pel contractista per dirigir, donar suport i supervisar l'activitat dels operadors del centre d'atenció. Assumeix, així mateix, les funcions de suport formatiu al personal, la coordinació amb el responsable del servei de XALOC, l'elaboració dels informes de qualitat requerits i la proposta de mesures correctores davant qualsevol incidència o desviació del servei. Aquesta figura té un caràcter diferenciador respecte de la resta de l'equip operatiu, atès que exerceix funcions de coordinació, supervisió i interlocució directa amb XALOC.

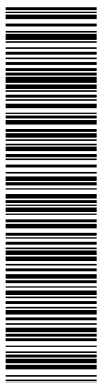
El perfil exigít és el següent:

- Titulació recomanada: Llicenciatura o grau en dret o economia, o titulació equivalent.
- Experiència mínima: 1 any en les funcions pròpies del servei, acreditada mitjançant certificat de l'empresa o d'una administració pública en què s'hagin desenvolupat tasques similars.

En cas que el responsable del servei no disposi de la titulació requerida, haurà d'acreditar un mínim de 2 anys d'experiència específica en les funcions descrites. En aquest supòsit, XALOC es reserva el dret de valorar la seva aptitud, i sol·licitar la seva substitució si ho considera necessari.

El responsable del servei haurà de gestionar el projecte amb capacitat de relació transversal amb tot els àmbits funcionals del contractista. Haurà de disposar d'un ampli coneixement de l'operativa i dels procediments de l'Administració Pública, preferentment en l'àmbit tributari. Així mateix, haurà d'acreditar habilitats de lideratge, comunicació i treball en equip i tenir experiència demostrable en l'ús d'eines informàtiques d'atenció, així com formació d'usuari bàsic en aplicacions i

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 6 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717706 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F5904476004878DD1347C1) 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>



sistemes operatius.

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

_Supervisió operativa i qualitat:

- Resoldre els dubtes operatius dels operadors/es.
- Supervisar o redactar, quan sigui necessari, les respostes enviades per correu electrònic.
- Realitzar supervisions telefòniques periòdiques als operadors sense previ avís.
- Garantir el correcte coneixement i aplicació dels protocols i procediments del servei.

_Gestió d'incidències:

- Controlar el llistat d'incidències gestionats.
- Detectar incidents no rutinaris, anomalies o incidències tècniques i proposar correccions.

_Formació i millora contínua

- Participar en els processos de formació i qualitat del servei.
- Dedicar-se exclusivament a tasques relacionades amb l'operativa, la qualitat i la formació del servei.

_Tasques administratives i de planificació

- Gestionar el control de vacances i altres tasques administratives relacionades amb l'equip.
- Atendre trucades i correus electrònics si el volum del servei ho requereix.

_Seguiment del personal

- Elaborar i mantenir les fitxes de valoració del seguiment i rendiment del personal operador.
- Presentar mensualment aquestes fitxes i conclusions al responsable de XALOC, per analitzar conjuntament els resultats i acordar les mesures corresponents.

Així mateix, el/la responsable del servei designat pel contractista actuarà com a interlocutor amb XALOC. A tots els efectes, dirigirà el centre i impartirà ordres i instruccions de treball al personal operador.

➤ Equip formador

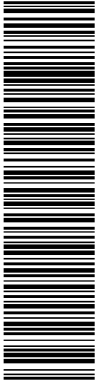
L'empresa contractista disposarà d'un equip de formació i qualitat integrat per personal amb qualificació i experiència acreditada en l'atenció i gestió de trucades de caràcter tributari i d'atenció al contribuent.

Aquest equip serà el responsable d'elaborar el pla de formació anual que serà 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.
- 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 el de XALOC el contingut i planificació dels processos formatius.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 7 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590A476004878DD1347C1) 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>



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. En aquest sentit, el contractista podrà adoptar totes les mesures de vigilància i control que consideri adequades per verificar que el personal compleix les seves obligacions i deures laborals.

➤ Exclusió de vinculació laboral o funcional

La naturalesa d'aquest contracte exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal de l'empresa contractista i l'organisme contractant. Així, el personal que intervingui en la prestació del servei dependrà únicament i exclusivament de la contractista, sense que cap incompliment legal o contractual del seu personal pugui generar responsabilitat per part de XALOC. A més, un cop finalitzi el contracte, en cap cas el personal adscrit podrà consolidar cap tipus de relació com a personal de XALOC.

➤ Supervisió de XALOC

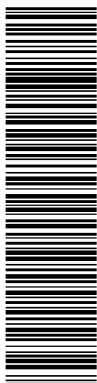
El servei a prestar pel contractista serà supervisat per un empleat de XALOC, que podrà desenvolupar les seves funcions en la mateixa dependència en què el contractista executa el servei.

Aquest treballador de XALOC col·laborarà amb el/la responsable del servei designat per la contractista, amb la finalitat de fer un seguiment de l'execució i de la qualitat del servei.

Entre d'altres, i amb caràcter enunciatiu, el responsable designat per 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 eventuais 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'aplicatiu informàtic de l'organisme en matèria de gestió i recaptació.
- Realitzarà supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense previ avís.
- Analitzarà, conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista, les estadístiques elaborades a partir de les dades obtingudes de les aplicacions informàtiques utilitzades en la prestació del servei, amb l'objectiu de verificar el compliment de les obligacions establertes en aquest Plec.
- Proposarà mesures correctores quan es detectin errades en la informació donada als contribuents i/o distorsions del servei.
- Autoritzarà qualsevol millora operativa proposada pel contractista per a una millor prestació del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 8 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32
ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32	



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

L'equip de treball estarà format, preferentment, per les mateixes persones durant tota la vigència del contracte. Tanmateix, si per circumstàncies justificades calgués substituir algun membre, aquesta substitució requerirà l'autorització prèvia i per escrit del responsable del contracte designat per XALOC.

XALOC podrà sol·licitar la substitució de qualsevol membre de l'equip si considera que:

- no compleix els requisits del plec, o
- existeixen circumstàncies que afecten el correcte funcionament del servei.

Aquesta substitució serà obligatòria per al contractista, que haurà d'efectuar-la en un termini màxim de 15 dies. Totes les despeses o indemnitzacions derivades d'aquest canvi seran a càrrec del contractista.

En cas d'absència d'un treballador i per garantir la prestació del servei amb el nombre d'operadors establerts en l'apartat 2.1.a), el contractista podrà derivar temporalment les trucades a un altre centre d'atenció de la pròpia empresa. En qualsevol cas, l'atenció ha de poder realitzar-se en llengua catalana, garantint el dret de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials (STS 512/2017, de 14-2-17). El contractista haurà d'informar immediatament a XALOC del canvi i de la seva finalització.

En cas que es produeixi una baixa laboral per malaltia, accident o altra causa, el contractista haurà de substituir la persona en un màxim de 24 hores, comptades des de l'inici de la jornada en què es comunicui la baixa. La substitució s'haurà de fer preferentment per personal ja adscrit al servei i amb la mateixa categoria i perfil professional. La baixa i la proposta de substitució s'hauran de comunicar immediatament al responsable del contracte de XALOC, perquè n'autoritzi la incorporació.

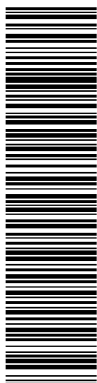
Quan la baixa no superi un mes, el contractista també podrà optar per cobrir-la amb personal d'un altre centre d'atenció de l'empresa o derivar les trucades a un altre centre d'atenció. En qualsevol cas, l'atenció haurà de ser en llengua catalana.

Es permetrà combinar les alternatives assenyalades en el paràgraf anterior.

Aquestes situacions es documentaran mitjançant informes mensuals, on hi constaran les hores no prestades per baixa, absència o incidència, i el romanent d'hores generat. En aquest cas, XALOC podrà utilitzar aquest romanent segons el seu criteri o deduir-lo de la factura mensual. En tot cas, amb la factura del mes de desembre es farà la regularització anual d'hores, de manera que el nou exercici comenci sense romanent.

En cas de permisos personals i durant el període de vacances reglamentàries, la substitució es farà preferentment amb personal ja assignat al servei, amb la mateixa categoria i perfil. El contractista haurà d'informar prèviament al responsable de XALOC del període d'absència previst i de les persones que realitzaran la substitució. Tanmateix, si no es pot substituir amb personal assignat al servei, el contractista podrà optar per cobrir-la de forma immediata amb la seva substitució per un treballador que contracti a aquest efecte, utilitzar personal d'un altre centre del contractista o derivar les trucades a un altre centre d'atenció. En tots els casos, s'ha de garantir l'atenció en llengua catalana i també es permet la combinació de les opcions assenyalades.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 9 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590A476004878DD1347C1) 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 vaga legal el contractista haurà de garantir, com a mínim, els serveis mínims establerts per l'autoritat competent. Això implica assegurar sempre la presència del responsable del servei i un operador per torn.

El contractista haurà d'avisar XALOC amb una antelació orientativa de 48 hores i informar puntualment del desenvolupament i incidència de la vaga. Un cop finalitzada, haurà de presentar un informe detallat amb indicació dels serveis mínims prestats i les hores no prestades. XALOC deduirà de la factura mensual els serveis no prestats.

-En cas d'avís ES-Alert el contractista estarà obligat a garantir en tot moment la prestació dels serveis definits en el present plec, derivant 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) o bé, si no es viable, que els agents puguin prestar el servei mitjançant teletreball. 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.

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

El contractista haurà de garantir que el personal assignat a l'execució del contracte compleix el nombre establert d'hores diàries de dedicació.

És responsabilitat de l'empresa contractista controlar l'assistència de cada treballador al centre de treball mitjançant un sistema de control presencial que permeti verificar, monitorar a distància i acreditar diàriament el compliment de l'horari i la dedicació efectiva a la prestació del servei.

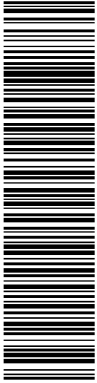
2.1.g) Formació continuada del personal adscrit al servei

El contractista es responsabilitza de planificar i impartir la formació continuada del servei. El contingut i la planificació de la formació s'hauran de recollir en un Pla de Formació anual que els licitadors hauran de presentar en la seva oferta (Memòria tècnica). Aquest pla de formació haurà de preveure, de manera específica, els procediments administratius en general, els procediments tributaris i de recaptació i els principals ingressos de dret públic de les entitats locals.

Durant el primer trimestre de cada any, l'empresa contractista haurà de presentar a XALOC la proposta de Pla de Formació anual, amb la finalitat que l'organisme en pugui efectuar-ne la revisió i validació. D'aquesta manera, XALOC revisarà els continguts formatius i mantindrà l'autoritat per introduir les modificacions necessàries per motius tècnics, normatius, tecnològics i/o operatius. Així mateix, l'organisme podrà alterar l'ordre o el contingut dels processos formatius quan les circumstàncies ho requereixin.

XALOC supervisarà els processos formatius que consideri necessaris i el seu personal tècnic podrà participar i col·laborar en el desenvolupament de la formació continuada quan es consideri convenient. Així mateix, quan XALOC detecti qualsevol dèficit formatiu, la contractista estarà obligada a presentar i implementar la corresponent acció correctora.

<p>DOCUMENT</p> <p>Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU</p>	<p>IDENTIFICADORS</p> <p>Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026</p>	
<p>ALTRES DADES</p> <p>Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 10 de 18</p>	<p>SIGNATURES</p> <p>El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32</p>	<p>ESTAT</p> <p>SIGNAT 21/05/2026 10:32</p>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590427604878DD1347C1) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mijanjant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



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. Jaume I, núm. 39, de Girona), des d'on es prestarà el servei.

La proximitat del centre de prestació del servei és imprescindible per garantir el correcte desenvolupament de les funcions assignades. Aquesta ubicació permet assegurar una interacció directa, àgil i quotidiana entre els operadors i el personal de XALOC, especialment en aquelles tasques que requereixen una coordinació immediata i seguiment presencial per part del responsable designat per XALOC.

L'empresa contractista haurà de realitzar, entre d'altres, les gestions operatives següents:

- Enregistrament i recepció de sol·licituds de domiciliació 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 actuacions comporten un intercanvi periòdic de documentació i la necessitat d'una coordinació estreta amb el personal tècnic de XALOC. Per aquest motiu, la proximitat entre centres resulta un factor determinant per garantir l'eficàcia i eficiència de les tasques vinculades a tràmits administratius, tributaris i sancionadors, sovint subjectes a terminis procedimentals molt estrictes.

En qualsevol cas, el local haurà de respondre a les necessitat d'accessibilitat i mobilitat del personal, i complir íntegrament amb totes les prescripcions legals aplicables en matèria de mobilitat i accessibilitat, prevenció de riscos laborals i seguretat i higiene en el treball.

2.2.b) Material i condicionament del centre de trucades

El contractista haurà de disposar, com a mínim, del següent equipament i infraestructura per garantir una prestació del servei adequada i conforme als requisits del contracte.

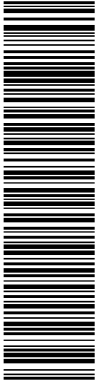
Llocs de treball

- Deu llocs de treball per als operadors, cadascun equipat amb un ordinador personal, amb possibilitat d'escalabilitat si les necessitats del servei ho requereixen.
- Dos llocs de treball addicionals, dotats d'ordinador i mobiliari d'oficina: un per al responsable del servei designat pel contractista i un altre per a la persona de XALOC encarregada de la supervisió de l'execució del contracte.

Equipament general del centre. El centre haurà de disposar de:

- Impressores adequades al volum documental del servei
- Sistema telefònic complet (telèfons, línies, sistema de distribució intel·ligent de trucades, etc.)
- Connexió a internet d'alta fiabilitat i estabilitat
- Mobiliari d'oficina necessari i adequat
- Qualsevol altre recurs imprescindible per a dur a terme l'objecte del contracte amb garanties d'eficiència i qualitat.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 11 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590A476004878DD1347C1) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



_Auriculars: tots el professionals hauran de disposar d'auriculars monoaurals, completament compatibles amb els equips tecnològics utilitzats. Pel que fa als requisits generals d'aquest equipament, haurà de complir els criteris següents:

- Resposta de freqüència de banda ampla, per garantir una qualitat de so natural.
- Disseny i estructura robusta, apta per a un ús intensiu.
- Alta fiabilitat per suportar un ús prolongat.
- Receptors amb un sol cable, per facilitar la comoditat i la mobilitat de l'operador.
- Sistema de cancel·lació de soroll, que permeti una comunicació clara i sense interferència.

Els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta una descripció detallada de tot l'equipament proposat, indicant els recursos que es posaran a disposició del servei per garantir-ne la correcta execució.

2.2.c) Mitjans tecnològics.

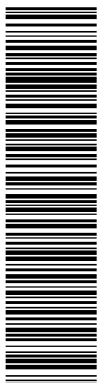
Per a la prestació del servei es requereix d'una centraleta, un sistema informàtic de control horari (SICH) i d'una aplicació informàtica d'atenció.

Infraestructura a càrrec del contractista, que conforma part de les despeses generals de l'empresa contractista i que, 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 prevegi, 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 unes altres 10 en espera.
- Establiment d'un sistema que permeti la monitorització del servei en temps real, de manera 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 comptar amb, a banda dels indicadors bàsics anteriors (trucades e/s, espera, ateses, etc.) amb paràmetres tècnics com percentatges de saturació, temps d'espera, pics de trucades i qualitat de l'atenció. Haurà de permetre extreure informes a mida d'acord als paràmetres anteriors, així com permetre l'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.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 12 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32
ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32	



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B0637B687A8EA2F5904476004878DD1347C1) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



- 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.
- Ha de permetre que cada agent visualitzi al seu ordinador tant les dades de la trucada que està atenent com la informació de les altres trucades, i ha d'oferir també funcionalitats perquè l'agent pugui controlar el telèfon i enregistrar les converses directament des del PC.
- 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, la contractista haurà de tramitar la portabilitat de la línia actual de la qual és titular l'actual empresa prestadora del servei (972 900 251), amb la finalitat de mantenir la mateixa numeració actual d'atenció al públic.

El contractista mantindrà la línia i numeració actual i es farà càrrec dels consums i despeses derivades. 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 a XALOC, per tal de garantir el funcionament normal del servei sense interrupció.

➤ Sistema informàtic de control horari (SICH): que haurà de validar la presència dels treballadors/es 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 per als responsables del contractista, com pels de XALOC.
- Garantia d'invulnerabilitat i fiabilitat dels registres i de les 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 email.
- 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.

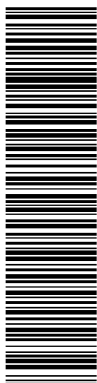
Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta tècnica una descripció dels mitjans de què disposaran en cas de resultar adjudicatari, de manera que s'acrediti el compliment d'aquests requisits tècnics.

El contractista disposarà d'un termini màxim de 7 dies hàbils, a comptar des de la data d'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, amb la finalitat d'assolir una correcta execució de la

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 13 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



prestació. Els requeriments tècnics mínims dels equips dels operadors seran els següents:

- Ordinadors amb S.O. Windows 11 Pro
- 8 GB RAM
- Disc dur 256 GB

Tots els mitjans i aplicacions que són a càrrec del contractista que es descriuen en aquest apartat tenen la consideració d'obligacions contractuals essencials. Les propostes presentades pels licitadors hauran de fer-les constar i descriure-les en la Memòria tècnica (sobre B). En cas contrari, la proposta serà rebutjada.

Aplicacions a càrrec de XALOC:

➤ L'aplicació informàtica del servei d'atenció

L'eina principal del personal del CAU serà una aplicació informàtica específica d'atenció pública que permetrà accedir a la informació tributària de la qual disposa XALOC en relació amb la persona que formula la consulta, consultar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei i disposar d'un entorn de treball amb els recursos essencials per garantir una atenció eficient i completa. Les seves característiques principals són:

- Visualització ràpida i intuïtiva de tota la informació general i de les dades del ciutadà que consten a XALOC.
- Facilitació de l'atenció al ciutadà, independentment del canal d'entrada (presencial, telefònic o correu electrònic).
- Registre complet dels contactes, permetent conservar un històric de les relacions entre el ciutadà i XALOC, així com la durada de cada atenció realitzada per l'operador.

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

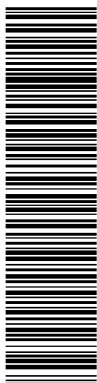
- Aplicació informàtica tributària des de la qual XALOC presta els seus serveis de gestió i recaptació.
- Web corporativa de XALOC, com a suport d'informació institucional i operativa.
- Base de dades de suport, amb informació rellevant sobre el servei públic prestat per XALOC, les ordenances fiscals dels municipis amb gestió delegada i criteris i contingut tributaris suficient per resoldre consultes habituals i donar una resposta clara i fonamentada a les consultes que requereixin la verificació d'informació en diversos suports.

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 el servei haurà de complir totes les normes de ciberseguretat, així com els requeriments tècnics i condicions d'ús dels mitjans tecnològics establerts en aquest document i en les instruccions que XALOC dicti en matèria de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC).

Equipament segur. El personal utilitzarà únicament equips informàtics que incorporin totes les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades i de les comunicacions.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 14 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32	ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590A476004878DD1347C1) 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>



_Connexions wifi. Qualsevol connexió wifi haurà de ser degudament securitzada, utilitzant com a mínim l'estàndard WPA2 i exigint sempre un usuari i contrasenya per establir la connexió.

_Protecció de pantalla i accés a la informació. El personal haurà d'evitar que persones no autoritzades puguin visualitzar o accedir a la informació. Això inclou:

- bloquejar la sessió en casos d'inactivitat,
- tancar l'equip en finalitzar la jornada,
- no deixar informació visible o accessible.

_Navegació segura. El personal haurà de seguir les normes següents:

- Navegar preferentment en webs amb xifrat HTTPS
- No utilitzar l'opció de "recordar contrasenyes" al navegador
- Atendre les alertes reals de l'antivirus i evitar caure en falses advertències o intents de suplantació
- No interactuar amb anuncis emergents potencialment maliciosos
- Verificar sempre l'URL per evitar suplantació de webs
- Desar com a adreces d'interès els serveis habituals per minimitzar riscos d'error

_Configuració del router. Cal assegurar que el router no manté la contrasenya predeterminada de fàbrica. S'haurà de configurar amb xifratge WPA3 (preferentment) o WPA2.

_Secret professional. El personal autoritzat està obligat a respectar estrictament el secret professional.

_Custòdia i prohibició d'extracció de dades. No està permès:

- extreure dades fora dels servidors corporatius,
- utilitzar unitats externes (USB, discs durs portàtils, etc.),
- utilitzar serveis al núvol particulars (OneDrive personal, Google Drive, Dropbox, etc.),
- emmagatzemar informació en unitats locals dels equips,
- realitzar còpies de seguretat en local.

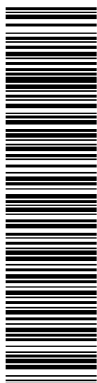
L'extracció o impressió de documents en paper s'ha d'evitar. Si és imprescindible,

- cal demanar autorització expressa,
- custodiar els documents adequadament,
- desar-los només en espais segurs,
- retornar-los quan deixin de ser necessaris i sempre que sigui possible.

_Actualització d'equips. Els equips hauran de mantenir-se permanentment actualitzats, tant pel que fa al sistema operatiu com als pegats de seguretat i antivirus.

_Compliment normatiu i responsabilitat. El personal autoritzat és responsable de complir totes les recomanacions d'ús, les normes de seguretat i la normativa vigent en matèria de protecció de dades. També és responsable de la seguretat de les dades personals que tracta i del compliment estricte dels procediments establerts.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 15 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8E2F5904276004878DD1347C1) 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>



_Gestió d'incidents de ciberseguretat. En cas d'incident, cal:

- desconnectar immediatament el dispositiu de la xarxa, i
- comunicar-ho al responsable del servei de XALOC amb la màxima brevetat possible.

_Problemes d'accés als sistemes. Qualsevol incidència relacionada amb l'accés als sistemes informàtics de XALOC s'ha de comunicar al responsable del servei de l'organisme de manera immediata.

3. INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 La data prevista d'inici de la prestació del servei és el dia 18 de novembre de 2026.

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 amb continuïtat i, 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 la LCSP i en el PCAP regulador del contracte vigent (Exp. 2023/324).

4. QUALITAT DEL SERVEI

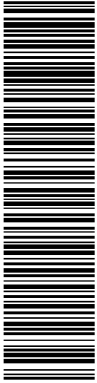
4.1 La política de qualitat de XALOC es fonamenta en l'acreditació dels processos de gestió amb l'objectiu d'assegurar el nivell adequat del compliment dels estàndards fixats.

Per poder assolir els indicadors de qualitat fixats per XALOC, l'empresa contractista haurà d'enregistrar en l'eina informàtica aportada per l'organisme amb la qual es presta el servei, de 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 a l'execució del servei o a una gestió realitzada, segons el que s'estableix en els apartats 1.1 i 1.2 d'aquest plec. Per assolir els estàndards de qualitat, el CAU haurà de:

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

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 16 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 6B6D1B0637B687A8EA2F590A47604878DD1347C1) 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>



- c) 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 sense deixar missatge a la bústia de veu. Això no obstant, del total de trucades NO ateses es restaran aquelles en què el 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 amb indicació del detall de trucades per agent i del resum de trucades per agent.
- d) Mantenir mensualment una mitjana inferior als 8 minuts per atencions finalitzades.

Per garantir l'assoliment dels llindars de qualitat establerts, la contractista podrà, sota els mateixos requeriments de prestació del servei fixats en aquest plec, utilitzar el personal i els mitjans d'un altre centre d'atenció del qual disposi en qualsevol punt del territori. En tot cas, per tal de no vulnerar el dret de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a la seva elecció, l'atenció haurà de poder prestar-se necessàriament en llengua catalana.

Malgrat aquesta possibilitat, el nombre total de trucades ateses des d'un altre centre no podrà superar, en cap cas, el 25% del volum total de trucades rebudes. Si la contractista fa ús d'un altre centre, haurà de justificar mensualment que no s'ha excedit el llindar màxim establert.

4.2 El contractista s'obliga a:

- Resoldre de manera eficaç totes les demandes i consultes formulades pels ciutadans en relació amb els serveis prestats.
- Transmetre al ciutadà una clara vocació de servei, evidenciant que l'objectiu principal és atendre'l i donar resposta a les seves necessitats.
- Facilitar al ciutadà la informació i les eines necessàries perquè pugui resoldre els seus dubtes sense necessitat de desplaçar-se presencialment a les oficines de XALOC.
- Consolidar i reforçar la confiança dels ciutadans en el servei detenció proporcionat.
- Garantir l'accés a la informació històrica relacionada amb el servei prestat, quan aquesta sigui necessària per a la correcta atenció i resolució de la consulta.

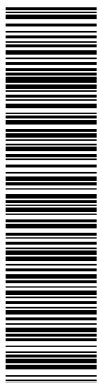
4.3 En cas que s'implementin nous canals d'atenció, una vegada transcorregut un període de prova, XALOC establirà indicadors de qualitat que en permetin l'avaluació.

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 d'elles. A aquest efecte, s'efectuarà com a mínim una reunió mensual excepte el mes d'agost.

El/la responsable de l'empresa contractista haurà d'elaborar informes periòdics sobre l'activitat desenvolupada, utilitzant tant les aplicacions pròpies de XALOC com les eines de gestió que utilitzi la contractista (com ara la centraleta, el sistema de control horari, etc.). Per aquest motiu, haurà de conèixer detalladament com explotar i analitzar la informació que generen aquestes aplicacions, especialment

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 17 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32	ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F590A47604878DD1347C1) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está 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 relació amb:

Aspectes quantitius del servei. Informació requerida a l'apartat 4 d'aquest plec, relativa als indicadors quantitius essencials del servei.

Fitxes de seguiment del personal operador. Elaboració i actualització de les fitxes de control i seguiment de cada operador, d'acord amb els criteris de qualitat establerts.

Informe sobre supervisions telefòniques. Presentació a XALOC d'un informe escrit amb els resultats de les supervisions telefòniques realitzades pel responsable del servei als operadors, detallant la qualitat de l'atenció prestada, tant pel que fa a la forma com al contingut.

Anàlisi dels indicadors clau de l'activitat. Explotació de la informació obtinguda de l'aplicació facilitada per XALOC o aportada per la mateixa contractista, relativa a indicadors com:

- nombre total de trucades,
- trucades en espera,
- trucades ateses,
- saturació del servei,
- pics de trucades,
- temps d'espera,
- i qualsevol altre indicador rellevant que l'auditoria permeti obtenir.

Report de tràmits realitzats. Informes detallats sobre totes les actuacions efectuades a través de l'aplicació informàtica de XALOC, incloent:

- actualització de dades de contacte del contribuent (telèfon, correu electrònic, etc.),
- tramitació de sol·licituds de domiciliació bancària i de canvis de domicili fiscal,
- enviament al contribuent de l'ordre de domiciliació bancària,
- respostes a les consultes rebudes per correu electrònic o a través del portal web,
- campanyes informatives vinculades a l'atenció rebuda o a domiciliacions,
- proposta de referències cadastrals per vincular-les amb l'IBI,
- tasques administratives de baixa complexitat, quan el volum de trucades ho permeti, segons les necessitats dels diferents departaments de XALOC.

Contrast de la informació amb altres fonts. La informació recollida i analitzada pel contractista serà posteriorment contrastada pel responsable del servei de XALOC amb:

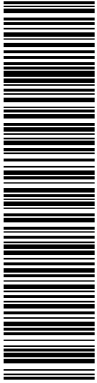
- els resultats de les supervisions telefòniques realitzades per XALOC,
- comentaris i/o queixes de ciutadans,
- i les valoracions obtingudes mitjançant enquestes d'usuari.

Aquest contrast permetrà valorar la coherència i la qualitat de la informació facilitada, així com el grau d'eficiència del servei.

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

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aprovació Plec tècnic CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció, Núm. expedient: 2026/75, Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: PC563-48KRJ-F6MY9 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:44 Pàgina 18 de 18	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnic - Coordinador del CAU de XARXA LOCAL DE MUNICIPIS GIRONINS. Signat 21/05/2026 10:32	ESTAT SIGNAT 21/05/2026 10:32



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 717786 PC563-48KRJ-F6MY9 686D1B06378687A8EA2F5904A76004878DD1347C1) 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>



- operatiu.
- Permetre l'intercanvi d'informació sobre el desenvolupament de les activitats realitzades i prendre les 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