

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 1 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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.ddjj.cat/verificadorXaloc>



MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE

Memòria justificativa del contracte als efectes de l'art. 63 de la LCSP
Àmbit: Gestió Tributària i Recaptació
Responsable del contracte: el coordinador atenció usuaris no presencials (CAU)

RESUM OBJECTE: Servei d'atenció telefònica i telemàtica als usuaris de XALOC
TIPUS CONTRACTE: Obra Servei Subministrament Privat Mixt
PROCEDIMENT: Negociat Obert
TRAMITACIÓ: Ordinària Urgent

Data d'inici previst: 18 de novembre de 2026

1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR

L'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) preveu que els ens, organismes i entitats del sector públic només poden subscriure els contractes que els siguin necessaris per al compliment i la realització de les seves finalitats institucionals, i que cal que la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es determinin amb precisió, deixant-ne constància a la documentació preparatòria, abans d'iniciar el procediment encaminat a la seva adjudicació.

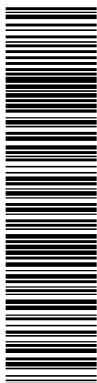
Actualment, XALOC disposa d'un servei del centre d'atenció a l'usuari (CAU) dedicat exclusivament a l'atenció del contribuent, servei que realitza una contractista externa a l'organisme. La contractació d'aquest servei és necessària perquè XALOC ha de prestar una atenció als contribuents que no es pot basar únicament en l'atenció presencial a les oficines de què disposa l'organisme a diferents localitats de la província de Girona, ni tampoc a través de la seu electrònica, sinó que és necessari també, poder atendre els contribuents a través d'un canal ràpid i senzill, com és el telefònic i telemàtic, sobre consultes poc complexes.

De manera sintètica, l'abast d'aquest servei, que inclou tant gestions telefòniques com telemàtiques, és el següent:

- En relació amb el servei telefònic:
- Atenció de trucades per resoldre els possibles dubtes dels contribuents i per donar-los informació tributària de caràcter general.
 - Atenció de trucades per facilitar informació relativa a la identificació digital, l'origen dels imports retinguts als comptes, la tramitació d'identificació de conductors, les consultes de les fotografies de denúncies i la informació i/o documentació a aportar als plans de pagament.
 - Informació relativa a la tramitació de diversos procediments administratius com els de devolució d'ingressos, de resolució de recursos, de concessió de beneficis fiscals, de sol·licituds de fraccionaments i ajornaments, etc.
 - Informació sobre els tràmits a realitzar o per a l'obtenció de documents des de la pròpia web de l'organisme i/o l'Oficina Virtual del Contribuent.
 - Retorn de trucades de les bústies de veu deixades a la Centralita del CAU i/o trucades que no s'han pogut atendre (trucades perdudes).

- En relació amb el servei telemàtic:
- Intercanvi de correspondència per correu electrònic amb els contribuents, principalment per a l'enviament de documents: cartes de pagament, justificants de pagament,

<p>DOCUMENT</p> <p>Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació 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: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 2 de 29</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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73DB2B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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.udgij.cat/verificadorXaloc



- sol·licituds de domiciliacions, sol·licituds i documents a presentar per als Plans de pagament, instàncies genèriques, relacions de deutes pendents, etc.
- Recepció i tractament d'informació amb transcendència tributària: ordres de domiciliació bancària, modificació del domicili fiscal, expedició de justificants i certificats tributaris, identificació de conductors, etc.
- Captació de correus electrònics de persones jurídiques: comunicació de dades per relacionar-se electrònicament amb XALOC, normalment per l'avís de posada a disposició d'una notificació electrònica (Art. 14.2 LPACAP).

2. INFORME D'INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

D'acord amb el que disposen els articles 28 i 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, amb caràcter previ a la licitació dels contractes de servei s'ha d'acreditar la insuficiència de mitjans personals i materials propis per executar la prestació. En el supòsit del servei objecte de contractació, la naturalesa de la prestació exigeix un model d'atenció continuat, dimensionat segons franges i torns, amb cobertura de substitucions i incidències, i amb un nivell de formació específica en dret administratiu i tributari, protecció de dades i atenció al contribuent, així com una operativa integrada que garanteixi traçabilitat, coherència informativa i registre d'actuacions per múltiples canals.

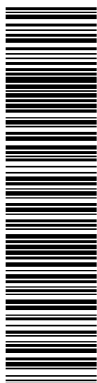
En l'àmbit de recursos humans, l'organisme no disposa de personal propi suficient, ni en nombre ni en perfils professionals, per garantir la cobertura horària prevista als plecs (el servei s'ha de prestar ininterrompudament des de les 9:30 fins a les 19:00 hores), amb la finalitat última d'efectuar atencions que requereixen poca complexitat tècnica. La generació d'aquestes capacitats amb mitjans propis requeriria processos selectius específics, modificacions de plantilla esdevindria inviable i ineficient des de molts punts de vista, inclòs el temporal i el pressupostari, per cobrir la necessitat d'atencions simples o poc complexes en l'àmbit material de l'organisme, però important en quant a volum.

Pel que fa als recursos materials i tecnològics, l'execució correcta del servei exigeix disposar d'una plataforma de centre d'atenció de trucades amb capacitat per a altes càrregues, sistemes de gravació, registre i traçabilitat, equipament informàtic i connectivitat adequada, mecanismes redundants i plans de contingència operatius. Actualment l'organisme no disposa d'aquestes infraestructures, ni dels mitjans per desplegar-les, mantenir-les i actualitzar-les amb garanties. La implantació d'un centre propi comportaria actualment una inversió elevada en equipament, llicències i telecomunicacions, així com la dotació de personal especialitzat i de suport permanent, fet que resultaria desproporcionat en relació amb l'alternativa de la contractació externa.

Ateses aquestes circumstàncies, cal afirmar que la prestació presenta un caràcter especialitzat, amb exigència de resposta immediata i contínua, capacitat de flexibilitat davant pics de demanda i disponibilitat de recursos de suport, incloent-hi la possibilitat d'altres centres de trucades en situacions de saturació, d'acord amb allò previst als plecs.

La contractació externa permet assegurar els nivells de qualitat requerits, aprofitar economies d'escala, dimensionar el servei d'acord amb les necessitats reals i complir els principis d'eficiència i economia que informen la LCSP. En conseqüència, es considera acreditada la insuficiència de mitjans personals, materials i tecnològics de l'organisme per a l'execució directa del servei d'atenció telefònica i telemàtica al contribuent en les condicions definides en el PPT i es conclou la necessitat de recórrer a la contractació externa per garantir la prestació en condicions de continuïtat, qualitat, seguretat, eficàcia i eficiència.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 3 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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>



3. OBJECTE

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

El centre d'atenció està configurat com un servei de primer nivell, donant cobertura a les oficines i a serveis centrals de XALOC. El servei objecte de contractació haurà d'atendre, entre d'altres, els tràmits, consultes i gestions següents:

3.1 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.
 - 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:
 - Beneficis fiscals
 - Devolució d'ingressos indeguts i altes de creditors
 - Plans de pagament (fraccionaments i ajornaments del deute)
 - Multes i sancions
 - Recursos administratius
 - Expedients executius
 - Presentació de queixes i suggeriments
 - Altres tràmits que XALOC pugui autoritzar.

<p>DOCUMENT</p> <p>Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació 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: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 4 de 29</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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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>



- 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.
 - 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:
 - Beneficis fiscals
 - Devolució d'ingressos indeguts i altes de creditors
 - Plans de pagament (fraccionaments i ajornaments del deute)
 - Multes i sancions
 - Recursos administratius
 - Expedients executius
 - Presentació de queixes i suggeriments
 - Altres tràmits que XALOC pugui autoritzar.

B) Trucades de sortida.

Es duren a terme els següents tipus de trucades als ciutadans:

- 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.

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

3.2 Gestions. Es duren a terme les gestions necessàries per concloure de manera apropiada l'atenció al contribuent. Les més habituals són:



- 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.

L'estimació d'hores previstes de prestació del servei és la següent:

MES	DISTRIBUCIÓ SERVEI							HORES SERVEI*	
	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

A més, el contracte inclou també la prestació del servei per part d'un coordinador amb un total de 1.759 hores.

L'objecte del servei es troba descrit de forma detallada en el Plec de prescripcions tècniques (PPT d'ara endavant) d'aquest expedient de contractació.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 6 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B41868B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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.ddigi.cat/verificadorXaloc>



Subrogació del personal adscrit a la prestació del servei

L'obligació de subrogar el personal adscrit a la prestació del servei deriva de la normativa laboral vigent i del conveni sectorial aplicable. En el PCAP d'aquesta licitació hi consta l'Annex del personal que ha facilitat l'empresa que actualment presta el servei susceptible d'aquesta obligació laboral.

Els tribunals administratius en matèria de recursos contractuals s'han pronunciat de forma reiterada sobre el fet que l'obligació de subrogació és una qüestió de naturalesa estrictament laboral que depèn exclusivament de si el conveni col·lectiu sectorial la preveu o no. A tall d'exemple, esmentar el pronunciament del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic en la seva resolució 410/2024, de 6 de novembre de 2024.

En conseqüència, XALOC es limita a donar la informació necessària als efectes que preveu l'article 130 de la LCSP.

4. PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ

Aquest contracte es tramitarà com un contracte administratiu de serveis, mitjançant procediment obert amb diversos criteris d'adjudicació, essent subjecte a regulació harmonitzada, de conformitat amb la normativa contractual aplicable. Es justifica la tramitació mitjançant procediment obert perquè es tracta d'un dels dos procediments de tramitació ordinària que estableix la llei i perquè el procediment obert permet assegurar una major concurrència en la participació de les empreses a la licitació.

5. DURADA

Es proposa que la contractació del servei tingui una durada inicial de dues anualitats, amb inici el dia 18 de novembre de 2026, i amb possibilitat de prorrogar-lo una anualitat més. Aquesta durada s'ha establert d'acord amb la naturalesa de les prestacions a contractar, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre els contractes públics a concurrència pública de forma periòdica, d'acord amb allò establert en l'article 29 de la LCSP. Així, la durada del contracte té en compte la necessitat de disposar d'una certa continuïtat en el temps del servei i, alhora, l'exigència legal de mantenir el necessari equilibri econòmic del contracte.

6. IMPORT

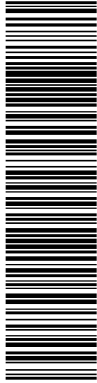
Preu del contracte

El preu del contracte ve determinat pels següents preus unitaris màxims, en funció dels perfils exigits en el PPT regulador d'aquest contracte, d'acord amb el següent detall:

- a) Preu/hora coordinador servei:
28,10 euros, més 5,90 en concepte d'IVA, totalitzant 34,00 euros
- b) Preu/hora operador:
24,37 euros, més 5,12 en concepte d'IVA, totalitzant 29,49 euros

El preu definitiu del contracte serà el que resulti d'aplicar els preus unitaris que l'adjudicatari hagi fet constar en la seva oferta pel total d'hores de servei efectivament prestades.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 7 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929418682629A3B25D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació s'ha calculat partint dels preus unitaris de licitació i de la previsió d'hores de servei que es prestaran al llarg de la durada inicial del contracte (dues anualitats):

Pressupost base de licitació:	562.486,28 euros
Import IVA:	118.122,12 euros
Total:	680.608,40 euros

La distribució del pressupost base de licitació del contracte per anualitats (tenint en compte la data d'inici del contracte i la durada establerta) és la següent:

Exercici	Mensualitats	Base Imposable	IVA	Total
2026	1,5	35.155,39	7.382,63	45.538,02
2027	12,0	281.243,14	59.061,06	340.304,20
2028	10,5	246.087,75	51.678,43	297.766,18
Total:	24,0	562.486,28	118.122,12	680.608,40

Justificació del preu:

El pressupost s'ha calculat en base a les estimacions de les necessitats de l'organisme i no suposa en cap cas una obligació de despesa per part de XALOC, atès que la despesa es determinarà en funció de les hores de prestació de servei realment efectuats. Per tant, XALOC no resta obligat a esgotar l'import màxim de la previsió de despesa. De conformitat amb la disposició addicional 33a de la LCSP, XALOC podrà assolir la consignació pressupostària, d'acord amb els preus unitaris de la proposta de l'adjudicatari fins al pressupost màxim de licitació.

Per al càlcul dels preus unitaris de licitació i del pressupost base de licitació s'ha tingut en compte el VII Conveni col·lectiu d'àmbit estatal per a despatxos de tècnics tributaris i assessors fiscals (codi del conveni núm. 99012405011999).

La fórmula utilitzada per al càlcul del pressupost base de licitació és la següent:

$$PBL = \text{Costos directes (CD)} + \text{Costos indirectes (CI)} + \text{Despeses generals d'estructura} + \text{Benefici industrial} + \text{IVA}$$

Costos directes (CD)

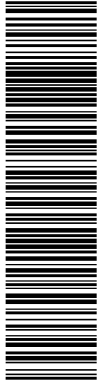
Els costos directes comprenen els costos de personal a subrogar i les despeses directes associades al local que s'ha d'adscriure al servei, que s'han calculat de la següent manera:

Costos salarials

Els costos salarials referits a les figures professionals següents: coordinador i oficial 2a. Aquests costos s'han calculat a partir del cost de totes les hores de servei estimades, d'acord amb allò establert en el VII Conveni col·lectiu d'àmbit estatal per a despatxos de tècnics tributaris i assessors fiscals (codi del conveni núm. 99012405011999) per a l'exercici 2026. S'ha partit de la taula salarial establerta en el conveni sectorial, incrementada en el percentatge que correspon per a l'exercici 2026 d'acord amb aquest mateix conveni. Addicionalment, s'ha tingut en compte l'increment de l'IPC:

Coordinador:	13,85€/h
Oficial 2a:	11,43€/h

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 8 de 29	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.: 711784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanzant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



Cost seguretat social
 Calculat en un percentatge del 33% sobre el preu/hora establert en el conveni de referència:

Coordinador:	18,42€/h
Oficial 2a:	15,20€/h

Despeses directes associades al local:

A conseqüència de l'obligació d'adscriure un centre per a l'atenció de les trucades i la gestió del servei, es computen com a despeses directes del contracte les despeses associades al funcionament d'aquest local. El càlcul de les despeses directes associades al local es determinen aplicant un percentatge sobre el cost directe del personal coordinador i del personal operador, és a dir sobre el sumatori del cost salarial més el cost de la seguretat social del personal.

Els costos corresponents a la prestació d'aquest servei s'estimen en un percentatge del 24% dels costos directes per al coordinador i d'un 30,4% per als operadors. Aquesta diferenciació es fonamenta en criteris tècnics i organitzatius derivats de les obligacions imposades pels plecs reguladors del contracte, especialment pel que fa a la distribució horària (el nombre d'hores que els operadors destinen al local en comparació amb el nombre d'hores del coordinador), les dimensions del servei i els requeriments materials i logístics de la prestació (dins de les despeses del local hi ha incloses despeses de material d'ús exclusiu dels operadors).

En primer lloc, el volum d'hores anuals vinculades al personal operador és significativament superior (9.509 hores anuals) al del personal coordinador (1.759 hores), tal com estableix el dimensionament recollit a l'apartat 2.1.a) del PPT. Aquest major volum d'hores implica una ocupació intensiva i prolongada de les instal·lacions del centre d'atenció, fet que augmenta proporcionalment els costos d'infraestructura atribuïbles al col·lectiu d'operadors (consums, manteniment, reposicions, amortitzacions, neteja, vigilància, climatització, ocupació d'espais, etc.).

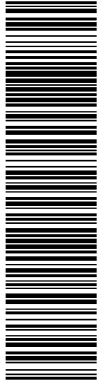
En segon lloc, el servei exigeix que el contractista disposi, d'acord amb el PPT, d'un mínim de deu llocs de treball operatius permanentment habilitats, així com dels equips de telefonia, centraleta, sistemes de distribució intel·ligent de trucades, mobiliari, auriculars, equips informàtics i altres elements que suporten de forma directa i continuada l'activitat dels operadors, els quals treballen en torns de matí, migdia i tarda per garantir la cobertura ininterrompuda del servei en l'horari establert. Aquest ús intensiu comporta majors costos d'utilització i manteniment, directament imputables al col·lectiu d'operadors.

En tercer lloc, el PPT requereix que el centre estigui situat a un radi màxim de 2 km de la seu de XALOC, per garantir la coordinació, interacció documental i supervisió. Aquest requisit determina la necessitat d'un local amb característiques específiques, superfície suficient i equipaments adequats per allotjar simultàniament l'equip d'operadors en les diferents franges horàries, la qual cosa repercuteix proporcionalment en major mesura en el col·lectiu més nombrós.

A la vista d'aquests factors, el percentatge del 30,4% aplicat al cost del personal operador respon a la incidència real i acreditable que l'activitat operativa té sobre l'ús del local i els seus costos directes, mentre que el percentatge del 24% aplicat al coordinador és proporcional a l'ús menor i a la diferent naturalesa de les seves funcions, que no exigeixen la mateixa intensitat d'ocupació dels recursos materials del centre.

El total dels costos directes, desglossat per perfils, és el següent:

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 9 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.udgij.cat/verificadorXaloc>



Coordinador	
Concepte	Cost anual previst (sense IVA)
Hores anuals previstes aprox:	1.759h
Cost anual coordinador:	32.400,78
Despeses directes local (24%):	7.776,19
Subtotal:	40.176,97

Oficial 2a (operador)	
Concepte	Cost anual previst (sense IVA)
Hores anuals previstes aprox:	9.509h
Cost anual operador:	144.536,80
Despeses directes local (30,4%):	43.939,19
Subtotal:	188.475,99

Despeses generals d'estructura:

Es consideren despeses generals d'estructura totes aquelles referides a despeses financeres, despeses d'administració, assegurances i impostos (excepte IVA), així com totes aquelles derivades de les obligacions del contracte. Per aquest contracte les despeses generals d'estructura es calculen en un 15% de la suma dels costos directes i indirectes.

Benefici industrial: xifrat en un 8% de la suma dels costos directes i indirectes.

IVA: 21%

En base a aquests components s'han establert els del contracte, d'acord amb les taules salarials establertes en el conveni, els preus actuals de mercat i l'estimació d'hores de prestació del servei. Conforme a això es determina el Pressupost Base de licitació del contracte:

Total anual:	
Despeses directes:	228.652,96
Despeses generals (15%):	34.297,94
Benefici industrial (8%):	18.292,24
Subtotal:	281.243,14
IVA:	59.061,06
Total:	340.304,20

Tenint en compte el cost anual total del servei i les hores de prestació del servei se n'obtenen els preus unitaris de licitació, que seran els següents:

Preu unitari segons perfil (s/IVA)	Preu/hora (s/IVA)
Coordinador:	28,10€/h
Oficial 2a:	24,37€/h

- Justificació de la no divisió en lots:

D'acord amb el que estableix l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), l'objecte d'aquest contracte no es divideix en lots en atenció a les característiques tècniques i organitzatives del servei que constitueix una unitat funcional i operativa única, en què ambdós canals d'atenció (telefònic i telemàtic) són completament interdependents i formen part d'un mateix flux de treball. Aquesta estructura requereix una gestió integrada

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 10 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73DB92B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



que garanteixi coherència en la informació facilitada, uniformitat en els criteris d'actuació, registre únic de les actuacions i atenció correlativa d'una mateixa petició a través dels diferents canals disponibles. La fragmentació en lots comportaria la intervenció de diversos adjudicataris i trencaria la continuïtat del servei, generant duplicitats, dificultats de coordinació i majors riscos d'error en la transmissió d'informació o en el tractament de dades tributàries.

A més, la prestació del servei exigeix l'ús de sistemes corporatius, aplicacions internes i protocols unificats de seguretat, qualitat i protecció de dades, així com criteris d'actuació homogenis en matèria tributària i administrativa. La concurrència de diversos contractistes faria necessaris mecanismes de supervisió fragmentats i incrementaria el risc d'incompliments, especialment en l'àmbit de la confidencialitat i la protecció de dades, fet incompatible amb el mandat de garantir una execució adequada del contracte previst en l'esmentat article 99.

Finalment, la divisió en lots generaria ineficiències econòmiques i organitzatives, en trencar-se les economies d'escala que permet l'existència d'un únic centre d'atenció i una única plataforma tecnològica. Dividir la prestació exigiria coordinar diversos adjudicataris, establir circuits diferenciats, multiplicar les tasques de supervisió, formació i control i, en definitiva, incrementar els costos i dificultar el compliment del principi d'eficiència que inspira la LCSP i que exigeix l'article 28 en la preparació del contracte.

Per tots aquests motius, i d'acord amb l'habilitació legal prevista a l'article 99.3 LCSP, el contracte es configura com un únic lot.

7. ADMISSIÓ DE VARIANTS. ART 142 LCSP

No se n'admeten.

8. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

400 93240 2270600, *estudis i treballs tècnics*

9. TERMINI DE GARANTIA

Atesa la naturalesa del contracte, el termini de garantia coincidirà amb el termini d'execució del contracte. La garantia definitiva no es tornarà fins que no hagi estat complert satisfactòriament el contracte.

10. SOLVÈNCIA I ALTRES CONDICIONS

Solvència econòmica i financera

De conformitat amb l'article 87 de la LCSP, l'acreditació de la solvència econòmica i financera és la següent:

-Volum anual de negocis del licitador, que referit a l'any de més volum de negoci dels tres últims finalitzats ha de ser almenys una vegada i mitja el valor anual mitjà del contracte: **506.237,66 euros**.

Mitjà d'acreditació:

El volum anual de negocis del licitador s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en aquest registre,

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 11 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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.ddjg.cat/verificadorXaloc>



i, en cas contrari, per les dipositades en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Les empreses que, per la seva recent creació, encara no tinguin comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil i els empresaris individuals acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant la presentació del model 390 (declaració anual IVA) o bé el model 303 (declaració trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any. En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora o contractista individual sigui inferior a tres anys, el requeriment d'acreditació del volum anual de negocis es podrà referir al període efectiu d'activitat de l'empresa. En el cas que aquesta data sigui inferior a un any, el requeriment podrà ser proporcional.

Justificació:

L'exigència d'un volum de negoci d'aquesta magnitud té com a finalitat assegurar que les empreses licitadores disposen d'una estructura financera suficient per absorbir les càrregues econòmiques associades a la prestació del servei sense comprometre la seva estabilitat ni la continuïtat del contracte. Aquest tipus de criteri és habitual en contractes de serveis amb un volum econòmic rellevant, ja que permet verificar que l'empresa té una activitat consolidada i uns ingressos recurrents que acreditin una mínima capacitat de resistència davant eventuais tensions de tresoreria o increments imprevistos de costos. Així mateix, aquest requisit garanteix que l'adjudicatari podrà fer front a despeses inicials d'implantació, inversions tècniques o necessitats de personal, evitant riscos d'incompliment per insuficiència de mitjans financers.

D'altra banda, el mitjà d'acreditació establert és el previst expressament per la normativa i garanteix un sistema de comprovació objectiu, verificable i adaptat a les diferents tipologies d'operadors econòmics. La regulació que permet adaptar el període de referència per a empreses de nova creació evita limitacions indegudes a la concurrència i garanteix un equilibri entre exigència i proporcionalitat.

Solvència tècnica o professional

De conformitat amb l'article 90 de la LCSP, l'acreditació de la solvència tècnica o professional de l'empresari s'haurà d'apreciar tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat, d'acord amb el següent:

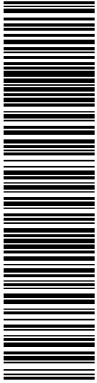
-Una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs dels últims 3 anys, en la qual s'ha d'indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat, dels mateixos. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

El requisit mínim de solvència serà que l'import acumulat del millor any d'execució ha de ser igual o superior al 70% de l'anualitat mitjana del contracte. Import mínim solvència tècnica o professional: **236.244,24 euros**.

Mitjà d'acreditació:

Aquesta relació ha d'incloure l'objecte, import, dates i del destinatari, públic o privat, del contracte, i ha d'estar signada pel representant legal de l'empresa. Quan el destinatari

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 12 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D9294186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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>



sigui una entitat del sector públic s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent. Quan el destinatari sigui un subjecte privat s'acreditaran mitjançant un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest, mitjançant una declaració de l'empresari. Si la relació dels principals serveis realitzats inclou que el seu destinatari és el mateix ens contractant, no serà necessari l'acreditació mitjançant certificat. En els contractes no subjectes a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a 5 anys, la solvència s'acreditarà d'acord amb el que estableix l'article 90.4 LCSP.

Justificació:

El criteri escollit és la presentació d'una relació de serveis o treballs similars efectuats durant els darrers tres anys, indicant-ne l'objecte, l'import, la data i el destinatari, amb un requisit mínim que l'import acumulat del millor any sigui igual o superior al 70% del valor anual mitjà del contracte, és a dir, 236.244,24 euros. Aquest llindar és coherent amb la dimensió econòmica del contracte i amb la necessitat d'assegurar que el contractista ha gestionat anteriorment serveis d'una entitat i complexitat equivalents. Es tracta d'un criteri habitual i proporcional en contractes d'aquesta naturalesa, en què és imprescindible acreditar experiència específica i capacitat operativa contrastada. La justificació d'aquest nivell mínim de solvència tècnica rau en la necessitat de garantir que l'empresa adjudicatària disposi d'una trajectòria demostrada en la prestació de serveis similars. Aquest tipus d'experiència prèvia és un indicador fiable de la capacitat del licitador per assumir compromisos de continuïtat, qualitat i fiabilitat, minimitzant els riscos associats a l'execució del contracte per part d'operadors sense experiència suficient o amb una estructura tècnica insuficientment provada. El mitjà d'acreditació exigida és el previst expressament per la normativa i permet una comprovació objectiva de la veracitat de les prestacions declarades. Aquesta forma d'acreditació és adequada i suficient per verificar tant la realitat dels serveis prestats com la seva similitud amb l'objecte del contracte.

Es considera que la solvència tècnica exigida és adequada i necessària per assegurar que l'adjudicatari disposa d'una experiència demostrada en serveis similars, proporcionada a la magnitud i complexitat del contracte, i alineada amb els principis d'eficiència, professionalitat i minimització del risc que regeixen la contractació pública.

Adscripció de mitjans

Justificació de l'exigència dels mitjans a adscriure:

L'exigència d'adscripció de mitjans es fonamenta en allò previst a l'article 76 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), així com els articles 1, 28, 99 i 202 del mateix text legal, que habiliten els òrgans de contractació a establir les condicions necessàries, proporcionades i vinculades a l'objecte del contracte per garantir-ne una execució correcta, eficient i alineada amb l'interès públic.

La justificació de l'adscripció dels mitjans material, humans i tècnics necessaris deriva directament del principi de responsabilitat proactiva i de la necessitat que l'empresa adjudicatària estigui en condicions reals de prestar el servei des de l'inici, en línia amb els articles 1, 28 i 76 de la LCSP, que imposen a l'òrgan de contractació el deure de garantir una execució eficaç i orientada a l'interès públic. En aquest sentit, l'estructura del contracte requereix un equip humà amb competències específiques i disponibilitat suficient, així com recursos materials i tecnològics capaços de garantir la continuïtat, qualitat i fiabilitat del servei. Sense aquesta adscripció prèvia de mitjans, existeix el risc d'ofertes basades en recursos no disponibles o insuficients, cosa que podria comprometre l'execució del contracte, generar interrupcions o retardar la posada en marxa del servei, generant perjudicis en el compliment de les obligacions tributàries de la ciutadania a nivell de tota

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 13 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929A186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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



la província de Girona, on l'organisme tributari XALOC desplega les seves competències. Així, l'exigència d'adscripció de mitjans es configura com una garantia essencial de solvència funcional i operativa, no en termes abstractes, sinó aplicada a l'execució concreta del contracte. Això implica que l'empresa adjudicatària ha d'acreditar no només la seva capacitat teòrica, sinó també la disponibilitat efectiva i immediata dels recursos necessaris, la qual cosa és especialment rellevant en serveis de caràcter continu i amb incidència directa en l'atenció a la ciutadania.

Pel que fa als mitjans humans, es requereix un equip dimensionat adequadament i amb perfils professionals específics i habilitats operatives adequades al servei. Aquesta exigència respon a la necessitat de garantir la correcta atenció de les persones usuàries, la continuïtat del servei mitjançant una cobertura suficient davant incidències, absències o increments de demanda i la coordinació operativa amb l'organisme. Aquesta exigència és plenament proporcionada, perquè no estableix requisits arbitraris ni desmesurats, sinó únicament aquells perfils i dimensionaments estrictament necessaris per garantir el compliment de les prestacions contractades.

En relació amb els mitjans materials i tecnològics, la seva adscripció es justifica per la naturalesa del servei, que requereix infraestructures específiques (plataformes de gestió de trucades, sistemes informàtics, equips de comunicació i un local proper) que han de ser plenament operatius des de l'inici. Aquesta exigència permet assegurar la fiabilitat i estabilitat del servei, la seguretat de la informació i la integració funcional amb els sistemes de XALOC, imprescindible per a la correcta prestació de l'objecte del contracte. A més, l'adscripció prèvia d'aquests mitjans evita el risc d'improvisació o d'implementacions progressives que podrien afectar negativament la integritat i qualitat del servei.

L'adscripció dels mitjans humans, materials i tècnics es configura, doncs, com una exigència objectiva, necessària, proporcionada i no discriminatòria, directament vinculada a l'objecte del contracte i imprescindible per assegurar la qualitat, la continuïtat i l'eficiència del servei, així com la satisfacció de la necessitat pública que el motiva.

Adscripció de mitjans al servei de CAU:

De conformitat amb l'article 76 de la LCSP, les empreses licitadores hauran de presentar en el sobre A), corresponent a la documentació administrativa, un compromís d'adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i materials descrits en el PPT regulador d'aquest contracte. Aquest compromís s'ha de presentar en el sobre corresponent a la documentació administrativa i s'ha d'ajustar al model establert en l'Annex 4 del PCAP regulador d'aquesta contractació.

L'objecte d'aquesta adscripció de mitjans comprendrà:

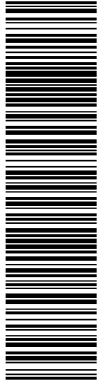
- _L'adscripció a l'execució del contracte d'un centre de trucades en un radi màxim de 2 quilòmetres de la seu central de XALOC a Girona, avinguda Jaume I, núm. 39, de de Girona (clàusula 2.2.a) del PPT).
- _Els mitjans humans, materials i tècnics que requereixi la prestació del servei (clàusula 2a del PPT).

El licitador que resulti adjudicatari haurà d'acreditar l'efectiva disposició dels mitjans esmentats en els paràgrafs anteriors abans d'iniciar la prestació del servei.

Justificació:

La naturalesa de les prestacions d'aquest contracte exigeix la disponibilitat dels mitjans materials, tècnics i humans esmentats perquè conformi una estructura operativa accessible

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 14 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73DB92B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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>

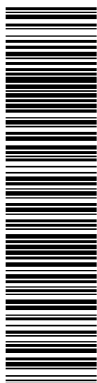


que permeti una resposta immediata, una coordinació tècnica constant i una supervisió efectiva i de qualitat, atesa la incidència d'informació rellevant que es facilita als contribuents en relació amb el compliment de les seves obligacions tributàries. Per tant, aquestes necessitats operatives es vinculen directament amb la qualitat, la continuïtat i la fiabilitat del servei, que constitueixen l'objecte essencial del contracte.

L'exigència que l'empresa adjudicatària disposi d'un local situat dins un radi màxim de dos quilòmetres de la seu central de XALOC respon a una necessitat objectiva, real i directament vinculada a la naturalesa del servei i a la garantia de la seva qualitat, continuïtat i eficàcia. La prestació objecte del contracte —un servei d'atenció telefònica i telemàtica als contribuents altament sensible— exigeix una interacció presencial immediata entre l'adjudicatari i el personal tècnic de XALOC, que en controla l'execució mitjançant la interacció constant entre el coordinador de l'empresa contractista i el coordinador del servei de XALOC. La proximitat física del centre resulta imprescindible per a la bona execució del contracte per diverses raons operatives. En primer lloc, permetre desplaçaments àgils i freqüents del coordinador de XALOC per a la resolució d'incidències sobrevingudes. A més, aquest factor és necessari per a la realització de reunions tècniques. Aquestes reunions no tenen un caràcter merament informatiu o deliberatiu, sinó eminentment operatiu, amb incidència directa i immediata en l'execució del servei i sovint requereixen accés presencial a sistemes, entorns de treball i documentació que, per raons de seguretat, protecció de dades o funcionalitat, no poden ser gestionats adequadament a distància. La proximitat física del centre de treball de l'empresa adjudicatària és, per tant, imprescindible per fer efectives de forma àgil i freqüent de reunions tècniques esmentades. Addicionalment, la proximitat entre la seu i el centre de trucades ha de possibilitar que el coordinador de l'ens realitzi proves, verificacions presencials i altres tasques operatives que no poden abordar-se amb la mateixa eficiència per via telemàtica. En definitiva, un local proper garanteix la disponibilitat efectiva de mitjans materials, tecnològics i humans, facilita la supervisió periòdica, reforça el compliment dels nivells de qualitat exigits per a la prestació del servei i assegura, si escau, l'execució dels controls i supervisió necessaris en matèria de protecció de dades personals i continuïtat del servei. D'altra banda, dins del serveis accessoris que pot realitzar el servei de CAU, també estan actuacions d'ensobriment de documents per lliurar, els quals s'han de retornar físicament a la seu central de l'organisme, que la disponibilitat d'aquest local proper del contractista garanteix que es faci de forma àgil, eficaç i eficient.

En conclusió, l'exigència de la proximitat del local es fonamenta en criteris estrictament tècnics i organitzatius, i no en consideracions de preferència territorial, per la qual cosa no és desproporcionada, tampoc és discriminatòria ni contrària a la lliure competència. La jurisprudència europea i estatal avala plenament aquesta configuració: el Tribunal de Justícia de la Unió Europea, en la seva sentència del 27 d'octubre de 2005 (assumpte C-234/03, Contse), reconeix que les clàusules de proximitat són lícites quan estan vinculades a la qualitat i funcionalitat de la prestació, i no constitueixen mecanismes d'arrelament territorial injustificat. Aquesta doctrina ha estat reiterada i aplicada per la jurisprudència espanyola, que ho admet com a condició d'execució del contracte, exigible únicament a l'adjudicatari. En aquest sentit, el Tribunal Suprem, en la Sentència 1447/2021, valida la proximitat quan respon a una raó d'interès general i a la millora operativa del servei, sempre que sigui proporcionada i objectivament motivada. Per la seva banda, el Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals recorda en diverses resolucions, com és el cas de la 955/2015, que les exigències de proximitat són admissibles quan no restringeixen indegudament la concurrència i estan justificades per motius tècnics i organitzatius relacionats amb l'objecte del contracte. En aquest cas, l'exigència no limita la concurrència ni és discriminatòria, atès que el radi de 2 km s'emmarca en el nucli urbà de Girona, capital de província, on existeix una àmplia disponibilitat d'espais de treball, la

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 15 de 29	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.: 711784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



qual cosa permet que qualsevol operador econòmic —local o no— pugui complir la condició sense dificultats.

Finalment, cal tenir en compte que l'exigència es configura com una condició essencial per l'execució del contracte, i no com un requisit d'admissió a la licitació, en plena concordança amb l'article 76 de la LCSP i amb la doctrina del TACRC. Això significa que el licitador no ha de disposar del local en el moment de presentar l'oferta, sinó únicament abans de l'inici efectiu de la prestació, reduint l'impacte sobre la concurrència i assegurant que la condició és proporcionada i compatible amb els principis d'igualtat, transparència i lliure accés a les licitacions.

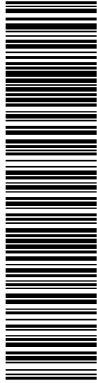
Des de la perspectiva dels principis rectoris de la contractació pública, doncs, aquesta exigència compleix plenament els criteris de necessitat, proporcionalitat, vinculació amb l'objecte del contracte, no discriminació i lliure concurrència, perquè la disponibilitat del local és necessària perquè no quedin compromeses les funcions essencials del servei. La proporcionalitat d'aquesta exigència es justifica pel fet que no s'exigeix la titularitat del local, sinó que s'admet qualsevol títol admissible en dret que acrediti la disponibilitat vàlida del local (arrendament, cessió d'ús, etc.), ni tampoc s'exigeix la seva disponibilitat en el moment de licitar, sinó únicament a l'inici de l'execució. Quant a la seva vinculació amb l'objecte del contracte, aquest principi queda justificat en els paràgrafs anteriors, que vinculen la disponibilitat del local amb la qualitat, l'eficàcia i la continuïtat del servei d'atenció als contribuents; i pel que fa al principi de no discriminació i lliure concurrència, no es restringeix injustificadament la competència en no imposar-se un arrelament territorial previ ni afavorir operadors locals, perquè qualsevol licitador pot complir-la en igualtat de condicions.

En conclusió, l'exigència d'un local a un radi màxim de 2 km és objectiva, necessària, proporcionada i plenament ajustada a dret, ja que es configura com una condició tècnica i organitzativa essencial per a la correcta execució del contracte en respondre a necessitats operatives i tècniques inherents al servei, que garanteix la qualitat i la continuïtat de la prestació, no limita indegudament la concurrència gràcies a la disponibilitat d'espais a la zona i s'ha configurat correctament com una condició d'execució, per la qual cosa qualsevol operador pot complir-la en igualtat de condicions.

Quant a l'adscripció dels mitjans humans, materials i tècnics necessaris, la seva justificació deriva directament del principi de responsabilitat proactiva i de la necessitat que l'empresa adjudicatària estigui en condicions reals de prestar el servei des del primer dia, en línia amb els articles 1, 28 i 76 de la LCSP, que imposen a l'òrgan de contractació el deure de garantir una execució eficaç i orientada a l'interès públic. En aquest sentit, l'estructura del contracte requereix un equip humà amb competències específiques i disponibilitat suficient, així com recursos materials i tecnològics capaços de garantir la continuïtat, qualitat i fiabilitat del servei. Sense aquesta adscripció prèvia de mitjans, existeix el risc d'ofertes basades en recursos no disponibles o insuficients, cosa que podria comprometre l'execució del contracte, generar interrupcions o retardar la posada en marxa del servei.

Pel que fa als mitjans humans, es requereix un equip dimensionat adequadament i amb perfils professionals específics, amb coneixements tècnics i habilitats operatives adequades al servei. Aquesta exigència respon a la necessitat de garantir la correcta atenció de les persones usuàries, la continuïtat del servei mitjançant una cobertura suficient davant incidències, absències o increments de demanda i la coordinació operativa amb l'organisme. Aquesta exigència és plenament proporcionada, ja que no estableix requisits arbitraris ni desmesurats, sinó únicament aquells perfils i dimensionaments estrictament necessaris per garantir el compliment de les prestacions contractades.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 16 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73DB2B41868B29A3B295D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijant 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 els mitjans materials i tecnològics, la seva adscripció es justifica per la naturalesa del servei, que requereix infraestructures específiques (plataformes de gestió de trucades, sistemes informàtics, equips de comunicació, etc.) que han de ser plenament operatius des de l'inici. Aquesta exigència permet assegurar la fiabilitat i estabilitat del servei, la seguretat de la informació i la integració funcional amb els sistemes de XALOC, imprescindible per a la correcta prestació de l'objecte del contracte. A més, l'adscripció prèvia d'aquests mitjans evita el risc d'improvisació o d'implementacions progressives que podrien afectar negativament la qualitat del servei.

L'adscripció dels mitjans humans, materials i tècnics es configura, així, com una exigència objectiva, necessària, proporcionada i no discriminatòria, directament vinculada a l'objecte del contracte i imprescindible per assegurar la qualitat, la continuïtat i l'eficiència del servei, així com la satisfacció de la necessitat pública que el motiva.

11. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

En aquesta licitació es preveuen una pluralitat de criteris d'adjudicació basats en la millor relació qualitat-preu, que s'estableixen d'acord amb criteris econòmics i qualitatius següents:

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.

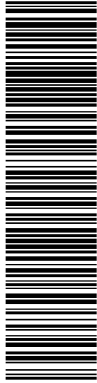
Abans d'iniciar la prestació del servei, el contractista haurà d'acreditar que les persones operadores amb les quals prestarà el servei disposen de coneixements generals i tributaris, i la formació necessària per executar-lo. La discordança en el nivell de coneixements tècnics del personal ofert, deduïda 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 mitjançant 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**

<p>DOCUMENT</p> <p>Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació 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: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 17 de 29</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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929418682629A3B25D8C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està signat amb el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



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

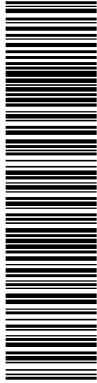
A.2.1 Aportació d'una fitxa-tipus sobre la valoració del seguiment i rendiment del personal operador.....Fins a 2,5 punts

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.

<p>DOCUMENT</p> <p>Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació 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: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 18 de 29</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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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



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 llinars 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 materials.....Fins 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 el 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 i/o administració, els membres de la Mesa de Contractació es reserven el dret a poder comprovar presencialment el sistema organitzatiu, els mètodes i els procediments de treball utilitzats per a dur-lo a terme.

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

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 19 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.udgij.cat/verificadorXaloc>



Justificació dels criteris:

Els criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor previstos per a aquest contracte responen a la necessitat de valorar els elements qualitius que determinen la capacitat i solvència tècnica real dels licitadors per prestar el servei. Aquests criteris permeten analitzar aspectes essencials per garantir la qualitat del servei, la continuïtat de l'atenció, la disponibilitat dels recursos humans i tecnològics necessaris i el compliment dels estàndards operatius exigits.

L'avaluació de la organització del servei (A.1.1) és indispensable per acreditar la capacitat del licitador per assegurar la cobertura horària prevista en el PPT. Aquest criteri es vincula directament a l'objecte del contracte i no és susceptible de valoració per mitjans automàtics, atesa la necessitat d'analitzar la coherència de les propostes organitzatives. Igualment, el criteri relatiu a les tasques d'implantació, finalització i traspàs (A.1.2) respon a la necessitat de garantir la correcta posada en funcionament i el tancament ordenat de la prestació, aspecte inherent a la naturalesa del servei.

El pla de contingència (A.1.3) constitueix un element essencial per avaluar la capacitat del licitador per assegurar la continuïtat del servei en situacions d'incidència tècnica o operativa, aspecte que incideix directament en la qualitat del servei. Per la seva banda, el programa de formació (A.1.4) i l'aportació de manuals pràctics (A.1.5) són criteris indissociablement vinculats a la correcta execució del contracte, atès que el personal operador ha de disposar de coneixements especialitzats en dret administratiu, dret tributari, protecció de dades i atenció al contribuent, matèries necessàries per garantir un nivell adequat d'atenció i la correcta manipulació de dades i procediments tributaris.

Els criteris relatius a la documentació metodològica i procediments de seguiment (A.2) tenen per finalitat assegurar la qualitat del servei i l'exercici adequat dels drets dels obligats tributaris. Aquests criteris permeten una valoració qualitativa del model de treball proposat i de la seva adequació als requisits establerts en els plecs, en compliment del que preveu l'article 145.3 LCSP.

Finalment, els criteris relatius als mitjans tecnològics i materials (A.3) tenen una vinculació directa amb l'objecte del contracte, ja que condicionen la capacitat operativa de l'adjudicatari i la qualitat del servei prestat. La seva valoració es fonamenta igualment en l'article 145 LCSP, en tant que es tracta de criteris relacionats amb la qualitat i l'eficiència del servei.

Justificació de la ponderació:

L'escalat previst en la valoració de la Memòria Tècnica respon al principi de proporcionalitat, al de vinculació a l'objecte del contracte i al de rellevància específica dels criteris, en els termes exigits per l'article 145.5 LCSP. La ponderació de cada un dels apartats s'ha dut a terme tenint en compte el següent:

- Apartat A.1. Criteris d'organització, implantació i qualitat del servei.
La major part de la puntuació s'atribueix als aspectes relacionats amb l'organització, la posada en funcionament del servei, la planificació del personal i la qualitat operativa, atès que aquests elements constitueixen el nucli funcional de la prestació. L'estructura del servei d'atenció telefònica i telemàtica es fonamenta en la disponibilitat d'un equip organitzat, dimensionat i format adequadament, motiu pel qual l'atribució de 21 punts a l'apartat A.1 resulta proporcionada i directament vinculada a la capacitat del licitador per assegurar la correcta execució del contracte.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 20 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929A186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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.ddigi.cat/verificadorXaloc>



Així mateix, s'ha procurat fer una distribució proporcional dels subcriteris segons la seva importància operativa. L'escalat dels subcriteris dins l'apartat A.1 respon a la seva incidència en la qualitat efectiva del servei:

_A.1.1 Organització del servei (9 punts). Constitueix l'element central de la prestació, atès que afecta directament la cobertura horària, la gestió de torns, la disponibilitat de personal i la continuïtat del servei. La seva puntuació més elevada dins l'apartat és coherent amb la necessitat de garantir la capacitat operativa mínima exigida pels Plecs.

_A.1.2 Implantació, finalització i traspàs (3 punts). La ponderació moderada respon al fet que, tot i ser rellevant per evitar disfuncions en les fases d'inici i finalització, es tracta de processos puntuals en el conjunt de la vida del contracte, d'aquí la seva ponderació específica i ajustada.

_A.1.3 Pla de contingència (3 punts). Es valora amb un pes específic essencial però no predominant, en coherència amb la seva funció: garantir la continuïtat del servei davant incidències, en compliment dels estàndards de qualitat exigits als plecs.

_A.1.4 Programa de formació (3 punts). La formació del personal és imprescindible per assegurar un nivell adequat d'atenció, especialment en matèries de dret administratiu, tributari i protecció de dades. L'escalat proposat reflecteix la seva rellevància però manté una proporció adequada dins el conjunt de l'apartat.

_A.1.5 Manuals pràctics i casos (3 punts). La ponderació es justifica perquè aquests manuals constitueixen eines de suport que reforcen la qualitat de l'atenció i la correcta transmissió d'informació, però no substitueixen l'organització del servei ni la formació inicial.

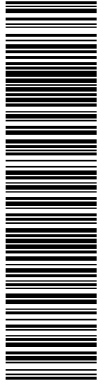
- Apartat A.2. Metodologia i documentació de seguiment.
La ponderació de 5 punts atorgada a aquest apartat respon a la necessitat de disposar de procediments de treball, eines de supervisió i protocols que assegurin la qualitat permanent del servei i l'exercici dels drets dels contribuents (art. 34 LGT). La puntuació atribuïda és proporcional: aquests elements no formen la base operativa diària però són imprescindibles per garantir el control i la millora contínua del servei.
- Apartat A.3. Mitjans tecnològics i materials.
Els aspectes tecnològics i materials reben una ponderació de 2 punts, ja que, tot i ser necessaris per al desenvolupament normal del servei, el Plec de Prescripcions Tècniques ja estableix uns mínims obligatoris que han de ser complerts. Per això, la puntuació assignada es destina exclusivament a valorar millores respecte als requisits mínims.

Aquesta estructura i distribució de punts respon a la importància relativa de cada component del servei i permet una valoració tècnica fundada i objectiva. Així mateix, evita una ponderació desproporcionada sobre aspectes secundaris i afavoreix que la qualitat del servei —eix central d'aquest contracte— tingui el pes determinant en l'adjudicació.

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 en l'annex corresponent del PCAP.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 21 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B418682629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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.ddjg.cat/verificadorXaloc



B.1 Preu/hora operador/a:

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

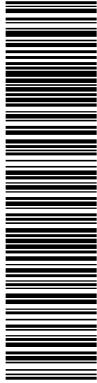
B.2 Preu/hora responsable del servei:

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

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						
<p>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.</p> <p>Per posar a disposició del servei aquest altre centre..... Fins a 16 punts</p> <p>Es valorarà el nombre d'hores de disposició, d'acord amb el següent:</p> <table border="0"> <tr> <td>Fins a 100 hores d'atenció l'any.....</td> <td>3 punts</td> </tr> <tr> <td>De 100 fins a 150 hores d'atenció l'any.....</td> <td>8 punts</td> </tr> <tr> <td>De 150 fins a 200 hores d'atenció l'any.....</td> <td>16 punts</td> </tr> </table> <p>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.</p>		Fins a 100 hores d'atenció l'any.....	3 punts	De 100 fins a 150 hores d'atenció l'any.....	8 punts	De 150 fins a 200 hores d'atenció l'any.....	16 punts
Fins a 100 hores d'atenció l'any.....	3 punts						
De 100 fins a 150 hores d'atenció l'any.....	8 punts						
De 150 fins a 200 hores d'atenció l'any.....	16 punts						

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 22 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73DB2B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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>



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

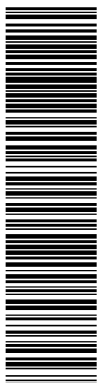
Proximitat del centre d'atenció de trucades	Fins a 7 punts
Es valorarà una millora en la proximitat del centre d'atenció de trucades des del qual el contractista ha de prestar el servei, en relació amb la distància màxima establerta en l'apartat corresponent del PPT (2 quilòmetres), tenint en compte 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 admes en dret.	

Justificació dels criteris i de les fórmules o escalats:

- Criteri econòmic B.1 (preu/hora operador/a)

En aquest contracte, el preu/hora de l'operador constitueix el component econòmic estructural i recurrent de major incidència en el cost de la prestació, ja que representa la part essencial de la despesa associada al servei d'atenció telefònica i telemàtica. Per aquesta raó, i en aplicació del principi de proporcionalitat previst en l'article 145 LCSP, se li atorga la ponderació més elevada dins dels criteris avaluable mitjançant fórmules automàtiques. Així, cal tenir en compte que la naturalesa del servei —fonamentat en la disponibilitat efectiva i continuada d'operadors— determina que el cost del personal operador sigui el principal factor que condiciona el pressupost d'aquesta contractació. Aquest fet justifica que la seva incidència en la valoració sigui superior a altres elements

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 23 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.udgij.cat/verificadorXaloc>



econòmics o tècnics complementaris. L'elecció d'aquest criteri com a principal també es justifica perquè el preu/hora operador és el paràmetre que millor permet identificar si una empresa pot prestar el servei amb eficiència i sostenibilitat, evitant tant ofertes econòmicament irracionals com desviacions que comprometin la qualitat del servei.

Igualment, el caràcter objectiu, mesurable i no discrecional d'aquest criteri garanteix el compliment de les exigències de l'article 146 LCSP, en tant que la valoració es basa en una fórmula estrictament matemàtica que elimina qualsevol marge en d'interpretació subjectiva. La fórmula lineal utilitzada ("preu més econòmic x puntuació màxima / oferta que es puntua") és transparent, neutra i garanteix la igualtat entre licitadors en valorar proporcions relatives i no valors absoluts que podrien beneficiar o perjudicar determinades tipologies d'empresa.

- Criteri econòmic B.2 (preu/hora del responsable del servei)
El preu/hora del responsable del servei és un cost rellevant però no central en la prestació, atès que es tracta d'un recurs de suport i coordinació. Per aquest motiu, la seva ponderació (8 punts) resulta proporcional i coherent amb la seva incidència real en el cost total del contracte.

La fórmula de valoració és idèntica a la del criteri B.1, complint així els principis d'objectivitat, transparència i equitat, sense introduir elements valoratius subjectius. L'establiment d'un preu màxim responen igualment a la necessitat de garantir la viabilitat i qualitat de la prestació.

- Criteri B.3 (posada a disposició d'altre centre de trucades)
La valoració de centres alternatius de trucades respon a una necessitat operativa vinculada directament a l'objecte del contracte: assegurar la continuïtat del servei davant situacions de saturació o pics de demanda, tal com preveu el PPT. És, d'aquesta manera, un criteri que afecta la qualitat del servei, la capacitat de resposta i la resiliència operativa. L'escalat proposat (3, 8 i 16 punts) és gradual i objectiu, reflecteix la disponibilitat real de recursos addicionals i és proporcional a la capacitat de descongestió que el licitador pot garantir. Aquests intervals permeten distingir entre ofertes amb capacitat mínima, intermèdia i elevada de suport extern, respectant el principi de proporcionalitat i assegurant que una major disponibilitat horària rebi una puntuació proporcionalment superior.

- Criteri B.4 (campanyes d'informació i validació de dades – fins a 4 punts)
Es tracta d'una prestació complementària directament vinculada al servei i orientada a millorar la qualitat de la informació de padró, dades de contacte i altres elements essencials per a la gestió tributària. L'escalat de punts segons les campanyes anuals ofertes és objectiu i no discriminatori així com proporcional a la utilitat d'aquest per a XALOC. Atès que aquestes campanyes no tenen cost per a l'Administració, la puntuació assignada és reduïda però suficient per incentivar propostes que afavoreixin l'eficiència i la qualitat del servei.

- Criteri B.5 (proximitat del centre de trucades – fins a 7 punts)
La proximitat del centre d'atenció és un criteri objectivament mesurable i vinculat a l'objecte del contracte, atès que facilita la supervisió i coordinació amb XALOC, millora la capacitat de resposta immediata i permet un control operatiu més eficient. Es tracta, així, d'un criteri de valoració vinculat a la qualitat i a l'eficiència del servei que es presta. Pel que fa a l'escalat, respon a un criteri de proporcionalitat espacial: a menor distància, major facilitat d'interacció operativa i, per tant, major valor afegit per al servei. L'ús de intervals de distància lineal és un mètode objectiu, clar i verificable.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 24 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929B4186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



Es conclou, així, que tots els criteris d'adjudicació estan plenament vinculats amb les prestacions objecte del contracte atès que aportaran una major qualitat i millores concretes en la seva execució.

12. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

El contracte només es pot modificar per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en el PCAP regulador d'aquesta contractació i de conformitat amb el que es preveu en els articles 203 a 207 de la LCSP.

El contracte es podrà modificar fins a un 20% del preu inicial del contracte, sempre que concorrin algun d'aquests supòsits:

Delegacions de nous ajuntaments o altres ens públics, o situacions extraordinàries derivades d'una actuació de gestió i recaptació que puguin implicar l'augment d'atencions de forma significativa, així com la supressió de delegacions o el decrement significatiu d'atencions.

- Increment d'unitats fins a un 10%: No

13. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE. Art. 202 LCSP

Garantia de pagament del personal subrogat. Atès que l'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de la Seguretat Social dels treballadors assignats a l'execució del contracte, s'estableix la condició especial d'execució, amb caràcter d'obligació contractual essencial, segons la qual l'empresari ha de remetre semestralment a la persona responsable del contracte una declaració responsable que acrediti que s'ha fet efectiu el pagament dels salaris i l'ingrés de les quotes de Seguretat Social dins de termini.

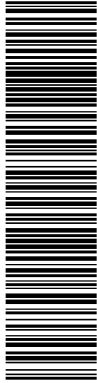
Aquesta condició té el caràcter d'obligació contractual essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte. Si la contractista no remet la declaració responsable indicada, o si el responsable del contracte detecta indicis d'incompliment de les obligacions de pagament esmentades, es requerirà la justificació documental, que s'ha de trametre en el termini màxim de deu dies hàbils. Si la contractista no dona compliment al requeriment de justificació documental en aquest termini, o els motius que al·lega no són suficients per entendre que la contractista compleix o està en condicions de complir les obligacions esmentades, el responsable del contracte proposarà l'inici del procediment de resolució del contracte a l'òrgan de contractació.

Justificació:

D'acord amb l'article 202 de la LCSP els òrgans de contractació poden establir condicions especials d'execució de caràcter social vinculades a l'objecte del contracte, sempre que siguin compatibles amb el dret europeu i es facin constar expressament als plecs. En aquest sentit, la Recomanació 1/2025 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya posa especial èmfasi en la necessitat d'incloure, especialment en contractes intensius en mà d'obra, condicions especials d'execució dirigides a garantir el respecte dels drets laborals, el compliment del conveni col·lectiu d'aplicació i la correcta execució del contracte des d'una perspectiva socialment responsable.

El compliment de les obligacions relatives al pagament dels salaris i de les quotes de la Seguretat Social dels treballadors adscrits al contracte incideix directament en la correcta execució del servei, l'estabilitat del personal assignat i el manteniment d'uns estàndards

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 25 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) 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>



adequats de qualitat i continuïtat. Aquesta condició especial d'execució es troba, per tant, directament vinculada a l'objecte del contracte, en els termes exigits per l'article 202 LCSP.

Mitjà d'acreditació:

L'empresa contractista ha de presentar semestralment una declaració responsable que acrediti que s'ha fet efectiu el pagament dels salaris i l'ingrés de les quotes de la Seguretat Social dins de termini i, en tot cas, la declaració responsable ha d'anar signada pel representant legal de l'empresa.

Obligacions relatives a la protecció de dades

En compliment de l'article 122 de la LCSP, i com a conseqüència de tractar-se d'un contracte l'execució del qual requereix de tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, l'empresa contractista ha de donar compliment a les següents obligacions:

-L'obligació de sotmetre's en qualsevol cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Justificació:

Aquesta condició especial d'execució s'estableix de conformitat amb l'article 122 de la LCSP, atès que l'execució del contracte comporta el tractament de dades personals per part de l'adjudicatari en qualitat d'encarregat del tractament. Aquesta condició és necessària per garantir el compliment del RGPD i la LOPDGDD, La seva inclusió és imprescindible per protegir els drets de les persones afectades i assegurar un correcte govern del tractament de dades derivat del contracte.

Mitjà d'acreditació:

L'empresa contractista haurà de presentar una declaració responsable a la finalització del contracte en què consti que ha complert amb l'obligació de sotmetiment a la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades durant l'execució del contracte. Així mateix, els serveis tècnics de XALOC vetllaran periòdicament pel compliment d'aquestes obligacions.

14. EXIGÈNCIA DE GARANTIA PROVISIONAL

D'acord amb el que disposa l'article 106 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, es considera justificat establir l'exigència de garantia provisional en el present procediment de contractació, atesa la naturalesa i la rellevància del servei objecte del contracte. En concret, el servei d'atenció a l'usuari constitueix una funció essencial per al correcte desenvolupament de la gestió tributària de l'ens, amb incidència directa en la ciutadania, fet que exigeix assegurar nivells adequats de qualitat, continuïtat i fiabilitat en la seva prestació, així com una adequada capacitat tècnica i organitzativa dels licitadors.

En aquest context, la garantia provisional es configura com un instrument idoni per reforçar la seguretat jurídica del procediment i garantir la consistència de les ofertes presentades, prevenint la participació d'operadors que no acreditin un compromís suficient o que puguin incórrer en la retirada injustificada de les seves proposicions. Aquesta mesura contribueix a evitar disfuncions en la tramitació del procediment que podrien comprometre l'interès públic i la correcta adjudicació del contracte dins dels terminis previstos. Així mateix, l'import de la garantia s'ha determinat d'acord amb el principi de proporcionalitat, en relació amb el valor estimat del contracte i les seves característiques, amb l'objectiu de no limitar indegudament la concurrència.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 26 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929B41868B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanzant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



15. PAGAMENT DEL PREU. Art. 198 LCSP

El preu s'abonarà mensualment d'acord amb el nombre real i efectiu d'hores de prestació del servei realitzades, prèvia presentació de la factura i incorporant el document de fitxatges del personal adscrit que permeti acreditar diàriament el compliment del servei i l'import facturat en funció del nombre d'operadors diaris per torns. L'inici del període de facturació coincidirà amb l'inici de la prestació del servei.

16. SUBCONTRACTACIÓ. Art. 215 LCSP

El contractista pot concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que s'estableix en l'article 215 de la LCSP i en el PCAP regulador de la contractació.

17. PENALITATS

El contractista està obligat a complir els terminis d'execució totals i parcials establerts en el PPT regulador de la contractació. Es consideraran incompliments a efectes contractuals totes les actuacions i omissions del contractista tipificades a continuació i que comportin un perjudici o una pèrdua en relació amb les exigències especificades en el PCAP o en el PPT reguladors de la contractació.

Les penalitzacions seran imposades per l'òrgan de contractació amb proposta prèvia de la persona responsable del contracte, essent efectives en la forma i els termes que preveuen els articles 192 i 193 de la LCSP, el PCAP i d'acord amb el següent:

a) Incompliments lleus

Qualsevol compliment defectuós o incompliment de les obligacions del contractista no tipificades com a incompliment greu o molt greu. Hi queda inclòs no cobrir les substitucions de personal en 24 hores amb motiu de baixes (clàusula 2.1.e del PPT)

b) Incompliments greus

Tindrà la consideració d'incompliment greu aquella que afecta desfavorablement la qualitat, quantitat i el temps de la prestació del servei, la bona imatge o el correcte funcionament dels serveis de XALOC, així com aquelles que tinguin aquesta consideració en els plecs reguladors.

En tot cas, tindran la consideració d'incompliment greu les següents:

1. La vulneració de condicions establertes per disposicions legals o reglamentàries.
2. La realització de canvis en el servei sense prèvia notificació i autorització de XALOC.
3. No comunicar prèviament a XALOC qualsevol baixa o alta que es produeixi en els treballadors/es adscrits al contracte, així com les modificacions que afectin el tipus de contracte.
4. Causar molèsties o incidències en la correcta prestació dels serveis de XALOC.
5. L'incompliment de les instruccions donades per l'organisme al contractista i al seu personal, així com la negativa o obstrucció per part del contractista al fet que l'organisme comprovi la prestació del servei. Queda inclòs no atendre els requeriments de XALOC sobre substitució del personal.
6. Deixar de prestar el servei per causa imputable al contractista durant un termini de fins a 5 hores.
7. L'incompliment dels horaris de la prestació del servei de forma no reiterada.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026	
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 27 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929B4186B2629A3B25D8C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc>



8. El tracte incorrecte del personal operari amb els usuaris del servei.
9. No estar localitzable el responsable del servei nomenat pel contractista més de tres hores.
10. La impossibilitat que XALOC pugui accedir a l'aplicació informàtica del control presència per un termini de 24 hores, amb motiu d'un mal funcionament d'aquesta aplicació.
11. No assistir el responsable del servei designat pel contractista a les reunions que XALOC li convoqui.
12. No emetre els informes mensuals que estableix la clàusula 2.1.e) del PPT.
13. No presentar el Pla de formació anual establert en la clàusula 2.1.g) del PPT.
14. L'incompliment de l'obligació establerta en l'article 130 de la LCSP, relativa a la comunicació a l'òrgan de contractació, a requeriment seu, de la informació sobre els treballadors que estiguessin prestant el servei.
15. L'incompliment de les condicions d'execució establertes en l'apartat N) del quadre de característiques del PCAP regulador de la contractació sempre i quan no siguin considerades com a obligacions contractuals essencials.
16. La comissió de 3 incompliments lleus en el període d'1 any.

c) Incompliments molt greus.

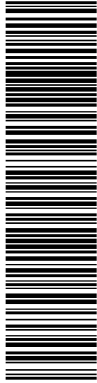
Té la consideració d'incompliment molt greu qualsevol incompliment de les obligacions del contractista que afecti desfavorablement la qualitat, la quantitat i el temps de la prestació del servei, la bona imatge o el correcte funcionament dels serveis de XALOC, i sigui com a conseqüència d'una prestació sistemàticament deficient o maliciosa dels serveis.

Així mateix, es consideraran incompliment molt greu aquelles accions o omissions doloses del contractista que puguin ocasionar perill per a les persones i béns, o perjudicis per al funcionament dels serveis de XALOC.

En tot cas, tindran caràcter molt greu els incompliments següents:

1. La paralització o interrupció no justificada en la prestació dels serveis, entenent com a tal la seva suspensió per un termini superior a les 5 hores.
2. No prestar el servei de manera regular i contínua, excepte en els casos de força major.
3. Les deficiències notòries i reiterades en la prestació del servei.
4. Vulnerar la clàusula de confidencialitat establerta en les obligacions i deures del contractista.
5. L'incompliment reiterat de l'horari de treball per part del personal adscrit al servei.
6. L'incompliment reiterat de dotar al servei amb els mitjans personals o materials oferts.
7. L'incompliment de les obligacions laborals i higiene en treball vers al personal adscrit.
8. El falsejament de la documentació del servei requerida per XALOC.
9. La desobediència reiterada a les ordres donades al contractista pel que fa a l'ordenació o forma de prestació del servei, o als requeriments de subministrament de dades i informació previstes en els plecs que demani XALOC per a un millor control i del desenvolupament efectiu del servei en tots els seus aspectes.
10. Desobeir una ordre de XALOC que tingui caràcter urgent per al bon ordre i funcionament del servei.
11. No estar localitzable el responsable del servei nomenat pel contractista més de 10 hores.
12. La prestació del servei per part de personal aliè al contractista.
13. La inexistència o falta de cobertura de la pòlissa d'assegurança exigida.
14. No poder accedir XALOC a l'aplicació informàtica del control presència per un termini de 3 dies, amb motiu del mal funcionament de l'aplicació.
15. La comissió de 3 incompliments greus en el període d'1 any i, en general, qualsevol incompliment greu de les obligacions essencials del contracte.

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 28 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D92B41868B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorXaloc



16. Quan el contractista no posi a disposició de XALOC el SICH, amb les característiques establertes en la clàusula 2.2.c) del PPT, dins del termini de set dies hàbils a comptar de l'inici la prestació del servei.

Quantificació de les penalitats per incompliments:

Llevat que l'incompliment tingui associada una penalitat específica, quan el contractista incorri en qualsevol altre incompliment, se li imposarà una penalitat en la forma i quantia següents:

- **Incompliment lleus:** una penalitat diària de l'1% de l'import de la facturació mensual. En qualsevol cas, l'acumulació de tres incompliments lleus en el període d'un any serà considerada com a incompliment greu.
- **Incompliment greus:** una penalitat diària del 3% de l'import de la facturació mensual. Així mateix, podrà ser motiu de resolució del contracte si es produeix la comissió de tres incompliments greus en l'interval d'un any.
- **Incompliment molt greus:** una penalitat diària de 5% de l'import de la facturació mensual. La reiteració d'incompliments molt greus podrà comportar la resolució del contracte.

Penalitats específiques

Penalitzacions específiques:

A- Per tal d'assolir el nivell de qualitat descrit en els plecs reguladors del contracte, s'aplicaran, a més, les següents penalitzacions en cas de desviacions dels paràmetres de qualitat del servei. Les penalitzacions s'aplicaran a cadascun dels cicles de cada període de facturació mensual.

- a) Per no disponibilitat de l'idioma. Es penalitzarà la no cobertura en el torn de matí de personal amb coneixement de l'idioma anglès o francès, a raó de 100,00 euros per cada torn que no disposi d'operadors amb aquest coneixement, d'acord amb els currículums aportats pel contractista.
- b) Quan el servei del CAU no assoleixi mensualment el nivell de qualitat exigida en el PPT, apartat 4.1.a) es penalitzarà amb el 5% de la facturació mensual en cadascun dels mesos en els quals no es compleixi aquesta obligació.
- c) Quan el servei del CAU no assoleixi mensualment el nivell de qualitat exigida en el PPT, apartat 4.1.b). Es penalitzarà amb l'1% de la facturació mensual en cada un dels mesos en què no es compleixi aquesta obligació.
- d) Quan el servei del CAU no assoleixi mensualment el nivell de qualitat exigida en el PPT, apartat 4.1.c) es penalitzarà amb un 5% de la facturació mensual en cada un dels mesos en què no es compleixi aquesta obligació.
- e) Quan el servei del CAU no assoleixi mensualment el nivell de qualitat exigida en el PPT, apartat 4.1.d) es penalitzarà amb l'1% de la facturació mensual en cada un dels mesos en que no es compleixi aquesta obligació.

B- Es penalitzarà per cada dia de retard en la posada en funcionament del centre de trucades. Esgotats els terminis que estableix la clàusula 3 del PPT quant a l'inici de

DOCUMENT Memòria: Memòria Aprovació memòria justificativa licitació CAU	IDENTIFICADORS Codi UACG: Intervenció , Núm. expedient: 2026/75 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: MYDQX-1PXRR-CJZW7 Data d'emissió: 22 de Maig de 2026 a les 13:58:15 Pàgina 29 de 29	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.: 717784.MYDQX-1PXRR-CJZW7 73D929A186B2629A3B25D6C7105F31005473AC6) 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



prestació del servei, per cada dia que transcorri sense que el contractista presti el servei, s'imposarà una penalització de 300,00 euros per dia hàbil.

C- En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de la clàusula 34.2 del PCAP regulador de la contractació (clàusula ètica), s'estableix una penalitat de 0,60 euros per cada 1.000,00 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

En els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreix els danys causats a l'Administració, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

18. DETERMINACIÓ DE LES OBLIGACIONS ESSENCIALS CONTRACTE. Art. 211.f) LCSP:

Es consideren obligacions contractuals essencials, als efectes de l'article 211.1.f), les següents:

_Les que s'especifiquen en l'**apartat G.5** d'aquest quadre de característiques, relatives a l'adscripció de mitjans i les aplicacions a càrrec del contractistes descrites en l'apartat 2.2.c) del PPT.

_Les condicions especials d'execució establertes per a aquest contracte.

19. ESTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA I SOSTENIBILITAT FINANCERA . DA 3r LCSP:

ESTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA

Sense repercussions

Per no suposar despeses addicionals a les pressupostades en l'exercici corrents ni en els futurs

Amb repercussions

SOSTENIBILITAT FINANCERA

Sense repercussions

Per estar finançat amb recursos corrents o, en el seu cas, per haver estat valorada prèviament l'operació financera.

Amb repercussions

Girona, en la data que consta a la signatura electrònica

Documents adjunts:

S'adjunta Plec de Prescripcions Tècniques