

SIGNATURES

1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT), 04/08/2025 12:30
2.- JORDI COMA POL (TCAT), 04/08/2025 13:08
3.- FREDERIC GUICH VALLS (TCAT), 04/08/2025 19:25
4.- ALEJANDRO PÉREZ COCA (TCAT), 04/08/2025 23:22

INFORME DE PROPOSTA DE LICITACIÓ

Secció de Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS)

Departament de Benestar i Família

Departament d'Administració digital, Innovació i Millora de processos

Ajuntament de Lloret de Mar

Identificació del document

Informe sobre la necessitat de contractar el **servei** consistent en prestació del servei d'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar amb el **Codi CPV 85312300-2 (serveis d'orientació i assessorament)**

Procediment d'adjudicació: El que legalment correspongui d'acord amb el valor estimat del contracte.

Tramitació Ordinària

Fonaments de dret

L'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que es transposen les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, que determina que s'ha de deixar constància a l'expedient de contractació, de la necessitat i idoneïtat de procedir a aquesta contractació.

Antecedents

D'acord l'establert a l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (LRBRL):

"1. El municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seves competències, pot promoure activitats i prestar els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal en els termes que preveu aquest article.

2. El municipi exerceix, en tot cas, com a competències pròpies, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents:

e) Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

Segons el disposat a l'article 26 LRBRL:

"1. Els municipis han de prestar, en tot cas, els serveis següents:

c) En els municipis amb una població superior a 20.000 habitants, a més: **protecció civil, avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social, prevenció i extinció d'incendis i instal·lacions esportives d'ús públic**".

L'article 1 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (LSS) estipula que:

"1. Es regula i ordena el **sistema de serveis socials amb la finalitat de garantir-hi l'accés universal per a fer efectiva la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població**.

2. En el marc del que estableix l'apartat 1, també és objecte d'aquesta llei aconseguir que els **serveis socials es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat òptims necessaris per a garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones**".

Tanmateix, l'article 3 LSS estableix que:

"3. Els **serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida**".

Cal destacar que **l'Administració pública ha de vetllar per a l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials**, segons decreta l'article 8 LSS en referència a la garantia dels drets i les llibertats fonamentals.

Els serveis socials bàsics (SSB) es defineixen a l'article 16 LSS:

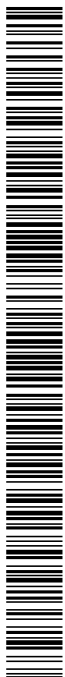
"1. Els **serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social**".

L'article 17 LSS estableix, entre d'altres, les funcions següents:

"a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.

b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés. (...)".

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA. EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA:



Davant de la realitat social actual del nostre municipi amb un increment de famílies en situació de vulnerabilitat i/o risc social que en alguns casos integren infants i/o joves, presenten grans dificultats en el manteniment de pautes normalitzades de la vida quotidiana motiu pel qual, des dels Serveis Socials, cal intervenir per tal de reduir els factors de risc.

Les necessitats socials esdevenen per multi factors, com els canvis demogràfics, l'envelliment progressiu de la població, amb un increment de la població de més de 65 anys i el sobre envelliment amb edat superior als 80 anys. Cal destacar, l'augment de situacions amb malalties cròniques, l'increment continuat de problemes de salut mental i de persones amb discapacitat en totes les edats de la vida. En els darrers anys, tots aquests factors ens porten a haver d'oferir un servei molt dimensionat, per poder mantenir a persones i famílies en els seus domicilis, amb condicions que millorin i potenciïn la seva autonomia personal.

Per tots els motius detallats, els serveis socials bàsics de Lloret de Mar com a porta d'entrada als Serveis Socials estan patint un important col·lapse tant en el nombre de trucades com en el nombre de gestió de correus electrònics dirigits a Benestar i Família, donat l'important increment de demandes que s'efectuen diàriament per part de la nostra ciutadania.

Per tot l'exposat, i per poder donar compliment al compromís municipal de vetllar pels drets i les necessitats de la ciutadania del municipi de Lloret de Mar, en especial per poder atendre quan abans les demandes de la població més vulnerable i amb la finalitat de valorar i prioritzar les situacions més urgents, es fa evident la necessitat de contractar el servei d'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social.

JUSTIFICACIÓ DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS (en el cas del contracte de serveis)

La necessitat d'aquest contracte ve motivada per la insuficiència i falta d'adequació dels mitjans personals i materials amb els que compta l'Ajuntament de Lloret de Mar per poder cobrir les necessitats i demandes de la ciutadania en l'atenció telefònica i telemàtica dels Serveis Socials, motiu pel qual es fa necessària una gestió externa d'aquest servei.

OBJECTE

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 de Benestar i Família d'acord amb el que s'indica en el 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.

Codi Segur de Verificació: b8dc4e5b-0d66-4a67-9efd-72a616e0f9af
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481393
Data d'impressió: 08/08/2025 07:45:39
Pàgina 4 de 15

SIGNATURES

1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT), 04/08/2025 12:30
2.- JORDI COMA POL (TCAT), 04/08/2025 13:08
3.- FREDERIC GUICH VALLS (TCAT), 04/08/2025 19:25
4.- ALEJANDRO PÉREZ COCA (TCAT), 04/08/2025 23:22

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 a les persones usuàries de recursos socials municipals i no municipals i facilitar-ne la gestió telemàtica.

-Contracte reservat: NO

-Divisió en lots de l'objecte NO

En aquest contracte no és possible la divisió del seu objecte en lots per la naturalesa de les prestacions del contracte, doncs es tracta de tasques que constitueixen una unitat funcional i que es coordinen conjuntament, pel que no és possible la realització i aprofitament individual de les mateixes.

El fet que fossin executades de forma independent, implicaria un perjudici en la correcta execució global de les prestacions en el sentit que no seria compatible amb una prestació eficaç i coordinada, doncs implicaria duplicar les tasques de control i reunions de coordinació amb els diferents adjudicataris, i resultaria desproporcionat per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen amb l'execució del contracte així com per a la correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

-Tipus contractual:

Contracte de Servei. Annex IV

DURADA/TERMINI D'EXECUCIÓ:

- Inicial: 2 anys
- Pròrrogues: 3 anys

- Justificació de la durada:

S'estableix aquesta durada del contracte, essent d'un **màxim de 5 ANYS**, per assegurar l'estabilitat i qualitat de la prestació, alhora que per evitar una excessiva càrrega administrativa.

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

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 nivell corresponent és:

- Grup professional I (coordinació).

- Grup professional II (tècnic social).

El nombre d'hores per a cada categoria seran en funció de les necessitats. A l'annex I es pot trobar l'Estudi Econòmic detallat.

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 €

PREU HORA QUE HA DE SERVIR DE BASE

El preu que ha de servir de base per a l'esmentat procediment d'adjudicació, és el preu/hora de servei de cada una de les categories.

L'oferta consistirà en un percentatge de baixa que s'aplicarà de manera uniforme a tots els preus/hora de sortida.

Els preus/hora de sortida de la licitació són els següents:

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

-Quadre de despesa

Aquest pressupost (pressupost base de licitació màxim, per anys) s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al /als pressupost/os i la/es partida/es pressupostàries següent/s:

Any	Orgànica	Programa	Econòmica	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025*	40	2310	22702	25.750,54 €	21	5.407,61€	31.158,15€
2026	40	2310	22702	94.202,12 €	21	19.782,45€	113.984,57€
2027	40	2310	22702	94.202,12 €	21	19.782,45€	113.984,57€
2028	40	2310	22702	94.202,12 €	21	19.782,45€	113.984,57€
2029	40	2310	22702	94.202,12 €	21	19.782,45€	113.984,57€
2030	40	2310	22702	70.651,62 €	21	14.836,84€	85.488,46 €

*2025 inclou l'import de 2.200€ IVA a part, en concepte de Set-up

Import total IVA inclòs
572.584,89 €

SIGNATURES

1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT), 04/08/2025 12:30
 2.- JORDI COMA POL (TCAT), 04/08/2025 13:08
 3.- FREDERIC GUICH VALLS (TCAT), 04/08/2025 19:25
 4.- ALEJANDRO PÉREZ COCA (TCAT), 04/08/2025 23:22

VALOR ESTIMAT

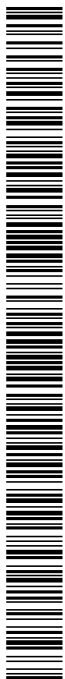
VEC				
ANY DE CONTRACTE	IMPORT PRESTACIÓ / PRESSUPOST BASE LICITACIÓ	IMPORT EVENTUALS PRÒRROGUES	IMPORT MODIFICACIONS (20%)	IMPORT
1	92.477,04 €		18.495,41 €	110.972,44 €
2	94.202,12 €		18.840,42 €	113.042,55 €
3		94.202,12 €	18.840,42 €	113.042,55 €
4		94.202,12 €	18.840,42 €	113.042,55 €
5		94.202,12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

FORMA DE PAGAMENT**REVISIÓ DE PREUS NO****HABILITACIÓ PROFESSIONAL NECESSÀRIA DEL LICITADOR NO****CRITERIS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA/ CLASSIFICACIÓ (Grup/ Subgrup /Categoria)****- SOLVÈNCIA TÈCNICA (Art. 88 a 91 LCSP)****SERVEIS**

a- Una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els últims tres anys.

L'adjudicatari haurà de presentar com a mínim 1 certificat d'haver realitzat serveis d'igual o similar naturalesa que les que constitueixen l'objecte del contracte, en el curs de com a màxim els últims 3 anys, d'import anual mínim de 50.000,00 euros, IVA exclòs, que siguin 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 expedat per aquest, o a falta d'aquest, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyada dels documents obrant en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.

S'acreditarà a través dels corresponents certificats d'execució, 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 expedat per aquest o, a manca d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.



En els certificats caldrà indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

b- Acreditació de titulacions professionals dels/les professionals adscrits/es al servei objecte del contracte:

- Personal tècnic que realitzarà l'assistència: Titulació oficial vinculada als serveis socials (diplomatura, llicenciatura o grau)
- Responsable/coordinador del servei: Grau, diplomatura o llicenciatura en Treball Social o Educació Social.

L'acreditació formativa es farà mitjançant l'aportació de les titulacions acadèmiques, i de les col·legiacions respectives.

c- Acreditar l'experiència dels/les professionals adscrits/tes al servei de la següent manera:

- Responsable/coordinador del servei: experiència mínima de 2 anys en la direcció o coordinació de serveis de característiques similars en l'àmbit de serveis socials.
- Personal tècnic que realitzarà l'assistència: Experiència mínima d'1 any en el desenvolupament de tasques de gestió de serveis socials i en la tramitació d'ajuts, bons socials, etc.

Aquesta acreditació, es farà mitjançant la presentació de certificats expedits per l'òrgan competent que indiquin expressament:

- 1- Nom del/la professional,
- 2- Tipus de treballs,
- 3- Períodes dels treballs efectuats per part de cada professional, amb l'aportació de l'informe de vida laboral emès per la Tresoreria General de la Seguretat Social.

SOLVÈNCIA EMPRESA NOVA CREACIÓ: En el cas que es tracti d'empreses de nova creació (s'entén per aquesta la que tingui una antiguitat inferior als 5 anys), la solvència s'acreditarà segons el previst en el punt e), g) i h) sense que en cap cas sigui aplicable l'apartat que regula l'experiència amb l'execució d'un número determinat de serveis.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

a) Automàtics o subjectes a fórmula

1. Oferta econòmica preu/hora (fins 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 fórmula, 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.

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

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:

<u>Idioma ofertat per treballador</u>	<u>Puntuació</u>
Anglès	2,5 punts
Francès	2,5 punts
Rus	2,5 punts
Àrab	2,5 punts
Alemany	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.

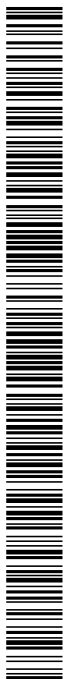
Els nivells mínims requerits* per la valoració dels idiomes seran els següents:

- 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).

b) Subjectes a judici de valor

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, transcrites 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 dóna 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 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)

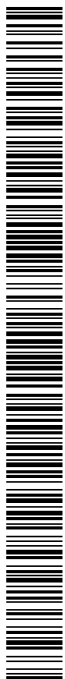
Es valorarà:

- 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 (fins a 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 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.

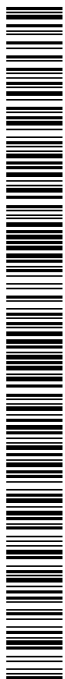
- **Pla de formació anual continuada del personal adscrit al servei (fins a 5 punts).**

Es valorarà la periodicitat, i que es contempli la formació en les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament, 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 dues situacions representatives del servei.

Els aspectes objecte de valoració seran els següents:



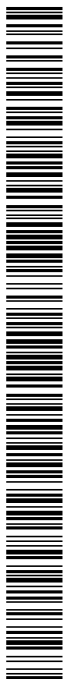
- **Detall i Coherència dels Fluxos:** Es valorarà el nivell de detall, la seqüència lògica i la coherència interna dels processos descrits en cada diagrama.
- **Coneixement Tècnic:** S'avaluarà si els diagrames reflecteixen un coneixement adequat dels procediments i les actuacions necessàries per a 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.

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

b) Millores presentades (fins a 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 **(fins a 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 registrar i fer un seguiment de la seva consulta / incidència. **(fins a 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 **(fins a 5 punts)**

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

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%

ADMISSIÓ DE VARIANTS: NO

RESPONSABLES DEL CONTRACTE / UNITATS ENCARREGADES DEL SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Codi Segur de Verificació: b8dc4e5b-0d66-4a67-9efd-72a616e0f9af
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481393
Data d'impressió: 08/08/2025 07:45:39
Pàgina 13 de 15

SIGNATURES

1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT), 04/08/2025 12:30
2.- JORDI COMA POL (TCAT), 04/08/2025 13:08
3.- FREDERIC GUICH VALLS (TCAT), 04/08/2025 19:25
4.- ALEJANDRO PÉREZ COCA (TCAT), 04/08/2025 23:22

D'acord amb allò que es preveu a l'article 62 de la LCSP, es designa com a responsable del contracte a la persona que ocupa el lloc de cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (Benestar i Família) de l'Ajuntament de Lloret de Mar i el cap del Departament d'Administració digital, Innovació i Millora de processos.

OBLIGACIONS

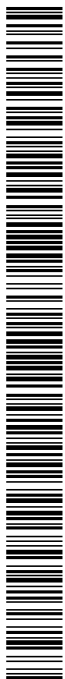
- 1- L'adjudicatari està obligat a complir les condicions salarials dels treballadors conforme al conveni col·lectiu sectorial aplicable.
- 2- El contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que respongui de la bona execució del contracte.
- 3- L'adjudicatari haurà de donar compliment estricte a totes les obligacions contingudes als plecs de clàusules que regeixen la licitació i als seus documents annexes i/o complementaris.
- 4- 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 i temps dedicat.
- 5- 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.
- 6- 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.
- 7- 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

SUBCONTRACTACIÓ

De conformitat amb l'article 215 de la LCSP, el contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació amb subjecció al que disposen els plecs i tota la documentació annexa.

INFORMACIÓ SOBRE LES CONDICIONS DE SUBROGACIÓ EN CONTRACTES DE TREBALL

En el present contracte no procedeix la subrogació del personal



GARANTIES

- S'exigeix garantia definitiva prevista legalment.

CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ RELACIONADES AMB L'OBJECTE DEL CONTRACTE (art. 202 LCSP)

-Cal establir **com a mínim una** "Condicó especial d'execució" de **tipus mediambiental, social o d'innovació** de les enumerades a l'article 202.2 de la LCSP.

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/seccions/igualtat/pla-digualtat-a-lajuntament/pla-digualtat-icomissio>

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

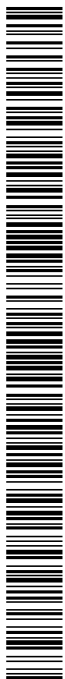
c) El contractista haurà de garantir en tot moment la continuïtat del servei de forma que no afecti el normal desenvolupament dels horaris de prestació del servei

-Justificació adequada de les condicions especials establertes (art.116.4.c LCSP).

Les condicions socials i laborals s'inclouen pel fet de tractar-se d'un contracte on la mà d'obra representa el seu component principal, a efectes de la protecció dels treballadors pel que fa a la prevenció de riscos i de la conciliació laboral i familiar, i a l'adequat compliment de l'objecte i fi del contracte.

SISTEMA DE PENALITZACIONS

Es regularà al Plec de condicions econòmic administratives i jurídiques.



Codi Segur de Verificació: b8dc4e5b-0d66-4a67-9efd-72a616e0f9af
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481393
Data d'impressió: 08/08/2025 07:45:39
Pàgina 15 de 15

SIGNATURES

1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT), 04/08/2025 12:30
2.- JORDI COMA POL (TCAT), 04/08/2025 13:08
3.- FREDERIC GUICH VALLS (TCAT), 04/08/2025 19:25
4.- ALEJANDRO PÉREZ COCA (TCAT), 04/08/2025 23:22

MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, un cop perfeccionat el contracte, aquest es podrà modificar per l'òrgan de contractació per les causes següents:

Quan les necessitats reals i d'interès públic fossin superiors o inferiors a les estimades inicialment, concretament en el cas que durant el període contractual augmenti o disminueixi el nombre de trucades, sense poder-se superar el límit del 20% del preu inicial del contracte.

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA - RETENCIÓ CRÈDIT

El finançament de les obligacions econòmiques derivades del compliment del contracte, d'import 20.624,52 IVA exclòs, 24.955,67 IVA inclòs, es farà amb càrrec a l'aplicació pressupostària 40/2310/22702 del Pressupost municipal de l'exercici 2025. La despesa plurianual queda condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de les anualitats futures corresponents d'acord amb el que disposa l'article 117 i DA 3a de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Document signat i datat electrònicament.