

DOCUMENT Informe	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 8456502a-ac28-455e-80b1-2f9681811a88 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14493419 Data d'impressió: 11/08/2025 08:36:48 Pàgina 1 de 11		SIGNATURES 1.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (Caps de secció), 08/08/2025 14:44



Ajuntament de
Lloret de Mar

ANUNCI INICI LICITACIÓ

De conformitat amb l'acord de la Junta de Govern Local de 08/08/2025 per mitjà del present anunci s'efectua la convocatòria del procediment obert i atenent a pluralitat de criteris de valoració, per a l'adjudicació del contracte de servei consistent en l'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar, d'acord amb les condicions que s'enumeren a continuació:

1. Poder adjudicador

- Organisme: Ajuntament de Lloret de Mar
- Dependència que tramita l'expedient: Servei de Contractació
- Tipus de poder adjudicador: Administració Pública
- Número d'expedient: 14032024000011.

2. Obtenció de documentació i informació

- Entitat: Ajuntament de Lloret de Mar. Serveis Jurídics. Secció de Contractació.
- Adreça: Plaça de la Vila, número 1.
- Localitat i codi postal: Lloret de Mar -17310.
- Codi NUTS : ES512
- Telèfon: 972.361.790
- Email: contractacio@lloret.cat
- Adreça internet perfil: [Perfil de Contractant](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?department=&reqCode=viewDetail&keyword=&idCap=30054176&ambit=5&)
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?department=&reqCode=viewDetail&keyword=&idCap=30054176&ambit=5&
- Horari d'atenció: De dilluns a divendres de les 08.00 a les 14.30 hores.

3. Objecte del contracte

- Descripció de l'objecte: L'objecte de la present licitació és adjudicar, mitjançant procediment obert, tramitació ordinària, la prestació del servei consistent en l'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar. L'objecte del contracte consisteix en la prestació del servei d'assistència telefònica i telemàtica a les persones usuàries i professionals dels Serveis Socials municipals en la tramitació, concertació d'entrevistes i assessorament a la ciutadania de Lloret de Mar en l'àmbit dels serveis socials, d'acord amb el que s'indica en el plec de prescripcions tècniques.
- Admissió de pròrrogues: SI (3).
- Divisió per lots i número: No procedeix tal i com consta a l'expedient.
- Durada: El contracte, un cop formalitzat, tindrà una **durada de 2 anys** a comptar des de l'inici de la prestació de l'objecte del contracte





Ajuntament de
Lloret de Mar

- e) Codi del Vocabulari Comú de Contractes Públics (CPV): 85312300-2 (serveis d'orientació i assessorament)
- f) Contracte Reservat: NO

4. Tramitació i procediment

- a) Tipus d'expedient: serveis
- b) Tramitació: ordinària
- c) Procediment d'adjudicació: obert
- d) Regulació harmonitzada: NO

5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

- a) Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació màxim, per a 2 anys de contracte és de 225.881,78€ IVA Inclòs. Aquest pressupost base és el sumatori del pressupost net 186.679,16€ IVA exclòs més l'import de l'IVA 39.202,63€ al tipus del 21%.

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ					
any	període	import net	% IVA (exempt)	import IVA	import TOTAL
1	15/09/25 - 14/09/26	92.477,04 €	21 %	19.420,18 €	111.897,21 €
2	15/09/26 - 14/09/27	94.202,12 €	21 %	19.782,45 €	113.984,57 €
IMPORT TOTAL IVA INCLÒS					225.881,78 €

L'import anual màxim del primer any de la licitació és de 92.477,04€ IVA exclòs (inclou Set-up).

En aquest contracte el sistema de determinació dels preus és de "preus unitaris".

Els preus unitaris són els següents:

Tenint en compte que la previsió inicial 3.896 d'hores/any de servei prorratejades dins l'estudi econòmic del preu/hora és la següent:

	preu/h sortida
Tècnic/a social	24,12 €
Coordinador/a	25,33 €

Donat que el pressupost base de licitació està calculat en preus unitaris, l'Ajuntament no estarà obligat a esgotar tot el pressupost màxim, limitant-se la despesa real a la que resulti de les hores efectivament realitzades pel servei.

La previsió d'una possible variació en el nombre d'hores realment executades sobre les previstes, està regulada a la clàusula 19 del present plec.



Ajuntament de
Lloret de Mar

El pressupost base de licitació s'ha desglossat indicant costos directes, indirectes i altres eventuais despeses.

El desglossament i detall del pressupost base de licitació per dos anys, consta a la clàusula 2 del plec de clàusules juridicoadministratives i econòmiques.

Aquest pressupost base comprèn tots els costos d'execució del contracte. El preu consignat és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència. Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta l'import màxim de licitació anual, sense iva.

- b) Valor estimat del contracte: Als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, és de 563.142,64 €, IVA exclòs; desglossat en:

VEC				
ANY DE CONTRACTE	IMPORT PRESTACIÓ / PRESSUPOST BASE LICITACIÓ	IMPORT EVENTUALS PRÒRROQUES	IMPORT MODIFICACIONS (20%)	IMPORT
1	92.477,04 €		18.495,41 €	110.972,44 €
2	94.202,12 €		18.840,42 €	113.042,55 €
3		94.202,12 €	18.840,42 €	113.042,55 €
4		94.202,12 €	18.840,42 €	113.042,55 €
5		94.202,12 €	18.840,42 €	113.042,55 €
IMPORT TOTAL	186.679,16 €	282.606,37 €	93.857,11 €	563.142,64 €

6. Admissió de variants

En el present contracte no es podran proposar variants.

7. Garanties

- a) Provisional: No
- b) Definitiva: SI equivalent al 5% de l'import d'adjudicació (IVA exclòs). La garantia definitiva que ha de constituir l'adjudicatari és equivalent al 5% del pressupost base de licitació (IVA exclòs), per un import de 3.794,90 €.

8. Requisits específics del contractista

- a) Veure clàusula 8. REQUISITS DE LES EMPRESES LICITADORES del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.
- b) Solvència i habilitació professional: Veure clàusula 6. i 8. REQUISITS DE SOLVÈNCIA I HABILITACIÓ PROFESSIONAL del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.

9. Criteris per a l'adjudicació del contracte

De conformitat amb l'article 131.2 i 145 de la LCSP s'estableix una



Ajuntament de
Lloret de Mar

pluralitat de criteris de valoració objectius que serviran de base per a l'adjudicació i que s'indiquin per ordre decreixent d'importància degudament ponderats:

La Mesa de Contractació valorarà les proposicions presentades d'acord amb els criteris següents (sobre un màxim de **100 punts**):

CA) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FORMULES (Fins a 50 punts)

CA-1. Oferta econòmica preu/hora (fins a 40 punts):

Al percentatge de descompte ofert sobre els preus/hora pel licitador se li atorgarà una puntuació d'acord amb la següent expressió, corresponent a la fórmula lineal equilibrada del banc de fórmules del criteri preu (i plecs) de la Diputació de Girona:

$$P_i = P \left(1 - \frac{O_i - O_m}{IL} \right)$$

Essent:

P_i = punts de l'oferta i
 P = punts del criteri preu
 O_i = preu de l'oferta i
 O_m = preu de la millor oferta
 IL = import de licitació

L'oferta consistirà en un percentatge de baixa que s'aplicarà de manera uniforme a tots els preus/hora del servei. Per aplicar la formula, s'aplicarà el percentatge de descompte ofert sobre l'import total del pressupost base de licitació sense IVA del primer any, de manera que IL serà igual al preu base de licitació, i O_i serà el resultat d'aplicar el percentatge de descompte ofert sobre l'import IL.

Aquesta fórmula està pensada per establir-se en licitacions on les característiques del contracte permeten la introducció de paràmetres de qualitat en la seva prestació i es vol incentivar de forma relativa la competitivitat entre els licitadors en el criteri preu. La fórmula atorga la màxima puntuació a la millor oferta i estableix que la diferència de punts atorgats a dues ofertes és proporcional a la diferència de les seves baixes.

Els licitadors hauran d'indicar en aquest apartat, la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import, el percentatge i el nom o perfil empresarial dels subcontractistes als que es vulgui encomanar la seva realització, d'acord amb allò que preveu l'article 215 de la Llei 9/2017.

CA- 2. Disponibilitat del servei de suport en altres idiomes (fins a 10 punts):



Ajuntament de
Lloret de Mar

El servei es prestarà en català i/o castellà segons l'idioma preferent de l'usuari, si bé es valorarà la disponibilitat del servei en altres idiomes, d'acord amb el següent barem:

Idioma ofertat per treballador Puntuació

Anglès	2,5 punts
Francès	2,5 punts
Rus	2,5 punts
Àrab	2,5 punts
Alemanys	2,5 punts

L'acreditació del compliment d'aquesta millora es farà a través de l'aportació de fotocòpia del títol oficial d'idioma del treballador.

Els nivells mínims requerits* per la valoració dels idiomes seran els següents:

- Anglès i francès: es puntuarà el nivell B2 o equivalent, o superior.
- Resta d'idiomes: es puntuarà el nivell B1 o equivalent, o superior.

* d'acord amb el Marc Comú Europeu de Referència de Llengües (MCER)

JV) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ VALORABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR (Fins a 50 punts):

Caldrà presentar un projecte tècnic, que concreti els serveis objecte d'aquest contracte, tenint en compte la seva adaptació a la realitat del municipi de Lloret de Mar.

S'aportaran els documents vàlids necessaris, si correspon, per verificar les informacions i poder realitzar la valoració.

La memòria haurà de tenir una extensió màxima de 30 pàgines (inclosa la portada, índex, els diferents apartats previstos a continuació, annexos, documentació justificativa, etc..) correctament numerades de forma correlativa, transcrits amb tipologia de lletra Verdana, número 11, interlineat d'1,5. Aquesta memòria haurà d'estar signada pel representant legal de l'empresa.

Si es dona el cas, per a realitzar la valoració d'aquesta memòria, no es tindrà en consideració la informació continguda a partir de la pàgina número 31 i següents, considerant que la primera pàgina numerada a comptar serà la portada.

Per tal de garantir una mínima qualitat tècnica de les propostes, les memòries que no aconseguixin una puntuació mínima de 25 punts seran desestimades, quedant excloses de la licitació.

Es valoraran aquelles propostes que aportin un plus de qualitat i una



Ajuntament de
Lloret de Mar

millora dels requisits mínims previstos al plec tècnic.

No serà objecte de valoració la mera descripció dels requisits d'execució del servei ja detallats en el plec de prescripcions tècniques.

El contingut del projecte haurà de ser el següent:

- **Proposta d'organització del personal adscrit al servei (fins a 5 punts):**

Es valorarà:

- Organització del personal adscrit al servei (fins a 2 punts):

En aquest criteri es valorarà la qualitat de la proposta de funcionament i organització general de l'equip. Es valorarà la millora dels aspectes organitzatius en atenció a propostes detallades, argumentades i coherents.

- Protocol de prevenció de l'absentisme, i protocol en cas de baixa i/o substitució del personal (fins a 2 punts):

En aquest criteri es valorarà l'aplicació d'un mètode de verificació de la presència i assistència del personal que inclogui un sistema eficient de cobertura de possibles baixes per tal que aquestes no alterin la correcta prestació del servei.

- Sistemes de coordinació interna i externa (1 punt):

Es valoraran els sistemes de coordinació i seguiment, per la qualitat i viabilitat dels mecanismes i circuits destinats al seguiment del projecte i a la coordinació amb els recursos municipals de l'Ajuntament de Lloret.

- **Metodologia de gestió ordinària i extraordinària del servei (fins a 5 punts):**

Es valorarà identificar els canals d'entrada, especificar els SLA (Acords de nivell de servei), l'organització del personal en funció del volum de tasques a realitzar, i com s'organitzaran en cas de superar la capacitat del servei en moments determinats.

- **Resolució de les possibles saturacions del servei per overflow (fins a 2 punts):**

Es valorarà que en cas de no poder atendre trucades hi hagi altres canals disponibles oferts pel propi servei. Igualment, es valorarà que el



Ajuntament de
Lloret de Mar

servei sigui pro-actiu. Caldrà preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades.

• **Obtenció i gestió d'indicadors de gestió (fins a 3 punts):**

Es valorarà el detall i l'autonomia de l'Ajuntament per a poder obtenir aquests indicadors i fer el seguiment el més acurat possible.

• **Pla de formació anual continuada del personal adscrit al servei (fins a 5 punts):**

Es valorarà la periodicitat, i que es contempli la formació en les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament fora de la jornada de treball dels treballadors, les eines del consorci AOC i també dels portals de tràmits de la Generalitat relacionats amb el servei a prestar. Es valorarà també formació en procediment administratiu.

• **Diagrames de flux del tractament de dos tipologies d'incidències (fins a 15 punts):**

S'avaluarà la qualitat dels diagrames de flux presentats per l'empresa licitadora, que hauran de descriure el tractament detallat de tres situacions representatives del servei.

Els aspectes objecte de valoració seran els següents:

- **Detall i Coherència dels Fluxos:** Es valorarà el nivell de detall, la seqüència lògica i la coherència interna dels processos descrits en cada diagrama.
- **Coneixement Tècnic:** S'avaluarà si els diagrames reflecteixen un coneixement adequat dels procediments i les actuacions necessàries per a la correcta gestió i resolució de les situacions plantejades.
- **Identificació d'Eines Informàtiques:** Es prestarà especial atenció a la identificació explícita i a la justificació de les eines informàtiques que es preveu utilitzar, tant per part de la ciutadania com del personal adscrit al servei, en les diferents fases del procés.
- **Claredat de la Informació:** Es valorarà la claredat amb què cada diagrama representa les diferents etapes del procediment, de manera que sigui fàcilment interpretable l'estat de tramitació de cada cas.
- **Adequació dels Recursos:** S'avaluarà si els diagrames identifiquen correctament els punts on es requereix la intervenció o l'ús de recursos municipals, i si l'actuació proposada s'adequa als procediments i recursos disponibles a l'Ajuntament.



Ajuntament de
Lloret de Mar

Els diagrames de flux a desenvolupar són els següents:

- Cas 1: Sol·licitud de Cita per Manca d'Ingressos (Fins a 5 punts): Diagrama de flux que detalli el procediment a seguir arran de la trucada d'una persona que sol·licita cita amb els Serveis Socials a causa de manca d'ingressos econòmics i necessitat d'ajuda.
- Cas 2: Sol·licitud d'Informació sobre l'Ingrés Mínim Vital (Fins a 5 punts): Diagrama de flux que detalli el procediment a seguir arran de la trucada d'una persona que demana informació sobre com tramitar l'Ingrés Mínim Vital.
- Cas 3: Sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència (fins a 5 punts): Diagrama de flux que detalli el procediment a seguir arran de la trucada d'una persona que indica que ha rebut resolució de la valoració de la situació de dependència.

- **Millores presentades (fins un màxim 15 punts).** Són millores addicionals més enllà dels requisits demanats en el plec tècnic i sense cost per l'Ajuntament:

- Creació d'un repositori d'incidències ("Wikipèdia" o "FAQS") perquè el ciutadà pugui consultar informació sobre el dubte o consulta concret que té en aquell moment o tutorials de funcionament (5 punts):

Es valorarà si és un portal o web pròpia del servei que no requereixi de manteniment per part de l'Ajuntament o en cas de no ser així, el cost d'haver-ho de publicar manualment als portals de l'Ajuntament. També es valorarà la tecnologia emprada sigui la més actual.

- Alguna eina de "helpdesk" perquè l'usuari pugui enregistrar i fer un seguiment de la seva consulta / incidència (5 punts):

Es valorarà si és un sistema complet amb registre i seguiment o només de registre, sense possibilitat de consultar en tot moment l'estat.

- Disponibilitat del servei de suport amb adaptacions per poder assistir a persones amb discapacitat auditiva o visual (fins a 5 punts):

Es puntuarà la disponibilitat de sistemes per a la prestació del servei de suport en temps real a persones amb discapacitat auditiva i/o visual, amb la puntuació màxima de 5 punts.

Els diferents apartats es valoraran segons el següent barem de puntuació:



Ajuntament de
Lloret de Mar

PARÀMETRES DE PUNTUACIÓ.% PUNTUACIÓ (sobre els punts de cada apartat):

- EXCEL·LENT: La proposta es idònia i innovadora, satisfà plenament les necessitats reals de l'Ajuntament; aportant avantatges i millores excel·lents que superen de molt les expectatives del plec. Fins el 100%.
- BÉ: La proposta es idònia i satisfà les necessitats de l'Ajuntament, aportant alguns avantatges, millores i/o innovacions sobre els requisits del plec. Fins el 75%.
- ACCEPTABLE: La proposta es idònia a les necessitats de l'Ajuntament, aportant un mínim avantatge, millora o innovació poc rellevant, sobre els requisits mínims del plec. Fins el 50%.
- INSUFICIENT: La proposta és parcial i no satisfà les necessitats mínimes de l'Ajuntament, amb insuficient o nul·la adaptació a l'objecte del contracte, sense aportar cap avantatge, millora ni innovació sobre els requisits del plec. 0%.

La mesa pot sol·licitar l'assessorament dels serveis tècnics de la corporació o d'altres tècnics externs, per tal d'efectuar la valoració.

CD) CRITERIS DE DESEMPAT

La documentació acreditativa dels criteris de desempat ha de ser aportada pels licitadors en el moment en que es produeixi l'empat i NO prèviament.

En cas d'empat es dirimirà seguint els criteris fixats en l'article 147.2 de la Llei 9/2017.

10. Presentació de proposicions i documentació

- a) Forma presentació: Les proposicions s'hauran de presentar electrònicament tal i com figura en la clàusula 9. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ, PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS - DOCUMENTACIÓ del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques, mitjançant l'eina del sobre digital i el link que figura al plec.
- b) Documentació a presentar: segons figura a la clàusula 9. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ, PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS - DOCUMENTACIÓ del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.
- c) Data límit de presentació: 15 dies naturals a comptar de l'endemà de la publicació de l'anunci al perfil de contractant.
- d) Termini durant el qual els licitadors estan obligats a mantenir l'oferta: 2 mesos a comptar des de l'obertura de les proposicions.



Ajuntament de
Lloret de Mar

- e) Les entitats compreses en l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent (codi DIR L01170950).

11. Obertura de Proposicions

- a) Persones autoritzades a assistir a l'obertura: La composició de la Mesa de Contractació consta publicada al perfil de contractant.
- b) Sobre A
- I. Lloc : Plataforma TEAMS de Microsoft
 - II. Data i hora: Es publicarà al perfil de contractant
 - III. Públic: NO
- c) Sobre B
- I. Lloc : Plataforma TEAMS de Microsoft
 - II. Data i hora: Es publicarà al perfil de contractant
 - III. Públic: NO
- d) Sobre C
- I. Lloc : Plataforma TEAMS de Microsoft
 - II. Data i hora: Es publicarà al perfil de contractant
 - III. Públic: NO

12. Adjudicació del contracte.

Veure la clàusula 14. REQUERIMENT PREVI – ADJUDICACIÓ DE CONTRACTES del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.

13. Condicions especials d'execució

Són les establertes en la clàusula 17. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI paràgraf II del Plec de clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.

Són **condicions especials d'execució** del contracte, d'acord amb l'article 202 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, el compromís de l'empresa adjudicatària de:

- a) D'acord amb allò que es regula al Pla d'Igualtat d'oportunitats entre homes i dones de l'Ajuntament de Lloret de Mar al següent enllaç:

<https://www.lloret.cat/ca/seccions/igualtat/pla-digualtat-a-lajuntament/pla-digualtat-i-comissio>

el contractista ha de respectar la perspectiva de gènere i evitar els



Ajuntament de
Lloret de Mar

elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge, així com qualsevol situació d'assetjament per raó de sexe, i adoptar les mesures preventives i correctives necessàries.

b) El contractista restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental i, especialment, promoure l'ocupació de persones amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral a través d'empreses d'inserció.

c) El contractista haurà de garantir en tot moment la continuïtat del servei de forma que no afecti el normal desenvolupament dels horaris de prestació del servei.

Les condicions especials d'execució que formin part del contracte, també seran exigides igualment a tots els subcontractistes que participin en l'execució del mateix.

14. Drets i obligacions

Veure clàusula 17. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.

15. Recurs

Règim general dels recursos administratius, segons el Títol V, Capítol II de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre de Procediment Administratiu Comú.

Recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb la clàusula 23. del plec de clàusules administratives.

16. Règim jurídic.

Veure la clàusula 30. DRET APLICABLE del Plec de Clàusules Econòmico-Administratives i Jurídiques.

17. Contracte relacionat amb projectes o programes finançats per la Unió Europea: NO

El Secretari General,
Carles Ros Arpa

Document signat i datat electrònicament.