

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 1 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA I TELEMÀTICA D'ATENCIÓ SOCIAL DE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

1. Objecte del contracte:

L'objecte d'aquest plec és fixar les condicions tècniques en relació a la prestació del servei d'assistència telefònica, telemàtica i suport a la tramitació electrònica en l'àmbit dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

L'objecte del contracte consisteix en la prestació del servei d'assistència telefònica en la tramitació, concertació d'entrevistes i assessorament al ciutadà en l'àmbit dels serveis socials, d'acord amb el que s'indica en aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquest servei és un suport a l'atenció social per mitjans telemàtics en el marc dels serveis socials bàsics, que són un servei públic de competència municipal, pel que no es pot considerar una campanya puntual o uns serveis de telemàrqueting.

2. Definició del servei:

El servei d'assistència telefònica i telemàtica als usuaris i professionals dels Serveis Socials municipals engloba gestionar telefònica i telemàticament les visites als serveis socials, informar els usuaris de recursos socials municipals i no municipals i facilitar-ne la gestió telemàtica.

Concretament, el servei consistirà en:

- Recepció de les trucades: responent al telèfon de manera professional, amb to amable, comunicació clara i escolta activa i empàtica.
- Gestió del correu electrònic: diàriament s'haurà de gestionar els correus electrònics rebuts a benestar i família, donant resposta o derivant la demanada o consulta al professional de referència de l'SBAS.
- Cribratge de les demandes i peticions d'accés als Serveis Socials.
- Manteniment de dades: comprovació i actualització de les dades de les persones usuàries dels Serveis Socials a l'aplicació de gestió corresponent, gestió i actualització de llistats interns, registre de dades econòmiques i validació automatitzada.
- Primera Acolrida: obertura de la fitxa digital, creació de l'expedient i vinculació, gestió telemàtica de la documentació bàsica.
- Assistència a l'obtenció de documents i dades d'altres administracions integrades amb la persona usuària per incorporar-ho a l'expedient (Via Oberta, etc.).
- Programar entrevistes de seguiment: diferenciant segons els nivells d'urgència (urgent, prioritari o de seguiment).
- Assignació de professional de referència d'acord amb el quadre professional dels Serveis Socials (Treballadors/es Socials i

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 2 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



Educadors/es Socials) i les directrius establertes per la cap del SBAS o persona en qui delegui.

- Calendarització: de les entrevistes presencials i recordatori mitjançant l'enviament de SMS o trucada.
- Gestió d'agendes: accions proactives i/o modificacions.

Assistència a la tramitació electrònica de:

- Prestacions d'urgència social municipal.
- Renda Garantida de Ciutadania (RGC): consulta de l'estat de l'expedient, obtenció de justificants de cobrament, comunicacions telemàtiques de canvis de situacions, etc.
- Família nombrosa/monoparental: sol·licitud del carnet, certificats, consulta d'estat del tràmit, comunicació de canvi de situació.
- Discapacitat: sol·licitud de grau, petició de revisió de grau, obtenció de justificants de cobrament, comunicació de canvi de situació.
- Dependència: sol·licitud de grau, de revisió de grau, obtenció de justificants de cobrament, comunicació de canvi de situació.
- Pensions no contributives i complements de PNC.
- Obtenció telemàtica de volant i/o certificat d'empadronament i/o de convivència vinculat a Serveis Socials i comprovació d'empadronament.
- Pensió de Viduitat i d'Orfandat.
- Prestacions per fills a càrrec per situació de discapacitat: sol·licitud de la prestació, assistència en la tramitació i obtenció del justificant corresponent.
- Ingres Mínim Vital (IMV).
- Atur: tramitació de subsidi.
- Renda Activa d'Inserció: tramitació.
- Renovació demandes d'ocupació.
- Bo Social Elèctric.
- Bo Social Tèrmic.
- Accions proactives: avisos renovació, informació de nous recursos i ajuts.
- Justícia gratuïta: Gestió de recursos al Col·legi d'Advocats.
- Gestió de reclamacions de les diferents administracions públiques.
- Altres prestacions que entrin en vigència.

Prèvia valoració dels professionals tècnics dels Serveis Socials municipals:

- Tramitació de vals del projecte de Centre de Distribució d'Aliments (CDA) i/o tramitació de l'entrega de targetes d'establiments d'alimentació per a l'adquisició de producte fresc i recordatori de la data d'entrega mitjançant l'enviament de SMS o trucada.
- Tramitació dels Informes de vulnerabilitat en aplicació de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.



- Gestió d'avisos de renovació, informació de nous recursos i ajuts relacionats amb la pobresa energètica d'acord la Llei 24/2015, del 29 de juliol.
- Altres tasques -establertes per la cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social de Lloret de Mar i/o persona en qui delegui- pròpies dels Serveis Socials.

3. Objectius:

3.1. Gestionar les cites per entrevistes, per mitjans telefònics i telemàtics:

3.1.1. Atendre les trucades per demanar hora d'entrevista als serveis socials. A tenir en compte que els canals principals per demanar cita als serveis socials són el telefònic, correu electrònic i el telemàtic.

3.1.2. Programar les entrevistes a l'agenda del programa informàtic de gestió d'expedients socials habilitat a tal efecte. Actualment es gestiona mitjançant el programari HÈSTIA, d'acord amb els horaris d'atenció de cada professional, la tipologia d'entrevista (presencial, domiciliària) i segons l'especialitat de cada professional (acollida, tractament, dependència/gent gran, etc.), d'acord amb les indicacions rebudes per la cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) o persona en qui delegui.

3.1.3. Rebre per canals telemàtics prèviament a l'entrevista, la documentació necessària per a la gestió dels recursos sol·licitats.

3.1.4. Actualitzar l'expedient social amb les últimes dades aportades per la persona usuària en quant adreça, nucli de convivència, telèfon de contacte i altra informació rellevant.

3.2. Obrir expedient social a les persones que s'adrecen per primera vegada als Serveis Socials.

3.2.1. Complimentant les dades de la fitxa personal: informació bàsica i informació ampliada que configuren la fitxa personal del programa Hèstia o d'un altre que el pugués substituir en un futur.

3.2.2. Obtenir per mitjans telemàtics el consentiment informat de les persones per l'obertura de les fitxes personals i de l'expedient social i annexar la documentació requerida en el gestor documental del programa d'expedients socials.

3.2.3. Construir l'expedient social agrupant els membres del nucli familiar.

3.2.4. Obtenir per mitjans telemàtics, la documentació necessària per a la valoració de la situació (documentació d'identificació: DNI, passaport, NIE. Documentació referida a situacions de dependència/discapacitat. Documentació econòmica: nòmines, certificats, extractes bancaris... etc. Documentació referida a l'habitatge: contractes, rebuts de lloguer o subministraments.... etc.).



3.3. Valorar i prioritzar les situacions urgents d'acord amb els criteris rebuts des de la direcció dels serveis socials bàsics o persona en qui delegui.

4. Obligacions:

- 4.1. Atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a la ciutadania li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònic des dels seus dispositius.
- 4.2. Connexió remota al PC del ciutadà, sempre que sigui possible i quan sigui necessari, per guiar al ciutadà en la resolució de la incidència plantejada i sempre que el ciutadà ho autoritzi expressament. El sistema o programi utilitzat ha de disposar d'un mecanisme que permeti registrar aquesta autorització just abans del moment de la connexió.
- 4.3. Les incidències que no siguin de primer nivell, s'hauran de reportar als tècnics municipals d'acord amb els protocols de coordinació que s'estableixin amb l'ajuntament, segons la naturalesa de la incidència.
- 4.4. La prestació del servei es farà com a mínim pels següents canals:
 - Telefònic, utilitzant una numeració corresponent a la província de Girona (972), proporcionat per l'empresa adjudicatària.
 - Via WhatsApp.
 - Via correu electrònic, proporcionat per l'Ajuntament amb tecnologia Office365.
 - Via missatgeria SMS.
- 4.5. Caldrà preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades que haurà de detallar la solució en la memòria tècnica.
- 4.6. Informe mensual de la prestació del servei que proporcionarà l'adjudicatari a la Cap de Serveis Socials Bàsics amb la següent informació mínima:
 - Tipus d'incidència.
 - Data.
 - Descripció.
 - Resolució.
 - Temps dedicat.

Informe trimestral de proposta de millores detectades en relació a les eines i/o procediments que s'utilitzen per poder fer una planificació de millores del servei.

Complementàriament, s'haurà de garantir un accés a aquesta informació en línia, per fer seguiment diari de la gestió del servei.

- 4.7. Reunions bimestrals de seguiment i coordinació amb l'Ajuntament i els departaments implicats en l'atenció (Serveis Socials Bàsics i Informàtica).



5. Horari del servei:

El servei es prestarà els mateixos dies hàbils que l'Ajuntament de Lloret de Mar, de dilluns a divendres.

L'horari de prestació del servei serà de **dilluns a divendres de 8.00h a 15:00h, i amb la possibilitat d'ampliar-lo durant la tarda fins a les 20:00h, a concretar per l'Ajuntament.**

Els horaris esmentats podran modificar-se, si s'escau, a proposta del/de la cap dels Serveis Socials d'Atenció Social (Benestar i Família) de l'Ajuntament de Lloret de Mar segons les necessitats del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal per a garantir la correcta prestació del servei durant aquest horari.

6. Recursos humans adscrits al servei:

D'entre, el personal adscrit al servei, haurà de comptar com a mínim:

- **Responsable del servei (coordinador/a):** el personal destinat amb aquesta finalitat ha de disposar d'experiència provada de com a mínim de 2 anys en la direcció o coordinació de serveis de característiques similars en l'àmbit de serveis socials. A més de la experiència, caldrà acreditar Titulació requerida Diplomata o Graduat en Treball Social o Educació Social.
- **Personal tècnic que realitzarà l'assistència:** ha de disposar com a mínim d'1 any d'experiència provada en el desenvolupament de les tasques de gestió de serveis socials i en les tramitacions d'ajuts, bons socials, etc.,. Haurà de ser personal amb titulació oficial (diplomatura o grau) vinculada als serveis socials (treballadors socials, educadors socials o professionals equivalents habilitats per col·legis professionals, sempre vinculats a l'àmbit de serveis socials). És imprescindible que el personal sàpiga prioritzar la gestió de les urgències derivant-les amb caràcter immediat als professionals referents de l'SBAS de Lloret de Mar.
- El Conveni d'aplicació al personal adscrit al servei és el Conveni Col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni número 79002575012007, actualitzat per Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig).

El personal adscrit al servei haurà de poder comunicar-se en català.

Les hores totals de prestació del servei son 3.896 hores/any (dos treballadors socials més les hores de coordinació).

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 6 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



Qualsevol canvi en la composició de l'equip professional adscrit al servei haurà de ser comunicat de manera expressa a la cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament de Lloret de Mar, informant fefaentment de la identificació personal del/de la professional, de la categoria professional, de la seva experiència demostrada i de les tasques a desenvolupar. Serà competència de la cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social o persona en qui delegui, validar la proposta de canvi.

En tot cas l'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar que s'aportin còpies de les titulacions oficials dels treballadors/es adscrits/es al servei, abans de l'inici del mateix.

En el supòsit de noves contractacions, les diferents categories professionals també hauran de comptar amb les titulacions específiques referides al conveni col·lectiu aplicable i l'Ajuntament també pot sol·licitar-ne l'aportació.

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament de Lloret de Mar sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

L'adjudicatari queda obligat a substituir el personal que la direcció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament de Lloret de Mar manifesti per escrit que no reuneix la qualificació acadèmica/professional necessària per prestar el servei.

Així mateix, l'adjudicatari també queda obligat a prendre les mesures necessàries per a garantir la bona prestació del servei, quan a petició de l'Ajuntament o de la direcció de l'SBAS, es produeixi qualsevol incidència professional per part del personal adscrit al servei relacionada amb la seva actitud o comportament, amb els usuaris o personal tècnic de l'Ajuntament, que pugui perjudicar al correcte funcionament del servei.

L'Ajuntament de Lloret de Mar es reserva la decisió final sobre canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el servei si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

L'Ajuntament, en qualsevol moment, podrà aclarir dubtes i/o efectuar consultes a l'empresa contractista relacionades amb la prestació del servei.

7. Lloc de treball:

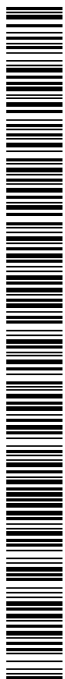
La prestació del servei, al ser virtual, no s'ha d'ubicar físicament a les dependències dels serveis socials bàsics de Lloret de Mar.

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del servei es realitzaran de forma virtual o en les dependències de l'Ajuntament de Lloret de Mar, segons disposi la cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social o persona en qui delegui.

8. Propietat de les dades:

Les dades tractades amb aquest contracte de servei són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 7 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



L'empresa contractista haurà de donar suport a la ciutadania de forma telefònica, Via WhatsApp, correu electrònic, SMS o per accés remot a l'ordinador del ciutadà.

L'empresa s'haurà d'adaptar al canal que li sigui més fàcil a la ciutadania.

Si es dona el suport per accés remot, aquest accés haurà de complir els requisits següents:

- Eina d'accés remot validada pel Servei d'Informàtica de l'Ajuntament.
- Ha de ser una accés temporal, limitat a la resolució d'una incidència.
- L'accés durant una connexió remota a dades de caràcter personal o confidencial, el responsable de les quals sigui l'Ajuntament de Lloret de Mar, està sotmès a les clàusules de confidencialitat i encàrrec de tractament de dades que consta a l'annex I del present plec.

9. Qualitat de servei:

L'entitat adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei afavorirà una bona relació amb l'usuari, amb la qualitat deguda, tenint especial cura amb el tracte, amb l'educació i respecte deguts, i eludint qualsevol conflicte personal amb els usuaris i realitzar les seves funcions de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

En aquest sentit, l'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc, en aquest sentit, durant la prestació.

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució:

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats o del servei ofert.

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa del servei, produint una interrupció del mateix.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei mínims:

- Incidències crítiques:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 8 de 20		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09



- o Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu).
- o Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - o Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - o Temps de resolució màxima: 2 dies hàbils. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament municipal d'informàtica amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de l'horari d'atenció.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i correu electrònic.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre l'operativa i l'explotació de les aplicacions per al control i gestió de les incidències del servei i que permeten analitzar la qualitat del servei, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, per als aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment:

- Informe identificant el nombre de serveis (trucades, correus, tràmit telemàtic, etc.) realitzats i la seva durada
- Informe identificant els mecanismes emprats per copsar el grau de satisfacció de la ciutadania en l'atenció i/o resolució rebuda i els resultats obtinguts.

Complementari als informes serà necessari dotar d'una eina de control en línia de la gestió del servei, de manera que es pugui controlar la informació indicada als informes diàriament i de forma autònoma.

10. Coordinació amb els Serveis Socials:

L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació general del servei, que efectuarà el seguiment global del bon funcionament del servei. Serà la persona responsable davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del servei i de traslladar les consideracions o instruccions que consideri a l'Ajuntament. També s'encarregarà de supervisar i garantir l'acompliment dels protocols i procediments establerts per l'Ajuntament.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 9 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



Durant els 3 primers mesos des de l'inici del servei es realitzarà una reunió de coordinació quinzenal entre la persona responsable del servei de l'empresa adjudicatària i el/la Cap d'SBAS o la persona en qui delegui, per valorar el correcte funcionament del servei.

A partir del 4rt mes del funcionament del servei les reunions de coordinació s'establiran de caràcter mensual.

11. Confidencialitat de la informació:

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

12. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge:

La difusió del servei així com la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Lloret de Mar. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 10 de 20		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09



Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual), derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat. El contractista només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al seu personal en el desenvolupament del servei.

En tota la documentació hi constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària. Igualment, s'especificarà que el contractista realitza la gestió tècnica del servei.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.

13. Responsabilitat del contractista:

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal i/o instruments de treball emprats puguin patir. Les instal·lacions i eines a disposició del personal adscrit al servei hauran d'acomplir tot allò disposat en la normativa vigent aplicable sota la seva responsabilitat i sense que aquesta pugui repercutir-la en cap cas a l'Ajuntament de Lloret de Mar.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent.

14. Traspàs d'informació entre empreses al finalitzar el contracte:

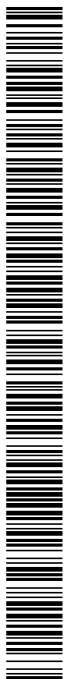
En la finalització del contracte de servei, l'empresa adjudicatària es farà responsable de la transmissió completa, de forma correcta i facilitadora, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn.

15. Normativa aplicable:

La prestació del servei haurà d'estar adaptat a la normativa vigent aplicable en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 11 de 20		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09



- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Document signat i datat electrònicament.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 12 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



ANNEX I

CONTRACTE D'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL EN RELACIÓ A L'ENCÀRREC D'UN SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ SOCIAL ENTRE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR I

A Lloret de Mar, a la data de la signatura electrònica

REUNITS

D'una banda, el Sr. ADRIÀ LAMELAS MARTINEZ, Alcalde de l'Excm. AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR, actuant en nom i representació de l'esmentada Corporació.

I de l'altra banda, el Sr. _____, amb DNI _____, actuant com a _____ de l'entitat _____ amb CIF _____ i amb domicili social i fiscal a _____, amb atribucions suficients per a la signatura del present contracte. [

L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR i _____, conjuntament (les "Parts").

MANIFESTEN

Que amb data _____, l'Ajuntament de Lloret de Mar va adjudicar el contracte per a l'encàrrec d'un servei telefònic d'atenció social a nom de _____.

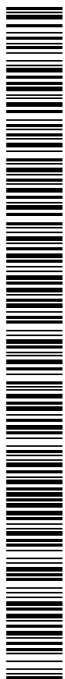
Que per al compliment de l'esmentat encàrrec, contracte, _____ requereix tractar dades de caràcter personal que són de la titularitat de l'Ajuntament de Lloret de Mar. D'acord amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant RGPD), i l'article 28 i següents de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPD), les PARTS signen el present contracte d'encàrrec de tractament, no com a modificació de l'encàrrec del pilotatge aprovat amb data 25 d'agost de 2021, sinó com a adequació a normativa, i amb les següents

CLÀUSULES

1. Objecte de l'encàrrec del tractament



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 13 de 20		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09



Mitjançant aquestes clàusules s'habilita l'entitat adjudicatària, encarregada del tractament, per tractar per compte de l'Ajuntament de Lloret de Mar, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar un servei telefònic d'assistència en l'àmbit d'atenció social.

El tractament consistirà en l'assistència telefònica en matèria de serveis socials.

Concreció dels tractaments a realitzar:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Modificació
- Extracció - NO
- Consulta
- Utilització - NO
- Comunicació per transmissió - NO
- Difusió
- Acarament - NO
- Interconnexió - NO

2. Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament de Lloret de Mar, responsable del tractament, posa a disposició de l'entitat adjudicatària, encarregada del tractament, la informació necessària per realitzar l'atenció de primer nivell en temes de serveis socials, això inclou suport a la tramitació electrònica dels tràmits vinculats a serveis socials de qualsevol administració, agendar cites, donar d'alta expedients, resoldre consultes, etc.

El tipus de dades seran:

- Identificatives
- Característiques personals
- Circumstàncies socials
- Acadèmiques i professionals
- Ocupació laboral
- Econòmicofinanceres i d'assegurances

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 14 de 20		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09



- Transaccions
- Infraccions administratives o disciplinàries
- Categories especials de dades

3. Durada

Aquest acord té la durada que s'indica en l'encàrrec del servei l'expedient al que fa referència aquest contracte d'encàrrec de tractament, que es preveu que sigui de _____ .

Una vegada finalitzat aquest encàrrec de pilotatge, l'encarregat del tractament ha de retornar al responsable les dades personals i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder.

4. Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.

b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.

Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix l'RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.

c) Portar, si correspon d'acord amb el que disposa l'RGPD, un registre per escrit de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o dels encarregats i de cada responsable per compte del qual actua l'encarregat i, si escau, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.
2. Les categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable.
3. Si escau, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest país o aquesta organització internacional, i en el cas de les transferències indicades a l'article 49, apartat 1, paràgraf segon de l'RGPD, la documentació de garanties adequades.



4. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:

- La seudonimització i el xifrat de dades personals.
- La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives que garanteixen l'eficàcia del tractament.

d) No comunicar les dades a terceres persones, tret que tingui l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

e) Subcontractació

No subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.

Si cal subcontractar algun tractament, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de 20 dies. Cal indicar els tractaments que es pretén subcontractar i identificar de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. També cal indicar si la subcontractació comportarà transferències internacionals de dades segons l'RGPD i acreditar que hi ha un nivell de protecció adequat o que s'ofereixen garanties suficients. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions,

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 16 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subencarregat ho incompleix, l'encarregat inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment de les obligacions.

f) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.

g) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.

h) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.

i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.

j) Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets següents:

1. Accés, rectificació, supressió i oposició
2. Limitació del tractament
3. Portabilitat de dades
4. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça dpd@lloret.cat. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

k) Dret d'informació

L'encarregat del tractament ha de facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.

l) Notificació de violacions de la seguretat de les dades

L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores, i a través de correu electrònic a través de l'adreça dpd@lloret.cat de



les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

m) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.

n) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.

o) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuï el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

p) Implantar les mesures de seguretat que corresponguin. En tot cas, cal implantar mecanismes per:

1. Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
2. Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
3. Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
4. Seudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

D'acord amb la Disposició Addicional Primera – 2 de la LOPD, l'encarregat haurà d'aplicar als tractaments de dades personals les mesures de seguretat

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: c335b5d6-766e-42f2-b435-3a623f9e206d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14407202 Data d'impressió: 18/07/2025 13:38:57 Pàgina 18 de 20		
SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 12:38 2.- JORDI COMA POL (TCAT) (Caps de secció), 03/07/2025 13:09		



que corresponguin a l'Ajuntament de Lloret de Mar de les que preveu l'Esquema Nacional de Seguretat.

En tot moment el responsable del tractament podrà exigir que es revisin les mesures de seguretat.

q) Designar un delegat de protecció de dades, si correspon d'acord amb el que disposa l'RGPD o la LOPD, i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable.

r) Destí de les dades

Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació.

La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

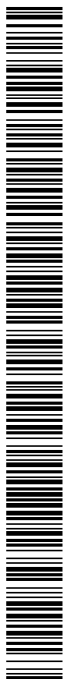
5. Obligacions del responsable del tractament

Correspon al responsable del tractament:

- Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.
- Fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat.
- Fer les consultes prèvies que correspongui.
- Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi l'RGPD.
- Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.

6. Ubicació dels servidors i lloc de prestació dels serveis associats a aquests

L'empresa contractista declara la informació següent sobre servidors i lloc de prestació dels serveis associats a aquests, de conformitat amb l'article 46 bis de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic i l'article 122.2 e) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic:



UBICACIÓ DEL/S SERVIDOR/S

Servidor 1

País: _____

Localitat: _____

Tipus de servidor:

Comunicacions/Aplicacions

Propi/Aliè

Subcontractació

Nom de l'empresa: _____

Servidor 2

País: _____

Localitat: _____

Tipus de servidor:

Comunicacions/Aplicacions

Propi/Aliè

Subcontractació

Nom de l'empresa: _____

En el cas que per a la prestació del servei utilitzés més servidors, que allotgessin dades de caràcter personal, adjunti document al present, introduint la informació aquí requerida.

LLOC/S DES D'ON ES PRESTEN ELS SERVEIS ASSOCIATS ALS SERVIDORS

Servidor 1

a) En cas que els serveis associats als servidors (recollida, emmagatzematge, processament i gestió de les dades) es prestin per personal propi de l'empresa, indiqui la localització des d'on es presta el suport o assistència:

País: _____

Localitat: _____

b) En cas que es contracti els serveis d'allotjament dels servidors a un tercer, indiqui:



Nom _____ de _____ l'empresa _____ proveïdora: _____

Tipus de servei contractat:

Housing/Hosting dedicat/Hosting compartit

Marcar en cas de ser un servei de Cloud Computing _____

Servidor 2

a) En cas que els serveis associats als servidors (recollida, emmagatzematge, processament i gestió de les dades) es prestin per personal propi de l'empresa, indiqui la localització des d'on es presta el suport o assistència:

País: _____

Localitat: _____

b) En cas que es contracti els serveis d'allotjament dels servidors a un tercer, indiqui:

Nom _____ de _____ l'empresa _____ proveïdora: _____

Tipus de servei contractat:

Housing/Hosting dedicat/Hosting compartit

Marcar en cas de ser un servei de Cloud Computing _____

En el cas que per a la prestació del servei utilitzés més servidors, que allotgessin dades de caràcter personal, adjunti document al present, introduint la informació aquí requerida.

De conformitat amb l'article 122.2.d) de la LCSP, el contractista té l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en aquest apartat 6.

I perquè així consti i en prova de conformitat signen aquest document en el lloc i data especificada a l'encapçalament.

Per l'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

Document signat electrònicament.