

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 1 de 75		
SIGNATURES 1.- VICTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Exp. 14032024000011

CONTRACTE ADMINISTRATIU CONSISTENT EN EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA I TELEMÀTICA D'ATENCIÓ SOCIAL DE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

ACTUEN

D'una part, el Sr. ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ, amb DNI núm. [REDACTED] Alcalde de l'Ajuntament de Lloret de Mar (CIF P-1710200E), que actua en nom i representació d'aquest i especialment facultat per aquest acte per l'acord de la Junta de Govern Local de data 10/10/2025. Es troba assistit pel Secretari General, el senyor Carles Ros i Arpa.

De l'altra part, Sr. VICTOR MANUEL DUQUE MUÑOZ, major d'edat, amb DNI núm. [REDACTED], que obra en representació de l'empresa Adtende, SL, amb domicili social a Esparreguera (CP 08292), al C/ del Gresol, número 2 i amb NIF B67503920, que fou constituïda per escriptura autoritzada pel notari de Esparreguera Sr. VICENTE-MIGUEL MESTRE SORO, el dia 19 de setembre de 2019 amb número de protocol 1580.

El Sr. VICTOR MANUEL DUQUE MUÑOZ actua com representant de la societat, en virtut de l'escriptura de poders autoritzada pel notari de Esparreguera Sr. VICENTE-MIGUEL MESTRE SORO, el dia 19 de setembre de 2019 amb número de protocol 1580.

Es reconeixen mútuament capacitat legal per pactar i obligar-se, i

M A N I F E S T E N

Que per acord de Junta de Govern Local de 08/08/2025 es va iniciar l'expedient i es va aprovar el plec de clàusules econòmic-administratives i jurídiques i el plec de prescripcions tècniques, reguladors del procediment de licitació mitjançant procediment de licitació del servei consistent en l'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

El procediment d'adjudicació del contracte és obert, tramitació ordinària.

La convocatòria de licitació es va publicar al perfil de contractant en data 11/08/2025, amb un període de 15 dies naturals per a presentar ofertes a partir de l'endemà de la publicació referida, essent l'últim dia el 26/08/2025 a les 23:59 hores.

Tenint en compte que dins el termini establert a l'efecte es van presentar dues (2) empreses: ADTENDE, SL (B67503920) i EMOCIONAL TECHNOLOGIES 22, SL (B05319207)

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 2 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Exp. 14032024000011

De conformitat amb els antecedents que consten l'expedient, i d'acord amb la Mesa de Contractació, en acta de data 08/09/2025 va proposar l'adjudicació del contracte a favor de l'empresa ADTENDE, SL (B67503920) per ser l'oferta més avantatjosa, i la qual no incorria en un supòsit de baixa desproporcionada.

Per la qual cosa, mitjançant Decret d'Alcaldia núm. 3108/2025 de data 12/09/2025, es va requerir a l'empresa ADTENDE, SL, a fi que en el termini màxim de 10 dies hàbils aportés la documentació prevista en la clàusula 14 del plec de condicions i constituís la garantia definitiva, per tal de poder procedir a l'adjudicació del contracte.

Vist que durant el termini atorgat en l'esmentat requeriment s'ha presentat la documentació en data 25/09/2025 i 26/09/2025 l'empresa esmentada, mitjançant instància general amb núm. E2025044221 i E2025044255, respectivament, a la que es fa referència a la clàusula 14 del plec de condicions i s'ha constituït la garantia definitiva mitjançant aval bancari d'import 3.794,90€ i entre d'altres, s'ha comprovat que estan al corrent de pagament de l'Agència Tributària i Seguretat Social.

La Junta de Govern Local en sessió celebrada el dia 10/10/2025, va adjudicar el contracte referit a l'empresa ADTENDE, SL per un import de 111.874,84€, IVA inclòs, que es desglossa en 92.458,55€ de pressupost net 19.416,29€ d'IVA calculat al tipus del 21%.

FONAMENT

De conformitat amb l'article 153 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, en relació a la formalització dels contractes

Així com convenen, ambdues parts, en qualitat d'administració contractant i empresa adjudicatària, el present contracte administratiu de servei consistent en l'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

CLÀUSULES

1. OBJECTE DE CONTRACTE.

L'empresa ADTENDE, SL es compromet a realitzar el contracte administratiu de servei consistent en l'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar, d'acord amb el plec de clàusules econòmic-administratives i jurídiques, aprovat en data 08/08/2025, i d'acord amb l'oferta presentada per l'adjudicatària. S'adjunta còpia del Plec Administratiu i plec tècnic, els quals tenen caràcter contractual.

2. DURADA.



Ajuntament de
Lloret de Mar

Exp. 14032024000011

El contracte tindrà una durada de 2 anys a comptar des del dia **17 de novembre de 2025**.

El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, mitjançant l'acord de l'òrgan de contractació, per anualitats successives (any a any) sense que la durada de la seva vigència, incloses les prorroques, pugui excedir de 5 anys. La prorroga serà obligatòria per al contractista quan aquesta se li hagi comunicat amb una antelació mínima de 2 mesos a la finalització de la durada del contracte, d'acord amb el que disposa l'article 29 de la Llei 9/2017.

3. PREU.

El preu d'adjudicació anual del contracte, una vegada aplicat el 0.02% de descompte ofert per l'empresa, és de 111.874,84€, IVA inclòs, que es desglossa en 92.458,55€ de pressupost net 19.416,29€ d'IVA calculat al tipus del 21%.

La garantia definitiva per import de 3.794,90 s'ha dipositat mitjançant aval bancari.

L'existència de crèdit : La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària següent:

Exercici	Període	orgànica	programa	econòmica	Import autoritzat licitació	Import disposició, IVA inclòs
2025	15-nov a 31-desembre	40	2310	22702	31.158,15	16.906,69

Exercici	Període	orgànica	programa	econòmica	Import autorització-disposició, IVA inclòs
2026	gener-desembre	40	2310	22702	113.961,77
2027	gener-14 novembre	40	2310	22702	99.716,59

4. FORMA DE PAGAMENT.

Forma de pagament serà de conformitat amb la clàusula 3 del Plec de clàusules administratives.

5. MILLORES.

S'accepten les següents millores ofertes per l'adjudicatari en la seva oferta, sense cost addicional per l'Ajuntament, que son les següents:

CA – 2. Disponibilitat del servei de suport en altres idiomes: L'empresa ha ofert l'idioma anglès.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 4 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Exp. 14032024000011

6. MODIFICACIÓ.

Es fixa el percentatge màxim de modificació en el 20% concretant-se per les següents causes:

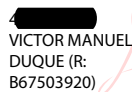
Quan les necessitats reals i d'interès públic fossin superiors o inferiors a les estimades inicialment, concretament en el cas que durant el període contractual augmenti o disminueixi el nombre de trucades, sense poder-se superar el límit del 20% del preu inicial del contracte.

7. NORMATIVA APLICABLE.

- El Plec de Clàusules Administratives aprovat i el Plec Tècnic.
- Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, pel que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i el Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant Llei 9/2017).
- Pel que fa als òrgans competents, Disposició Addicional Segona de la Llei 9/2017.
- Supletòriament, els articles 111-125 del Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, aprovat pel Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, en allò que no hagin estat derogats per la LCAP.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les administracions públiques.
- Reial Decret 817/2009, de 8 de maig, de Desenvolupament parcial de la Llei 30/2007 de Contractes del Sector Públic.
- Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local.
- El Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la LMRLC.
- Per les restants normes de Dret Administratiu, amb caràcter supletori.
- En defecte d'aquest últim, per les normes de Dret Privat.

Conformes ambdues parts amb el contingut del present document, el signen, per duplicat exemplar, en el lloc i data a l'inici indicats.

L' EMPRESA,


Firmado digitalmente por
VÍCTOR MANUEL DUQUE (R:
B67503920)
Fecha: 2025.11.14
09:42:37 +01'00'

Document signat i datat electrònicament.



DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 5 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 1 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

**PLEC DE CLÀUSULES ECONÒMICO-ADMINISTRATIVES I JURÍDIQUES
REGULADORES DEL PROCEDIMENT OBERT, TRAMITACIÓ ORDINÀRIA,
SOTMÉS A UNA PLURALITAT DE CRITERIS, PER A L'ADJUDICACIÓ DEL
CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEI CONSISTENT EN
L'ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA I TELEMÀTICA D'ATENCIÓ SOCIAL DE
L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE, NATURALESA JURÍDICA, PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ -
2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ, VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE, EXISTÈNCIA DE CRÈDIT -
3. PAGAMENT
4. DURADA DEL CONTRACTE , PRÒRROQUES
5. GARANTIA DEFINITIVA
6. REQUISITS DE SOLVÈNCIA
7. PERFIL DE CONTRACTANT, MITJANS DE COMUNICACIÓ ELECTRÒNICS
8. REQUISITS DE LES EMPRESES LICITADORES
9. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ, PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS - DOCUMENTACIÓ
10. MESA DE CONTRACTACIÓ, COMITÈ D'EXPERTS, DESENCRIPTACIÓ DE SOBRES, OBERTURA DE PLIQUES
11. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES
12. OFERTES ANORMALMENT BAIXES
13. RENUNCIA A LA CELEBRACIÓ DEL CONTRACTE I DESISTIMENT DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ
14. REQUERIMENT PREVI DE DOCUMENTACIÓ - ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE
15. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE
16. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE
17. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI
18. PRERROGATIVES DE L'ADMINISTRACIÓ
19. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE
20. REVISIÓ DE PREUS

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 6 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 2 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

21. RESPONSABLE DEL CONTRACTE
22. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA, RECEPCIÓ, GARANTIA
23. PENALITATS I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE
24. SUBCONTRACTACIÓ
25. CESSIÓ DEL CONTRACTE
26. SUSPENSIÓ DEL CONTRACTE
27. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPOSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL
28. IMATGE, INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT
29. TRIBUNALS COMPETENTS
30. DRET APLICABLE

1. OBJECTE DEL CONTRACTE, NATURALESA JURÍDICA, PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

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.

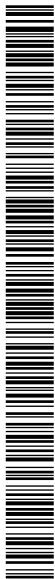
No procedeix la divisió en lots del contracte, d'acord amb l'article 99.3.b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, així com amb l'informe de necessitats, per tal d'evitar posar en risc la correcta execució i funcionament del contracte, doncs es tracta de tasques que constitueixen una unitat funcional i 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.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 7 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 3 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

A l'expedient queda acreditada i justificada la necessitat d'executar aquest contracte i la insuficiència de mitjans propis, d'acord amb l'article 28 i 63 de la LCSP, així com els extrems de l'article 116.4 de la LCSP.

El codi CPV que correspon a l'objecte del contracte és: 85312300-2 (serveis d'orientació i assessorament).

El contracte de serveis abans esmentat es regeix per aquest plec de clàusules administratives, pel plec de clàusules tècniques i la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per el qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant Llei 9/2017), i la resta de la normativa aplicable.

Aquest contracte té naturalesa administrativa d'acord amb l'article 25 de la LCSP i es tipifica com a contracte de serveis d'acord amb l'article 17 de la mateixa. Concretament, forma part d'un dels serveis especials enumerats a l'Annex IV de la LCSP, amb l'aplicació de les corresponents especialitats dels contractes de serveis que comporten prestacions directes a favor de la ciutadania (article 312 LCSP).

El procediment a seguir és el procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada, donat que el valor estimat del contracte no supera els llindars previstos en l'article 22 de la LCSP.

L'expedient de contractació es tramitarà amb caràcter ordinari, de conformitat amb la justificació que consta a l'informe de necessitat.

La competència com a òrgan de contractació correspon al Ple, de conformitat amb la Disposició Addicional Segona de la LCSP, sens perjudici de l'acord del Ple de data 28/06/2023, mitjançant el qual es deleguen, a favor de la Junta de Govern Local, les competències com a òrgan de contractació pel que fa als acords d'inici amb l'aprovació dels plecs de condicions i els de finalització dels procediments de licitació (resolució d'adjudicació, declarar desert, desistiment o declaració de no adjudicació o celebració del contracte); així com es deleguen, a favor de l'Alcaldia, les competències com a òrgan de contractació per tots aquells acords no referits anteriorment.

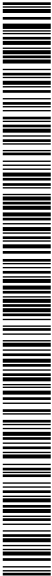
2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ, VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE, EXISTÈNCIA DE CRÈDIT –

L'estudi econòmic es troba detallat amb el desglossament de costos.

- El **pressupost base de licitació màxim**, per 2 anys de contracte és de 225.881,78 € IVA Inclòs. Aquest pressupost base és el sumatori del



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 4 de 51	SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01	



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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
Preu tècnic/a social: 24,12 €
Preu 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.

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

Tenint en compte que els salaris de les persones empleades per a l'execució del contracte formen part dels costos directes i del preu total del mateix, s'indiquen els costos salarials, els quals, tal com es desprèn de l'informe de necessitats, respecten els salaris derivats del conveni sectorial d'aplicació: 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 núm. 79002575012007), actualitzat per Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig, per la qual es disposen la inscripció i la publicació de l'Acord parcial de la Comissió Negociadora del Conveni col·lectiu núm. 79002575012007.



EXP 14032024000011

II. El **valor estimat del contracte** als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la Llei 9/2017:

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 €

III. **L'existència de crèdit** : La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària següent: 40/2310/22702 dels següents exercicis 2025, 2026, 2027, 2028 i 2029.

Tenint en compte el caràcter plurianual de la prestació, l'aprovació de la despesa resta subjecte a l'aprovació del pressupost de cada any i a que existeixi consignació adequada i suficient en els corresponents pressupostos.

3. PAGAMENT

Serà necessari, amb caràcter previ a la presentació de la factura, que l'adjudicatari efectui la seva alta com a creditor de l'Ajuntament de Lloret de Mar, a través de la següent pàgina web <https://tramits.lloret.org/OAC/CdT.jsp?tramit=85>, lliurant a l'Ajuntament la documentació relacionada al mateix apartat.

El pagament es farà mensualment atenent a les disponibilitats de Tresoreria de l'Ajuntament de Lloret de Mar i, s'aplicarà el previst en l'article 198 de la Llei 9/2017 i els preceptes de la Llei Orgànica 9/2013, de 20 de desembre, de control del deute comercial en el sector públic.

D'acord amb el Reial Decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel que s'aprova el Reglament mitjançant el que es regulen les obligacions de facturació, les

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 10 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 6 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

factures hauran d'expedir-se abans del dia 16 del mes següent en el que s'hagi realitzat el servei. Així mateix, les factures hauran de remetre's a l'Ajuntament en el termini màxim d'un mes, a comptar des de la data de l'expedició.

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).

4. DURADA DEL CONTRACTE , PRÒRROQUES

- I. 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.
La data d'inici de la prestació del servei es fixarà en el contracte d'acord amb l'article 35.1.g de la Llei 9/2017.
- II. El contracte **es podrà prorrogar** de forma expressa, mitjançant l'acord de l'òrgan de contractació, per anualitats successives (any a any) sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrroques, pugui excedir de **5 anys**. La pròrroga serà obligatòria per al contractista quan aquesta se li hagi comunicat amb una antelació mínima de **2 mesos** a la finalització de la durada del contracte, d'acord amb el que disposa l'article 29 de la Llei 9/2017.

5. GARANTIA DEFINITIVA

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 €.

En el cas que el contractista sigui una unió temporal d'empreses (UTE), la garantia definitiva es podrà constituir per una o diverses de les empreses participants, sempre que s'assoleixi en conjunt la quantia total requerida i que l'aval/s o assegurança/es de caució garanteixi/n solidàriament tots els integrants de la unió temporal.

En el cas que la UTE ja estigüés constituïda en el moment de constituir la garantia, aquesta es podrà efectuar per part de la pròpia unió temporal.

La regulació de la garantia esmentada s'ajustarà a allò establert als articles 107 a 114 de la Llei 9/2017. Concretament, la garantia respondrà dels conceptes enumerats a l'article 110 de la LCSP i per a la reposició i reajustament de garanties, s'estarà a l'establert a l'article 109 de la mateixa.

S'adjunten com annexos els models d'aval per a dipositar la garantia definitiva (annex V i VI del Reial decret 1098/2001).

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 11 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 7 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

6. REQUISITS DE SOLVÈNCIA I HABILITACIÓ PROFESSIONAL

Tal i com es preveu a la clàusula 14 del present plec de condicions, l'empresa que hagi obtingut la major puntuació haurà d'acreditar en la fase de requeriment previ, la següent documentació que dona compliment als requisits de solvència:

- a) Documentació acreditativa de la **solvència econòmica i financera** d'acord amb allò previst a l'article 87 de la Llei 9/2017. Concretament, aquesta s'haurà d'acreditar a través del següent mitjà:
 - ❖ Volum anual de negocis, referit al millor exercici dins els últims 3 disponibles, per import igual o superior al valor anual estimat del contracte. El volum anual de negocis serà acreditat mitjançant els seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en el que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis, mitjançant els seus llibres d'inventari i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.
- b) Documentació acreditativa de la **solvència tècnica i professional** presentant determinada documentació prevista a l'article 90 de la Llei 9/2017. Concretament, s'haurà d'acreditar a través del següent mitjà:

1) 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.

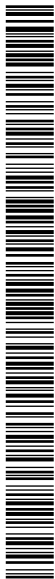
L'adjudicatari haurà de presentar com a mínim 1 certificat d'haver realitzat serveis d'igual o similar naturalesa que les que constitueixen l'objecte del contracte, en el curs de com a màxim els últims 3 anys, d'import anual mínim de 50.000,00 euros, IVA exclòs, que siguin expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit 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

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 12 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 8 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

expedit 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.

2) 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.

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

- 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.
- 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.

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

- 1- Nom del/de 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 DE 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) de l'article 90.1 de la LCSP, sense que en cap cas sigui aplicable l'apartat que regula l'experiència amb l'execució d'un número determinat de serveis.

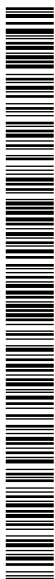
- c) En cas que el licitador es trobi **inscrit al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat o de la Generalitat de Catalunya**, i així ho hagi declarat en la declaració responsable, i havent

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 13 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 9 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

aportat la Certificació Expedida pel registre esmentat o Fitxa impresa de la inscripció; la Inscripció en el Registre acreditarà l'aptitud de l'empresari en quant a la seva personalitat i capacitat d'obrar, representació, solvència econòmica i financera i tècnica o professional, i classificació, així com la concurrència o no concurrència de les prohibicions de contractar, en funció de la informació que hi consti. En el cas que del certificat del RELI no se'n desprengui l'acreditació dels requisits exposats, s'haurà d'acreditar expressament allò previst en els apartats anteriors.

7. PERFIL DE CONTRACTANT, MITJANS DE COMUNICACIÓ ELECTRÒNICS

- I. El **perfil de contractant** de l'Ajuntament de Lloret de Mar es troba allotjat en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya:

[Enllaç Perfil Ajuntament de Lloret de Mar:](#)

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/lloretdemar

Durant el període de licitació es poden adreçar les consultes al **Perfil de Contractant**, les quals seran publicades i contestades a l'apartat Preguntes i Respostes, respecte la licitació corresponent. Aquestes consultes es podran presentar, com a molt tard, fins a cinc dies abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes. En cas de no respectar-se aquest termini d'antelació, no se'n podrà garantir la seva resposta abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes.

- II. D'acord amb la Disposició addicional quinzena de la Llei 9/2017, la tramitació d'aquesta licitació comporta la pràctica de les notificacions i comunicacions que en deriven per **mitjans exclusivament electrònics**.
 1. Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-Notum, d'acord amb la Llei 9/2017 i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques. A aquests efectes s'enviaran avisos de la posada en disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC o en les declaracions responsables. Un cop rebut l'avís de posada a disposició de la notificació s'haurà d'accedir-hi mitjançant l'enllaç rebut. Els terminis a comptar des de la notificació és computaran des de la data d'enviament de l'avís de notificació, si l'acte subjecte a

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 14 de 75	SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56	

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 10 de 51	SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01	



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

notificació s'ha publicat el mateix dia en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça. No obstant això, els terminis de les notificacions practicades amb motiu del procediment de recurs especial pel Tribunal Català de Contractes computen, sempre, des de la data d'enviament de l'avís de notificació.

2. D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació: novetats, avisos o publicacions, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible des de la pàgina web de l'Ajuntament de Lloret de Mar o des de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/lloretdemar

Així mateix, determinades comunicacions que s'hagin de fer en ocasió o com a conseqüència del procediment de licitació i adjudicació del present contracte es realitzaran mitjançant el tauler d'anuncis associat a l'espai virtual de licitacions d'aquesta licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. En aquest tauler d'anuncis electrònics, que deixa constància fefaent de l'autenticitat, la integritat i la data i hora de publicació de la informació publicada, també es publicarà informació relativa tant a la licitació, com al contracte.

8. REQUISITS DE LES EMPRESES LICITADORES

Tindran l'aptitud per contractar i presentar proposicions les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en cap supòsit d'incapacitat o prohibició de contractar de les relacionades en l'article 71 de la LCSP i acreditin la solvència requerida i, en el seu cas, tinguin l'habilitació empresarial o professional requerida. Aquestes circumstàncies han de concórrer en el moment de finalització del termini de presentació d'ofertes i mantenir-se en el moment de perfecció del contracte.

La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita en el Registre Mercantil, quan sigui exigible conforme a la legislació mercantil. Quan no ho sigui, s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes que regulen la seva activitat, inscrits, si s'escau, en el corresponent registre oficial. També cal aportar el NIF de l'empresa.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 15 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 11 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones físiques s'acredita amb la presentació del NIF.

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o amb la presentació d'una declaració jurada o una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE. *(L'annex XI de la Directiva 2014/24/UE conté els registres professionals i mercantils pertinents i les declaracions i certificats corresponents per a cada Estat membre).*

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local dins l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

També poden participar en aquesta licitació les unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte (UTE), sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant l'Administració i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

La durada de la UTE ha de coincidir, almenys, amb la del contracte fins a la seva extinció.

L'activitat dels licitadors ha de tenir relació directa amb l'objecte del contracte i han de disposar d'una organització dotada d'elements personals i mitjans materials suficients per a la deguda execució del contracte.

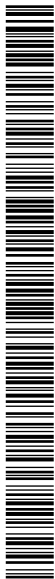
9. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ, PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS – DOCUMENTACIÓ

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 16 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 12 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

El termini per la presentació de pliques es fixarà segons disposa l'article 156 de la Llei 9/2017 i serà de **15 dies naturals**, a comptar des del següent a la publicació de l'anunci de licitació al perfil de contractant.

Quan l'últim dia del termini sigui inhàbil, s'entendrà prorrogat al primer dia hàbil següent.

Les proposicions presentades fora de termini no seran admeses sota cap concepte.

Tota la documentació necessària per a la presentació d'ofertes, els plecs i documentació complementària estarà disponible per mitjans electrònics des del dia de la publicació de l'anunci al perfil de contractant.

Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut de la totalitat de les clàusules o condicions previstes en els plecs que regeixen el contracte, sense cap excepció o reserva.

L'òrgan o la mesa de contractació podrà demanar als licitadors que presentin la totalitat o una part dels documents justificatius, quan considerin que existeixen dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat de la declaració, quan resulti necessari per al bon desenvolupament del procediment i, en tot cas, abans d'adjudicar el contracte.

Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en 3 sobres:

Les proposicions es presentaran en la forma i registre indicats a l'anunci de licitació, mitjançant l'eina **Sobre Digital**, integrada en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, i accessible des del mateix anunci de licitació en el perfil de contractant:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/lloretdemar

? "Enllaç d'ajuda i prescripcions tècniques per la presentació en l'Aplicació Sobre Digital".

Les ofertes s'hauran d'enviar utilitzant el model d'instància que s'indica més avall i que trobaran a l'eina Sobre Digital, de tal manera que a través d'aquest sistema quedaran encriptades, i en tot cas aquelles ofertes enviades per un altre sistema d'enviament no seran admeses.

Tota la documentació administrativa així com la corresponent a les ofertes haurà d'anar signada **digitalment** pel representant legal de l'empresa licitadora (o per aquell que ostenti poders per a la presentació d'ofertes), d'acord amb les pautes d'actuació de l'administració electrònica.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 17 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 13 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en el seu DEUC o declaració responsable anàloga per rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM.

Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que es conté en el missatge d'activació és l'accés exclusiu de què disposaran per presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital.

Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en els sobres corresponents.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació. Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació.

Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol programa nociu, ja que en cap cas s'obriran els documents afectats per virus. Així és obligació de les empreses contractistes passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents que en continguin, serà responsabilitat d'elles que l'administració no pugui accedir al seu contingut.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, la Mesa de contractació valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques, respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se d'algun document imprescindible per conèixer o valorar l'oferta, la Mesa podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

La Mesa, en cas de necessitat, podria acordar sol·licitar a les empreses licitadores una còpia de seguretat en suport físic electrònic dels documents electrònics presentats per tal de poder accedir en el seu contingut en el cas que aquests estiguin malmesos. Sempre i quan es pugui garantir amb la comparació de les empremtes electròniques la coincidència total dels documents.

SOBRE A

Continirà la documentació administrativa següent:

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 18 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 14 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

DA.- Documentació administrativa:

1. Declaració responsable de compliment de les obligacions establertes per contractar amb el sector públic conforme a la normativa nacional, d'acord amb el model que consta com **annex I** en aquest plec i que es troba també en l'aplicació Sobre Digital en format Plantilla de Word: "Declaració responsable", dins dels documents sobre A.
2. En cas de concórrer a la licitació mitjançant unió temporal, cadascuna de les empreses que la forma haurà d'efectuar les declaracions responsables a dalt esmentades.

SOBRE B

Continuarà la documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació que depenguin d'un judici de valor.

JV.- Documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació que depenguin de judici de valor:

Detallades a la clàusula 11 del present PLEC

La memòria del servei NO podrà incloure informació relativa a l'oferta econòmica corresponent al sobre C

SOBRE C

Continuarà la documentació relativa a la:

CA.- Proposició econòmica i la documentació tècnica relativa als criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica mitjançant l'aplicació de fórmules.

Detallats a la clàusula 11 del present PLEC. La proposició relativa a aquests criteris automàtics s'haurà de presentar d'acord amb el model que figura com **Annex II** al present plec.

10. MESA DE CONTRACTACIÓ, DESENCRIPTACIÓ DE SOBRES, OBERTURA DE PLIQUES

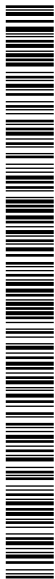
- I. D'acord amb l'article 326 de la LCSP i de la D.A. Zona de la mateixa llei es constituirà la mesa, que estarà formada per:

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 19 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 15 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- President: El Regidor delegat de Serveis Socials i Promoció Social:
Sr. Alejandro Pérez Coca.
1r Suplent: 1a Tinent d'Alcalde (Míriam Rodríguez Arjonilla)
2on Suplent: 2a Tinent d'Alcalde (Frederic Guich Valls)
3r. Suplent: 3a Tinent d'Alcalde (Cristina Aymerich Anglada)
- Vocals:
 - 1er Vocal Serveis jurídics: El Secretari General de l'Ajuntament (Carles Ros Arpa)
Suplent: El TAG de Serveis Jurídics(David Reixach i Saura)
Suplent: La TAG de Serveis Jurídics (Imma Fusté Capdevila)
 - 2on Vocal: La Interventora general (Esperança Colom Canal)
Suplent: La TAG de Serveis Econòmics (Anna Gairí i Ramos)
Suplent: La TAG Mig de Serveis Econòmics (Isabel Zapata Fernández)
 - 3r Vocal: La TAG de Serveis Jurídics (Imma Fusté Capdevila)
Suplent: La TAG Mig de Serveis Jurídics (Isabel Castellano Lopez)
Suplent: ATF Tag Mig de la secció de serveis jurídics (Estefanía Robles)
- Secretària:
 - Administrativa adscrita a la secció de serveis jurídics (Montserrat Magí).
Suplent: administrativa adscrita a la secció de serveis jurídics (Sandra Martínez).
Suplent: ATF TAG mig de Serveis Jurídics adscrita a la secció de serveis jurídics (Estefanía Robles).

La Mesa de Contractació podrà demanar l'assessorament dels funcionaris o tècnics que consideri necessaris.

- II. Una vegada hagi finalitzat el termini de presentació d'ofertes, la Plataforma de contractació demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per tal d'introduir les seves paraules clau de desxifrat dels sobres, les quals només ells custodien durant tot el procés.

Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquestes claus (poden ser la mateixa per tots els sobres o diferents per cadascun d'ells), ja que només les empreses licitadores les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 20 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 16 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Aquesta petició es podrà realitzar a partir de 24 hores després de finalitzar el termini de presentació de les ofertes i en tot cas les empreses licitadores les hauran d'introduir dins el termini establert en el correu que sempre finalitzarà mitja hora abans de l'obertura del primer sobre xifrat.

El sistema Sobre Digital garanteix la inaccessibilitat a la documentació xifrada abans de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i hora establertes, segons els requisits de no accessibilitat establerts en la DA 17 de la Llei 9/2017.

Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura del primer sobre xifrat.

En cas que alguna empresa licitadora no introdueixi la paraula clau, no es podrà accedir al contingut del sobre xifrat. Així, atès que la presentació d'ofertes a través de l'eina de Sobre Digital es basa en el xifratge de la documentació i requereix necessàriament la introducció per part de les empreses licitadores de la/les paraula/es clau, que només elles custodien durant tot el procés, per poder accedir al contingut xifrat dels sobres, no es podrà efectuar la valoració de la documentació de la seva oferta que no es pugui desxifrar per no haver introduït l'empresa la paraula clau.

I. L'acte d'obertura del sobre A es publicarà al perfil de contractant.

El procediment d'actuació serà el següent:

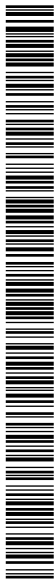
1. S'obrirà el "**Sobre A**": Documentació administrativa i el secretari comprovarà la relació dels documents que figuren en cada un d'ells.
2. La Mesa de contractació declararà admeses aquelles proposicions que compleixin el que estableix aquest Plec de clàusules, i excloses les que tinguin algun defecte que no pugui ser esmenat. Si s'observessin defectes o omissions esmenables en la documentació presentada, la Mesa podrà concedir, si ho considera convenient, un termini no superior a tres dies hàbils, perquè el licitador esmeni l'error.
3. Aquest acte s'ha de dur a terme segons les normes següents:
 - a) L'acte d'obertura NO serà públic, la qual cosa significa que la Mesa de Contractació es reunirà a porta tancada.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 21 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 17 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idoma=ca). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- b) Es farà constar en acta les ofertes que han estat admeses i les que han estat excloses. La tipificació d’una empresa Licitadora com a exclosa comporta, en l’aplicació Sobre Digital la impossibilitat, per part de l’òrgan contractant, d’accedir a la documentació xifrada del SOBRE B i C.

Una vegada finalitzat l’acte d’obertura, l’acta es penjarà al perfil de contractant als efectes de comunicar als licitadors la seva admissió o exclusió del procés de licitació i, si s’escau, se’ls informará sobre les possibles esmenes de documentació.

Atès que totes les licitacions de l’Ajuntament de Lloret de Mar es tramiten amb mitjans electrònics, les obertures de sobres NO es portaran a terme en acte públic, d’acord amb allò que preveu la disposició final tercera del Reial decret llei 16/2020, de 28 d’abril, de mesures processals i organitzatives per fer front al COVID-19 en l’àmbit de l’Administració de Justícia, que modifica l’article 157.4 de la LCSP, respecte el procediment obert.

Si tots els documents del Sobre A de les empreses presentades són correctes, a continuació es procedirà a l’obertura del Sobre B.

En aquest acte es donarà lectura a la documentació facilitada pels licitadors dins d’aquest sobre relativa als criteris d’adjudicació que depenguin d’un judici de valor, la qual no hagi estat considerada confidencial pels mateixos.

Durant els dies successius, la Mesa de Contractació, prèvia emissió dels informes tècnics que es considerin necessaris, valorarà i puntuarà les pliques d’acord amb els criteris d’adjudicació previstos en aquest plec.

En l’acte d’obertura del **Sobre C** es procedirà, previ a l’obertura de l’esmentat sobre i lectura de les ofertes relatives al preu i a la resta de criteris quantificables de forma automàtica, a informar sobre les puntuacions atorgades per la Mesa de Contractació en la valoració de la documentació tècnica relativa als criteris d’adjudicació que depenguin d’un judici de valor integrant del sobre B .

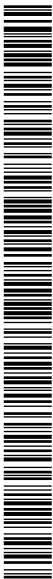
L’acta d’obertura del sobre C es publicarà al perfil de contractant.

Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l’import de la proposició i aquelles en les quals l’empresa licitadora reconegui l’existència d’error o inconsistència que la fa inviable.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 22 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 18 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

La Mesa de Contractació, comprovarà si hi ha alguna oferta que es pugui considerar anormalment baixa o desproporcionada, actuant en aquest cas segons el procediment establert en l'article 149 de la LCSP. Altrament, la Mesa, ordenarà les pliques d'acord amb els criteris d'adjudicació previstos en aquest plec i en proposarà l'adjudicació a favor del candidat amb millor puntuació final.

11. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

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.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 23 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 19 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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):

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
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 MITJANCANT 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.

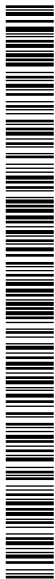
S'aportaran els documents vàlids necessaris, si correspon, per verificar les informacions i poder realitzar la valoració.

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.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 24 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 20 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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 (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

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 25 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 21 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- **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 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

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 26 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 22 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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.
- **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,

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 27 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 23 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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:

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

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 28 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 24 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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.

12. OFERTES ANORMALMENT BAIXES

D'acord amb l'article 149 de la LCSP, es considerarà anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

- 1) Que l'oferta econòmica incorri en anormalitat aplicant els criteris de l'article 85 del reglament general de contractes (RD. 1098/2001).
- 2) Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu, sigui superior en més d'un 10% a la puntuació mitjana obtinguda pels concurrents en base a aquests criteris.

En cas que només hi hagi una empresa licitadora, el criteri per determinar l'oferta anormalment baixa serà el previst a l'apartat 1) anterior.

Es considerarà oferta anormal o desproporcionada si en l'oferta presentada s'evidencia que els preus unitaris considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació. A l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

En el cas que l'oferta que hagi obtingut millor puntuació es presumeixi anormalment baixa i realitzades les actuacions recollides en l'article 149.4 i 149.6 de la LCSP, el procediment a seguir per la seva justificació serà l'establert a l'esmentat article 149 i s'atorgarà un termini màxim de 5 dies per la presentació de la documentació sol·licitada, des de l'enviament de la corresponent comunicació.

13. RENUNCIA A LA CELEBRACIÓ DEL CONTRACTE I DESISTIMENT DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ

La renúncia a la celebració del contracte i el desistiment del procediment d'adjudicació per part de l'Administració, només podrà realitzar-se en els supòsits i de la forma en que es preveu a l'article 152 de la Llei 9/2017.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 29 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 25 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

14. REQUERIMENT PREVI DE DOCUMENTACIÓ - ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

I. Amb caràcter previ a l'adjudicació i una vegada la Mesa de contractació hagi classificat per ordre decreixent les proposicions presentades per elevar la corresponent proposta a l'òrgan de contractació, i una vegada s'hagi acceptat aquesta, si no resulten ofertes que es presumeixin anormalment baixes, els serveis corresponents requeriran al licitador, d'acord amb l'article 150.2 de la LCSP per a què, dins del termini de **10 dies hàbils** a comptar des de l'endemà del dia en què hagi rebut el comunicat electrònic, presenti la documentació següent:

1. Còpia del DNI del signant de la proposició i CIF de l'empresa.
2. Còpia de l'escriptura de constitució de la societat (si és persona jurídica) o de la seva modificació posterior, degudament inscrita en el Registre Mercantil, i poder notarial que acrediti la representació que exerceix la persona que signa la proposició.
3. Documentació acreditativa de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional, o bé de la classificació corresponent, en els termes establerts a la clàusula 6 del present plec.
4. Documentació acreditativa d'haver constituït la garantia definitiva d'acord amb el que disposa la clàusula 5ª del present plec.
5. Pòlissa o assegurança de Responsabilitat Civil, que cobreixi possibles danys i perjudicis, amb un límit mínim per sinistre de 600.000 € i un sublímit mínim per víctima de 150.000 € i el rebut que n'acrediti la vigència.

L'Ajuntament, en aquesta fase del procediment o en qualsevol moment, podrà demanar l'acreditació documental de qualsevol de les circumstàncies contingudes a la declaració responsable efectuada per l'empresa licitadora.

Així mateix, s'entén que amb la presentació de la proposició, l'empresa autoritza a l'Ajuntament de Lloret de Mar a efectuar les comprovacions d'ofici que siguin necessàries en relació a la documentació acreditativa del compliment dels requisits previs d'acord amb allò previst a l'article 140 de la LCSP.

En cas que el licitador es trobi inscrit al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat o de la Generalitat de Catalunya, haurà d'aportar Certificació expedida per aquest o Fitxa impresa de la inscripció i la Inscripció en el Registre acreditarà l'aptitud de l'empresari en quant a la seva personalitat i capacitat d'obrar i que està vàlidament constituït, la representació, solvència econòmica i financera, i tècnica o professional i classificació, així com la concurrència o no concurrència de les prohibicions de contractar, així com d'altre documentació, sempre en funció de la informació que hi consti. En el cas que del certificat del RELI no se'n desprengui l'acreditació dels requisits exposats, s'haurà d'acreditat expressament allò previst en els apartats anteriors.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 30 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 26 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

En tot cas, es trobin inscrits al RELI o no, si s'observen defectes en la documentació relativa a la capacitat i solvència, s'atorgaran 3 dies per esmenar la referida documentació.

En cas de no donar compliment al requeriment efectuat dins del termini assenyalat, l'òrgan de contractació podrà entendre que el licitador ha retirat la seva oferta, procedint en aquest cas a sol·licitar la mateixa documentació al següent candidat en puntuació, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes, sens perjudici de l'establert a l'article 150.2 que regula l'exigència de requerir el 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat al licitador que hagi incomplert el requeriment de la LCSP.

I. ADJUDICACIÓ

Un cop presentada la documentació, es procedirà a adjudicar el contracte a favor del licitador proposat com a adjudicatari, en un termini no superior a 5 dies, procedint-se una vegada adjudicat el contracte a la seva formalització.

No podrà declarar-se deserta una licitació quan existeixi alguna oferta o proposició que sigui admissible d'acord amb els criteris que figuren en el plec de condicions.

L'adjudicació serà motivada i es notificarà als candidats i licitadors, havent de ser publicada al perfil de contractant en el termini de 15 dies. La notificació i publicació hauran de contenir la informació necessària d'acord amb els termes establerts a l'article 151.2 de la LCSP.

L'adjudicació es realitzarà en base al percentatge de descompte sobre els preus unitaris oferts per l'adjudicatari, d'acord amb les unitats que s'executin, i fins al màxim de la reserva de crèdit anual previst per aquest fi.

15. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Els contractes que celebrin les Administracions públiques hauran de formalitzar-se en document administratiu que s'ajusti amb exactitud a les condicions de la licitació, constituint aquest document títol suficient per a accedir a qualsevol registre públic. No obstant, el contractista podrà sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, corrent al seu càrrec les corresponents despeses. En cap cas es podran incloure en el document en què es formalitzi el contracte clàusules que impliquin alteració dels termes de l'adjudicació.

No podrà efectuar-se la formalització del contracte fins que no hagin transcorregut 15 dies hàbils des de la data de remissió de la notificació de l'acord d'adjudicació als licitadors, d'acord amb allò previst en l'article 153.3 de la Llei 9/2017.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 31 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 27 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Quan per causes imputables a l'adjudicatari no s'hagués formalitzat el contracte dins el termini, l'Ajuntament li exigirà l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si aquesta s'hagués constituït, sens perjudici de l'establert a l'article 71.2.b) de la LCSP.

Sense perjudici del que estableixen els articles 36.1 i 131.3 per als contractes menors, i l'article 36.3 per als contractes basats en un acord marc i els contractes específics en el marc d'un sistema dinàmic d'adquisició, i llevat que la tramitació de l'expedient de contractació sigui per emergència d'acord amb el que preveu l'article 120, no es pot procedir a l'execució del contracte amb caràcter previ a la seva formalització.

En el cas que l'adjudicatari sigui una UTE, aquesta s'haurà d'haver constituït formalment en unió temporal abans de l'acceptació de l'adjudicació.

16. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 197 de la Llei 9/2017 l'execució del contracte es farà a risc i ventura del contractista.

17. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

I.L'adjudicatari està obligat a complir el contracte d'acord amb contingut d'aquest plec, del plec de prescripcions tècniques i en el seu cas, de les millores presentades a la seva oferta i acceptades per l'Ajuntament i d'aquelles que resultin de la resta de documentació contractual i d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació donés al contractista el responsable del contracte.

L'adjudicatari haurà de donar compliment a tota la normativa legalment establerta en matèria de treball, de seguretat social i salut en el treball, de prevenció de riscos laboral, 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.

D'acord amb allò establert a l'art. 196 de la Llei 9/2017, serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de tenir l'organització tècnica suficient i disposar del personal necessari i idoni per a l'execució dels serveis contractats, essent l'únic responsable del mateix, i per tant, de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 32 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 28 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

L'empresa adjudicatària, en l'elaboració i prestació de l'objecte del contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.

L'adjudicatari s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable. Haurà d'especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici d'execució del contracte.

L'adjudicatari s'obliga a adequar la seva activitat, en el marc de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Lloret de Mar, als principis ètics i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'imparcialitat i d'integritat, d'objectivitat i de transparència, segons allò que disposa l'article 64 de la Llei 9/2017.

L'adjudicatari s'obliga a designar una persona responsable de la bona marxa dels serveis, que serà l'enllaç amb el responsable del contracte/director de l'obra, que tindrà entre les seves obligacions, les següents:

-Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

-Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

-Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

-Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.

-Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

-Fer una correcta gestió ambiental en l'execució dels serveis, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics sobre l'entorn), fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 33 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 29 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Els serveis contractats estaran sotmesos al control i vigilància de l'Ajuntament mitjançant el responsable del contracte.

Iniciar la prestació en la data assenyalada com d'inici de vigència del contracte.

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

El contractista haurà de subscriure i tenir vigent en tot moment la corresponent assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els possibles danys i perjudicis que es causen com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte. La pòlissa a subscriure serà de com a mínim 600.000,00 euros per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de la Generalitat de Catalunya, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances / i en la qual es fa referència a les activitats en el temps lliure on participen menors de 18 anys. La pòlissa haurà de tenir i un sublímit mínim per víctima de 150.000€. S'haurà d'aportar el rebut que n'acrediti la vigència durant tota la vigència del contracte.

En tot cas abans de l'inici d'execució del contracte, el contractista aportarà la relació del personal que es destinarà a l'execució del contracte i l'acreditació de la seva afiliació i alta a la Seguretat Social, mitjançant la presentació dels RNT i RLC corresponents.

Els adjudicataris assumeixen l'obligació d'exercir de forma real i efectiva el servei d'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Així mateix, l'adjudicatari aportarà els seus mitjans propis en el sentit de garantir els recursos humans necessaris que compleixin amb els requisits mínims de solvència exigits, per a la bona execució de l'objecte del contracte, així com la previsió de substitucions necessàries per a l'assoliment de les necessitats del servei. I assumirà a la vegada el poder inherent d'ell com a empresari sobre el personal que integra l'equip encarregat de l'execució del contracte.

La selecció, formació necessària, aprenentatge i reciclatge normatiu del personal correspondrà exclusivament a l'adjudicatari, sense que s'afecti en cap cas la prestació del servei.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 34 de 75		
SIGNATURES 1.- VICTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 30 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

En aquest sentit, a l'extinció del contracte no es produirà la consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal de l'entitat contractant.

L'Ajuntament s'abstindrà de realitzar actes que impliquin l'exercici de facultats que com a part de la relació jurídico laboral corresponen a l'empresa contractista

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

Caldrà preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades que haurà de detallar la solució en la memòria tècnica.

L'adjudicatari haurà de presentar:

- 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.
- Informe mensual identificant el nombre de serveis (trucades, correus, tràmit telemàtic, etc.) realitzats i la seva durada.
- Informe mensual identificant els mecanismes emprats per copsar el grau de satisfacció de la ciutadania en l'atenció i/o resolució rebuda i els resultats obtinguts.
- 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.
- En tot cas s'haurà de garantir un accés a aquesta informació en línia, per fer seguiment diari de la gestió del servei.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 35 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 31 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Es celebraran reunions bimestrals de seguiment i coordinació amb l'Ajuntament i els departaments implicats en l'atenció (Serveis Socials Bàsics i Informàtica).

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions delimitades en els plecs en relació a l'objecte del contracte.

II. 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 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

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 36 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 32 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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.

18. PRERROGATIVES DE L'ADMINISTRACIÓ

D'acord amb l'article 190 de la Llei 9/2017, dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats a la citada llei, l'òrgan de contractació ostenta la prerrogativa d'interpretar els contractes administratius, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment. Modificar-los per raons d'interès públic, declarar la responsabilitat imputable al contractista en l'execució del contracte i acordar la seva resolució i determinar els efectes d'aquesta. Tot això, sens perjudici del compliment dels tràmits i procediments previstos en l'esmentada llei.

19. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

1. Tractant-se d'un contracte de serveis amb pressupost limitatiu, en el qual l'empresari s'obliga a executar el servei de forma successiva i per preu unitari, sense que el número total de prestacions incloses a l'objecte del contracte es pugui definir amb exactitud al temps de celebrar aquest, per estar subordinades les mateixes a les necessitats de l'Administració, haurà d'aprovar-se un pressupost màxim.

En el cas que dins la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors o inferiors a les estimades inicialment, haurà de tramitar-se la corresponent modificació.

A aquest efecte es fixe el percentatge màxim de modificació en el 20% concretant-se per les següents causes:

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.

El contracte també es podrà modificar, en menys, d'acord amb el percentatge a dalt esmentat, sense dret a indemnització al contractista, en cas de disminució del seu objecte.

En el cas que les hores realment executades siguin inferiors respecte les previstes, s'abonarà el preu corresponent a les realment executades sense que l'adjudicatari tingui dret a reclamar indemnització per aquest concepte.

Aquesta modificació, que serà obligatòria pel contractista, l'adoptarà l'òrgan de contractació, previ informe tècnic corresponent (que justifiqui les causes de la modificació i el pressupost afectat) i prèvia fiscalització

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 37 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 33 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

per la Intervenció municipal. Quan la modificació s'incoï d'ofici per l'Ajuntament de Lloret de Mar, es donarà prèvia audiència al contractista. L'acord es notificarà a l'empresa adjudicatària i es publicarà al perfil de contractant.

La referida modificació en cap cas podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos al contracte ni podrà alterar la naturalesa global del contracte inicial, de conformitat als termes de l'article 204 de la LCSP.

Així, la modificació es tramitarà d'acord amb l'article 204 de la LCSP abans que s'esgoti el pressupost màxim inicialment aprovat, reservant-se el crèdit necessari per a cobrir l'import màxim de les noves necessitats.

2. Els contractes administratius podran ser modificats per raons d'interès públic en els casos i en la forma previstos en la Subsecció 4ª de la secció 3ª del capítol I del títol I del llibre segon de la LCSP (causes establertes a l'article 205 de la LCSP), i d'acord amb el procediment regulat en l'article 191 LCSP, amb les particularitats previstes a l'article 207 LCSP.

Els contractes administratius celebrats pels òrgans de contractació només podran modificar-se durant la seva vigència

Les modificacions acordades per l'òrgan de contractació seran obligatòries per els contractistes en els termes que estableix l'article 206 de la LCSP, havent de formalitzar-se conforme al que disposa l'article 153 de la LCSP i publicar-se d'acord amb el que estableixen els articles 207 i 63 de l'esmentada llei.

20. REVISIÓ DE PREUS

No s'admet la revisió de preus.

21. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

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 de Administració digital, Innovació i Millora de processos.

El responsable del contracte serà l'interlocutor de l'Ajuntament amb l'empresa adjudicatària i li correspondrà efectuar el seguiment del contracte, havent de posar en coneixement de l'òrgan de contractació les incidències que sorgeixin en la seva l'execució, la possible proposta d'imposició de penalitats, els possibles incompliments contractuals, les modificacions i eventuais pròrrogues, així com qualsevol altra circumstància que es consideri rellevant.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 38 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 34 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

22. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA, RECEPCIÓ, GARANTIA

El contractista està obligat a complir el contracte dins del termini fixat per a la seva realització i amb el contingut, forma i condicions que s'assenyalen en aquest plec de clàusules, en el plec de prescripcions tècniques i amb les que hagi proposat l'empresa adjudicatària en la seva oferta, sempre que hagin estat acceptades per l'Ajuntament.

Quan el contractista incorri en demora respecte del compliment de la prestació del servei, incompleixi amb les seves obligacions o amb les condicions especials d'execució i/o compleixi defectuosament amb les prestacions objecte del contracte, per causa imputable al mateix, l'òrgan de contractació aplicarà el règim previst a la següent clàusula.

El contractista és responsable, en els termes de l'article 311.2 de la LCSP, de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'administració o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte, tal com s'estableix als articles 196 de la Llei 9/2017.

L'Administració determinarà si la prestació realitzada pel contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment, requerint, si escau, la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats. Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, podrà rebutjar la mateixa quedant exempt de l'obligació de pagament o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

La devolució de la garantia definitiva procedirà d'acord amb l'establert a l'article 111 de la LCSP.

23. PENALITATS I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

El contractista estarà obligat a complir el contracte dins del termini fixat per a la seva realització i amb el contingut, forma i condicions que s'assenyalen en aquest plec de clàusules, en el plec de prescripcions tècniques i amb les que hagi proposat l'empresa adjudicatària en la seva oferta, sempre que hagin estat acceptades per l'Ajuntament.

S'imposaran penalitats al contractista quan incorri en alguna de les causes previstes a continuació:

1.Per l'incompliment parcial o compliment defectuós:

a) S'entendrà **incompliment molt greu**:

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 39 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 35 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- L'incompliment de les obligacions d'ordre laboral del contractista envers el personal, quan se'n motivi la consideració com a molt greu.
- La paralització total de la prestació dels serveis objecte de contractació per causa imputable. S'entendrà per la paralització total la falta de prestació del servei per un termini superior a 1 hora.
- L'incompliment de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques i/o documentació annexa, quan produeixi un perjudici o pertorbació molt greu en el funcionament del servei o per als interessos generals, i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'execució defectuosa del servei (la prestació no s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució), quan se'n motivi la consideració com a molt greu.
- L'incompliment dels criteris d'adjudicació del contracte durant l'execució d'aquest o al temps de la seva recepció, per causa imputable al contractista, i quan se'n motivi la consideració com a molt greu.
- Vulnerar la clàusula de confidencialitat establerta en les obligacions de l'adjudicatari.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- El tracte no procedent, des del punt de vista físic, psicològic, o discriminatori per raó de sexe o gènere, identitat o orientació sexual o per qualsevol altra condició personal o social, ja sigui envers els usuaris del servei com envers al personal municipal, quan se'n motivi la consideració com a molt a greu.
- La desobediència reiterada a les ordres i/o requeriments efectuats per l'Ajuntament, relatius a la prestació del servei.
- La falsedat de la informació que es faciliti a l'Ajuntament.
- La reiteració en els incompliments classificats com a greus.

b) S'entendrà **incompliment greu**:

- La paralització per un termini superior a 20 minuts de la prestació dels serveis objecte de contractació per causa imputable a l'empresa adjudicatària.
- L'incompliment de les obligacions d'ordre laboral del contractista envers el personal, quan se'n motivi la consideració com a greu.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques i/o documentació annexa, quan no constitueixi incompliment molt greu, i se'n motivi la consideració com a greu.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 40 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 36 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- L'execució defectuosa del servei (la prestació no s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució), quan se'n motivi la consideració com a greu.
- L'incompliment dels criteris d'adjudicació del contracte durant l'execució d'aquest o al temps de la seva recepció, per causa imputable al contractista, i quan se'n motivi la consideració com a greu.
- L'incompliment d'una ordre o requeriment municipal per esmenar deficiències en la prestació del contracte.
- L'incompliment greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- No mantenir en bon estat de funcionament els béns i instal·lacions adscrits al servei.
- No seguir la programació i/o pla de treball establert.
- El tracte no procedent, des del punt de vista físic, psicològic, o discriminatori per raó de sexe o gènere, identitat o orientació sexual o per qualsevol altra condició personal o social, ja sigui envers els usuaris del servei com envers al personal municipal, quan se'n motivi la consideració com a greu.
- La reiteració dels incompliments classificats com a lleus.
- L'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball, es considerarà greu als efectes de la imposició de penaltats.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució tindrà, en tot cas, la naturalesa d'incompliment greu als efectes d'aplicació de penaltats. El compliment per l'adjudicatari de les condicions especials d'execució podrà verificar-se per l'òrgan de contractació en qualsevol moment durant l'execució del contracte i, en tot cas, es comprovarà al temps de la recepció o finalització del contracte.
- Qualsevol altre que es derivi de l'incompliment de les prescripcions dels plecs reguladors de la contractació del servei, i suposin greu pertorbació en el funcionament del servei o per els interessos generals.

c) S'entendrà **incompliment lleu**:

- La paralització per un termini superior a 5 minuts de la prestació dels serveis objecte de contractació per causa imputable a l'empresa adjudicatària.
- Qualsevol acció i/o omissió que es derivi de l'incompliment de les prescripcions dels plecs reguladors de la contractació del servei que no suposin l'incompliment de les obligacions essencials del contractista ni

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d99f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 41 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 37 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

greu pertorbació en el funcionament dels serveis o per els interessos generals.

- L'execució defectuosa del servei (la prestació no s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució), quan no constitueixi incompliment greu o molt greu.
- L'incompliment dels criteris d'adjudicació del contracte durant l'execució d'aquest o al temps de la seva recepció, per causa imputable al contractista, quan no constitueixi incompliment greu o molt greu.
- L'incompliment de les indicacions donades per l'administració en la prestació del servei, quan se'n motivi la consideració com a lleu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no tinguin la consideració de greus o molt greus.
- El tracte no procedent, des del punt de vista físic, psicològic, o discriminatori per raó de sexe o gènere, identitat o orientació sexual o per qualsevol altra condició personal o social, ja sigui envers els usuaris del servei com envers al personal municipal quan se'n motivi la consideració com a lleu.
- Qualsevol altre incompliment no recollit en els apartats anteriors, sempre que el perjudici ocasionat pugui classificar-se com a lleu.

2.- Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament podrà aplicar les penalitats següents, d'acord amb els límits previstos a l'article 192 de la LCSP:

- a) **Incompliments molt greus:** penalitat de fins a un 10 per 100 del preu del contracte.
La reiteració en incompliments molt greus podrà comportar la resolució del contracte.
- b) **Incompliments greus:** penalitat de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.
- c) **Incompliments lleus:** penalitat de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

En les contractes plurianuals aquests percentatges s'aplicaran sobre l'import d'adjudicació anual.

En tot cas, la imposició de les penalitats no eximirà al contractista de l'obligació que legalment li correspon en quant a la reparació dels defectes.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 42 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 38 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Per a la determinació de la gravetat de l'incompliment així com per a la imposició de la penalitat, l'òrgan de contractació tindrà en compte els següents criteris de graduació:

- La gravetat de l'incompliment comès
- L'alteració produïda en la prestació del servei
- La importància econòmica de l'incompliment
- L'existència d'intencionalitat
- La naturalesa dels perjudicis ocasionats
- La reiteració en l'incompliment
- El nombre d'avísos previs realitzats pel responsable del contracte
- El benefici obtingut pel contractista
- La negligència, o actitud culposa de l'adjudicatari

3. Cada vegada que les penalitats arribin a un múltiple del 5% del preu del contracte, IVA exclòs, l'òrgan de contractació estarà facultat per procedir a la resolució del mateix o acordar la continuïtat del seu exercici amb imposició de noves penalitats.

L'Ajuntament tindrà les mateixes facultats respecte l'incompliment per part del contractista dels terminis parcials d'execució establertes en aquest Plec, incloent les propostes o millores ofertes pel contractista.

4. La imposició de penalitats s'adoptarà per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte, prèvia audiència del contractista per un termini de 10 dies hàbils, i el qual serà immediatament executiu.

Les penalitats es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia, d'acord amb l'article 194 de la Llei 9/2017.

En el cas que amb la imposició de penalitats no es cobreixin els danys causats a l'Ajuntament, aquest exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

5. Per les **causes de resolució** del contracte, la seva aplicació i els efectes d'aquesta, s'estarà al que disposen els articles 211, 212, 213 i 313 de la LCSP.

La resolució del contracte s'acordarà per l'òrgan de contractació d'ofici o a instància del contractista, en el seu cas, mitjançant procediment tramitat en la forma reglamentàriament establerta per l'article 109 del RGLCAP.

24. SUBCONTRACTACIÓ

1. De conformitat amb l'article 215 de la LCSP, el contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 43 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 39 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

2. La celebració dels subcontractes estarà sotmesa al compliment dels següents requisits, establerts en l'article 215 a 217 de la LCSP.

25. CESSIÓ DEL CONTRACTE

S'estableix en el present plec de condicions la possibilitat de dur a terme la cessió de contracte sempre que el cedent tingui executat almenys un 20% del import del contracte i d'acord amb els altres requisits previstos en l'article 214 de la Llei 9/2017.

26. SUSPENSIO DEL CONTRACTE

Es podrà acordar la suspensió del contracte d'acord amb allò previst en l'article 208 de la Llei 9/2017.

27. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPOSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL

I.Tenint en compte que es tracta d'un contracte de serveis de valor estimat superior a 100.000 euros, i d'acord amb l'establert a l'article 44 i següents de la LCSP, són susceptibles de **recurs especial** en matèria de contractació els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims; els acords d'adjudicació del contracte; i les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents, es podrà interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

II.La forma i termini d'interposició del present recurs seran les previstes en els articles 50 i següents de la LCSP. Concretament:

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 44 de 75	SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56	

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 40 de 51	SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01	



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

a) Si el recurs s'interposa contra l'anunci de licitació, el termini d'interposició serà de 15 dies hàbils a comptar des de l'endemà de la seva publicació en el perfil de contractant.

b) Si el recurs s'interposa contra els plecs de condicions, el termini d'interposició serà de 15 dies hàbils a comptar des de l'endemà de la data d'inserció en el perfil de contractant del web municipal, sempre que s'hi hagi indicat la forma en què els interessats poden accedir a ells.

c) Si el recurs s'interposa contra actes de tràmit, el termini d'interposició serà de 15 dies hàbils i s'iniciarà a partir de l'endemà del dia en que s'hagi tingut coneixement de la possible incompliment.

d) Si el recurs s'interposa contra l'acord d'adjudicació, el termini d'interposició serà de 15 dies hàbils a partir del dia següent a aquell en què s'hagi notificat aquesta de conformitat amb la D.A.15 de la LCSP.

e) Si el recurs s'interposa contra les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació, el termini d'interposició serà de 15 dies de l'endemà de la data d'inserció en el perfil de contractant del web municipal .

Abans d'interposar el recurs especial en matèria de contractació les persones legitimades per interposar-lo podran sol·licitar davant l'òrgan competent per a la seva resolució l'adopció de **mesures cautelars**, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

La interposició d'aquest recurs contra un acte d'adjudicació implicarà automàticament la suspensió de la tramitació de l'expedient de contractació fins que es resolgui expressament el recurs. En cas que l'objecte del recurs sigui qualsevol altre acte, la interposició del recurs no suspendrà la tramitació de l'expedient de contractació, sens perjudici que aquesta pugui sol·licitar-se per part del recurrent.

De conformitat amb allò que disposa l'article 51 de la LCSP, la presentació de l'escrit d'interposició del recurs es podrà presentar en els llocs establerts a l'article 16.4 de la llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques. Així mateix, també es podrà presentar en el registre de l'òrgan de contractació o en el de l'òrgan competent per a la resolució del recurs. Aquells presentats en registres diferents dels esmentats s'hauràn de comunicar al Tribunal de manera immediata i el més ràpid possible.

D'acord amb l'article 46 de la LCSP, els recursos especials en matèria de contractació hauran de ser resolts per l'Òrgan Administratiu de Recursos

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 45 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 41 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

Contractuals de Catalunya (el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic), adscrit al Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya.

La resta d'aspectes relacionats amb la interposició del recurs, tramitació, resolució i efectes del mateix, es regula dels articles 44 al 60 de la LCSP.

III. Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs potestatiu de reposició d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

IV. Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerrogatives de l'Administració són susceptibles de recurs potestatiu de reposició, de conformitat amb el que disposa la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú, o de recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

V. Aquest contracte està sotmès al règim d'invalidesa previst als articles 38 a 43 de la LCSP.

28. IMATGE, INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT

-L'adjudicatari no podrà establir al lloc de realització dels treballs cap tipus de rètols o cartells amb finalitats publicitàries de la seva empresa, sense el consentiment previ de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

-La declaració de confidencialitat dels licitadors ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses en el DEUC o declaració anàloga.

En el cas de manca d'indicació, s'entendrà que a la documentació facilitada no te caràcter confidencial.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 46 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 42 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

-La prestació definida a l'objecte del contracte implica que l'EMPRESA ADJUDICATÀRIA (en endavant el "proveïdor") assumeix la condició d'encarregat de tractament de dades personals responsabilitat de l'Ajuntament de Lloret de Mar i es compromet a establir, complir i respectar les següents obligacions que regulen el tractament i la gestió de les dades de caràcter personal a les que tingui accés en el desenvolupament de la prestació descrita a l'objecte del contracte:

- Portar a terme el tractament de les dades personals única i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb la prestació contractada, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional per part dels treballadors del PROVEÏDOR respecte a les dades de caràcter personal a les quals puguin accedir per a la prestació contractada
- El PROVEÏDOR haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb els seus treballadors i col·laboradors.
- El PROVEÏDOR garanteix l'aplicació de las mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades als quals pugui tenir accés. El nivell de risc i les mesures de seguretat seran definides per l'Ajuntament de Lloret de Mar i seran d'aplicació als tractaments portats a terme en suports automatitzats i en suports no automatitzats. L'Ajuntament de Lloret de Mar es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.
- El PROVEÏDOR es compromet a no realitzar transferència internacional de les dades i informació responsabilitat de l'Ajuntament de Lloret de Mar fora de l'Espai Econòmic Europeu.
- El PROVEÏDOR es compromet a notificar qualsevol incident de seguretat amb afectació a dades personals en un termini no superior a 24 hores.
- En el cas que el PROVEÏDOR requereixi la subcontractació a tercers d'una part o la totalitat de la prestació, haurà de sol·licitar autorització per escrit a l'Ajuntament de Lloret de Mar. A la sol·licitud caldrà establir de forma detallada quins tractaments seran subcontractats i les mesures previstes per part del PROVEÏDOR per tal de garantir que el tractament per part de l'empresa subcontractada estigui alineat als requeriments de l'Ajuntament de Lloret de Mar. Aquesta subcontractació haurà de ser regulada amb un contracte entre el PROVEÏDOR i l'empresa subcontractada que reculli les mateixes obligacions i compromís de confidencialitat aplicables al PROVEÏDOR.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 47 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 43 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- L'accés i tractament de dades personals de l'Ajuntament de Lloret de Mar per part del PROVEÏDOR, es considera estrictament temporal per a la prestació contractada, sense que concedeixi al PROVEÏDOR cap mena de dret o titularitat sobre les dades tractades. En aquest sentit haurà de retornar o eliminar de forma controlada aquells suports utilitzats per al tractament de dades personals, podent conservar únicament les dades en cas que sigui necessari per a garantir la protecció legal del PROVEÏDOR.
- El PROVEÏDOR assumeix la responsabilitat davant de l'Ajuntament de Lloret de Mar per als possibles danys i perjudicis que l'Ajuntament de Lloret de Mar pugui rebre com a conseqüència de l'incompliment de les obligacions definides al present document, incloent les possibles sancions per part dels Organismes Reguladors del tractament de dades personals.
- El PROVEÏDOR declara haver estat informat igualment que l'Ajuntament de Lloret de Mar pot registrar i utilitzar les dades personals de les persones que intervenen en el marc de la prestació oferta a l'Ajuntament. Aquestes dades personals, d'utilització exclusivament professional, seran tractades en el marc de la legislació vigent en protecció de dades de caràcter personal. Aquestes dades seran conservades després de les finalitzacions del contracte durant un màxim d'un any a partir de la finalització de la prestació, excepte les que hagin de conservar per garantir el compliment de la legislació i les competències de l'Ajuntament.

Les obligacions establertes al present apartat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis entre l'Ajuntament de Lloret de Mar i el PROVEÏDOR.

29. TRIBUNALS COMPETENTS

Atès el caràcter exclusivament administratiu del contracte, totes les qüestions i divergències que sorgeixin relatives a la preparació, adjudicació, efectes i extinció del contracte, hauran de resoldre's per la via administrativa o per la jurisdicció contenciosa-administrativa.

30. DRET APLICABLE

En tot allò que no estigui previst en el present plec regirà:

- a) Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, pel que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i el Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant Llei 9/2017).
- b) Pel que fa als òrgans competents, Disposició Addicional Segona de la Llei 9/2017.
- c) Supletòriament, els articles 111-125 del Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, aprovat pel

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 48 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 44 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, en allò que no hagin estat derogats per la LCAP.
- d) Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
 - e) Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les administracions públiques.
 - f) Reial Decret 817/2009, de 8 de maig, de Desenvolupament parcial de la Llei 30/2007 de Contractes del Sector Públic.
 - g) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
 - h) Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
 - i) Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local.
 - j) El Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la LMRLC.
 - k) Addicionalment, també es regeix per les normes aplicables als contractes del sector públic de l'àmbit de Catalunya i per la normativa sectorial d'aplicació.
 - l) Per les restants normes de Dret Administratiu, amb caràcter supletori.
 - m) En defecte d'aquest últim, per les normes de Dret Privat.

En cas de contradicció entre el plec de clàusules econòmico-administratives i jurídiques i el plec de prescripcions tècniques, prevaldrà el contingut del primer.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mijana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01 Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 45 de 51		

Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

ANNEX I

<Servei d'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar i expedient 14032024000011>

A INSERIR EN EL SOBRE A

"El Sr./La Sra..... amb NIF núm....., en nom propi / en representació de l'empresa, en qualitat de, i segons escriptura pública autoritzada davant Notari, en data i amb número de protocol/o document, CIF núm., domiciliada a..... carrer, núm..... codi postal (Persona de contacte....., adreça de correu electrònic, telèfon núm.), opta a la contractació relativa al Servei d'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar i DECLARA RESPONSABLEMENT:

- a) Que es troba inscrita al Registre oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o al Registre de licitadors oficial de la corresponent Comunitat Autònoma:

☐ SÍ ☐ NO

En cas de resposta afirmativa, l'accés a la inscripció del Registre referit és la següent:

- Direcció pàgina web:
- Autoritat o organisme expedidor:
- Referència exacta de la documentació:

En cas de resposta afirmativa, que les dades que hi consten són vigents o parcialment vigents:

□ VIGENTS □ PARCIALMENT VIGENTS

En cas que siguin parcialment vigents, quina documentació del Registre no és vigent i s'hauria d'aportar com a complementària:

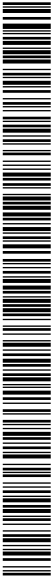
-
—
—

- b) Que el perfil d'empresa és el següent**

Tipus d'empresa	Característiques	Marcar amb una creu
Microempresa	Menys de 10 treballadors, amb un volum de negocis anual o balanç general anual no superior als 2 milions d'euros.	
Petita empresa	Menys de 50 treballadors, amb un volum de negocis anual o balanç general anual no superior als 10 milions d'euros.	



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 46 de 51	SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01	



Ajuntament de
Lloret de Mar

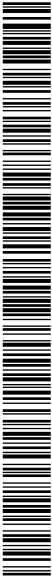
EXP 14032024000011

Mitjana empresa	Menys de 250 treballadors, amb un volum de negocis anual no superior als 50 milions d'euros o balanç general anual no superior als 43 milions d'euros.	
Gran empresa	250 o més treballadors, amb un volum de negocis anual superior als 50 milions d'euros o balanç general anual superior als 43 milions d'euros.	

- c) Que està facultada per a contractar amb l'Administració donat que compleix les condicions establertes legalment a l'article 65 i següents de la LSCP.
- d) Que no es troba incurs en cap de les prohibicions per contractar previstes a l'article 71 i següents de la Llei 9/2017 de 8 de novembre.
- e) Que les facultats de representació que ostenta són suficients i vigents (si s'actua per representació).
- f) Que es troba al corrent del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, així com que compleix les disposicions vigents en matèria laboral i social.
- g) Que dona compliment als requisits de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional exigides en les clàusules d'aquest Plec, o a la classificació corresponent. I que en el seu cas, compta amb les autoritzacions necessàries per exercir l'activitat. Que es compromet, si s'escau, a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals / materials descrits als plecs.
- h) Que, en el cas de recórrer a solvència externa, compta amb el compromís per escrit de les entitats corresponents per a disposar dels seus recursos i capacitats per a utilitzar-los en l'execució del contracte.
- i) Que, en cas que les activitats objecte del contracte impliquin contacte habitual amb menors d'edat, disposa de les certificacions legalment establertes i vigents per acreditar que totes les persones que s'adscriu a la realització de dites activitats no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual.
- j) Que compleix amb tots els deures que en matèria preventiva estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals i que disposa dels recursos humans i tècnics necessaris per fer front a les obligacions que puguin derivar-se del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
- k) Que garantirà l'aplicació estricta de les condicions laborals que estableix el conveni col·lectiu que els resulti a totes les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte.
- l) Que es compromet a subscriure la pòlissa de responsabilitat civil prevista al plec de condicions.
- m) Que no ha celebrat cap acord amb altres operadors econòmics destinats a falsejar la competència en l'àmbit d'aquest contracte i que no coneix cap conflicte d'interessos vinculat a la seva participació en aquest procediment de contractació.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 47 de 51	SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01	



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

- n) Que, en cas que es tracti d'empresa estrangera, es sotmet a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols.
- o) Que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de persones treballadores amb discapacitat, no inferior al 2% o que s'ha adoptat alguna de les mesures alternatives previstes en la legislació vigent.
- ☐ SÍ ☐ NO ☐ NO obligat per normativa
- p) Que l'empresa disposa d'un pla d'igualtat d'oportunitats entre les dones i els homes.
- ☐ SÍ ☐ NO ☐ NO obligat per normativa
- q) Que reuneix algun/s dels criteris de preferència en cas d'igualació de proposicions previstos al PCAP.
- ☐ SÍ ☐ NO
- r) Respecte l'Impost sobre el valor afegit (IVA) l'empresa:
- ☐ Està subjecte a l'IVA.
- ☐ Està no subjecte o exempt de l'IVA i són vigents les circumstàncies que donaren lloc a la no-subjecció o l'exempció.
- s) Respecte l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE) l'empresa:
- ☐ Està subjecte a l'IAE.
- ☐ Està no subjecte o exempt de l'IAE i són vigents les circumstàncies que donaren lloc a la no-subjecció o l'exempció.
- t) Es designa com a persona/es autoritzada/es per a rebre l'avís de les notificacions, comunicacions i requeriments per mitjans electrònics a:

Persona/es autoritzada/es*	DNI*	Correu electrònic habilitat*	Mòbil Professional

**Camps obligatoris.*

Si l'adreça electrònica o el número de telèfon mòbil facilitats a efectes d'avís de notificació, comunicacions i requeriments quedessin en desús, s'haurà de comunicar la dita circumstància, per escrit, a l' Ajuntament de Lloret de Mar per tal de fer la modificació corresponent.

El licitador/contractista declara que ha obtingut el consentiment exprés de les persones a qui autoritza per rebre les notificacions, comunicacions i requeriments derivades d'aquesta

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 52 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 48 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP 14032024000011

contractació, per tal que l' Ajuntament de Lloret de Mar pugui facilitar-les al servei e-Notum a aquests efectes.

- u) Que, en el cas que formulin ofertes empreses vinculades, el grup empresarial a què pertanyen és *(indicar les empreses que el componen)*.
- v) Que, en cas que el licitador tingui intenció de concórrer en unió temporal d'empreses, declara:
- ☐ SÍ té intenció de concórrer en unió temporal d'empreses:
- (indicar noms i circumstàncies dels integrants i la participació de cadascun, així com l'assumpció del compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicataris)*
- ☐ NO té intenció de concórrer en unió temporal d'empreses
- w) Que no realitza operacions financeres en paradisos fiscals, segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalades per aquestes o, en el seu defecte, l'Estat espanyol o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts, com a delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- x) Que, cas de resultar proposat com a adjudicatari, es compromet a aportar la documentació assenyalada en la clàusula de Requeriment Previ. Així com a formalitzar el contracte dins el termini requerit.

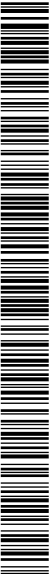
Aquesta declaració es fa en virtut de l'establert a l'article 69 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i essent coneixedors del mateix.

S'autoritza a l'Ajuntament de Lloret de Mar a efectuar les comprovacions d'ofici que siguin necessàries de totes les dades declarades anteriorment.

(Data i signatura digital).



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 49 de 51	SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01	



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

ANNEX II
OFERTA ECONÒMICA

INSERIR SOBRE C

PROPOSICIÓ AVALUABLE D'ACORD AMB CRITERIS AUTOMÀTICS

- CA-1. Proposició econòmica:

"El Sr./La Sra..... amb NIF núm....., en nom propi / en representació de l'empresa, en qualitat de ..., i segons escriptura pública autoritzada davant Notari, en data i amb número de protocol .../o document ..., CIF núm., domiciliada a..... carrer, núm....., (persona de contacte....., adreça de correu electrònic, telèfon núm. i fax núm.), assabentat/da de les condicions exigides per optar a la contractació relativa al Servei d'assistència telefònica i telemàtica d'atenció social de l'Ajuntament de Lloret de Mar es compromet a portar-la a terme amb subjecció al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques, que accepta íntegrament per:

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

preu/h sortida
Preu treballador social/tècnic social: 24,12 €
Preu coordinador: 25,33 €

El percentatge de descompte que s'aplicarà uniformement a tots els preu/hora ofert és % (indicar el percentatge amb un màxim de 2 decimals)

- CA- 2. Disponibilitat del servei de suport en altres idiomes:

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 (marcar amb una X, els idiomes oferts):

IDIOMES	MARCAR AMB UNA X
Anglès	
Francès	
Rus	
Àrab	
Alemanys	

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.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 54 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 60d08be8-af20-4dd7-8a23-7c5bc0fe3e70 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14481782 Data d'impressió: 08/08/2025 07:46:06 Pàgina 50 de 51		
SIGNATURES 1.- ESTEFANIA ROBLES GARCIA (TCAT) (ATF Tècnica Mitjana de Serveis Jurídics.), 05/08/2025 08:01		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP 14032024000011

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

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

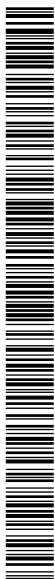
Clàusula opcional (només cal omplir si es té previst subcontractar)

Indiquem, d'acord amb allò que preveu l'article 215 de la Llei 9/2017 i d'acord amb les límits establerts en la clàusula 23 dels plecs, que tenim previst SUBCONTRACTAR un import anual de (IVA exclòs), que correspon a un ***% de l'import total anual del contracte, IVA exclòs, corresponents als treballs:

a)% de (tipus servei) a l'empresa / o perfil empresarial

b)% de (tipus servei) a l'empresa / o perfil empresarial

(Data i signatura digital)"



EXP 14032024000011

Model d'aval

L'entitat (*raó social de l'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca*), NIF, amb domicili (*a efectes de notificacions i requeriments*) al carrer / a la plaça/ a l'avinguda, codi postal, localitat, i en nom seu (*nom i cognoms dels apoderats*), amb poders suficients per obligar-lo en aquest acte, tal com resulta de la validació de poders que es ressenya a la part inferior d'aquest document, AVALA: (*nom i cognoms o raó social de l'avalat*), NIF, en virtut del que disposa: (*norma/es i article/s que imposa/en la constitució d'aquesta garantia*) per respondre de les obligacions següents: (*detalleu l'objecte del contracte o l'obligació assumida pel garantit*), davant de (*òrgan administratiu, organisme autònom o ens públic*), per un import de: (*en lletres i xifres*).

L'entitat avaladora declara, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits que preveu l'article 56.2 del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques. Aquest aval s'atorga solidàriament respecte a l'obligat principal, amb renúncia expressa al benefici d'excessió i amb compromís de pagament al primer requeriment de la Caixa General de Dipòsits o un òrgan equivalent de les administracions públiques restants, amb subjecció als termes que preveuen la legislació de contractes de les administracions públiques, les seves normes de desplegament i la normativa reguladora de la Caixa General de Dipòsits.

Aquest aval és vigent fins que (*indicació de l'òrgan de contractació*) o qui en nom seu sigui habilitat legalment per fer-ho n'autoritzi la cancel·lació o la devolució d'acord amb el que estableixen la Llei de contractes de les administracions públiques i la legislació complementària.

(Lloc i data)
(raó social de l'entitat)
(signatura dels apoderats)

VALIDACIÓ DE PODERS PER L'ASSESSORIA JURÍDICA DE LA CGD
O ADVOCACIA DE L'ESTAT

Província _____ Data _____ Número o código _____

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.
- Cribatge 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 Acollida: 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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 57 de 75		SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56

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 Viduïtat 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.
- Ingress 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.

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 58 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 3 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		



- 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.).

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 59 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 4 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		



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 programari 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).

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 5 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		



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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 61 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 63 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 64 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 65 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 règim 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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 66 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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		



Ajuntament de
Lloret de Mar

- 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 Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 67 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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.

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 15 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		



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

DOCUMENT Contracte	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032024000011
Codi Segur de Verificació: 28bc4d2a-c02c-4203-ad12-806456d999f6 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14718871 Data d'impressió: 14/11/2025 11:24:17 Pàgina 72 de 75		
SIGNATURES 1.- VÍCTOR MANUEL DUQUE (R: B67503920), 14/11/2025 09:42 2.- ADRIÀ LAMELAS MARTÍNEZ (TCAT) (Alcalde), 14/11/2025 10:34 3.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/11/2025 10:56		

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 17 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		



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:

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

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 19 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		



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:

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 20 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		



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.