



Ajuntament de
Lloret de Mar

INFORME DE PROPOSTA DE LICITACIÓ DE LA SECCIÓ D'ADMINISTRACIÓ DIGITAL, INNOVACIÓ I MILLORA DE PROCESSOS

Identificació del document:

Informe sobre la necessitat de contractar el servei consistent en l'assistència tècnica integral a la ciutadania en l'ús de les eines d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Procediment d'adjudicació: Obert (Art. 159.5 LCSP)

Subjecte a regulació harmonitzada: SI

Tramitació Ordinària. Fonaments de dret

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

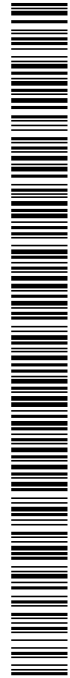
Antecedents

Des de fa 7 anys l'Ajuntament te contractat a una empresa externa el servei d'assistència tècnica integral a la ciutadania referent a les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament i d'altres administracions. I darrerament s'hi ha afegit un servei complementari per tal de dotar les eines de la seu electrònica amb un assistent d'intel·ligència artificial entrenat amb les assistències que s'han realitzat durant aquests anys.

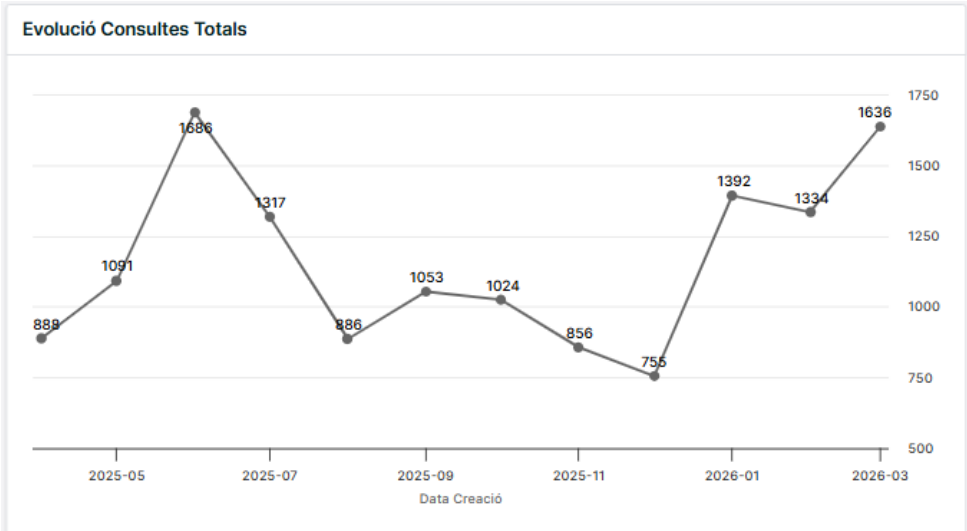
Actualment és un servei crític i essencial que s'ha de mantenir i per tant sorgeix la necessitat de licitar de nou, atès que el vigent contracte finalitza el mes de setembre de 2026.

L'Ajuntament no disposa de mitjans ni recursos (materials i humans) per fer front a l'allau de consultes, dubtes i incidències que li apareix a la ciutadania en l'ús d'aquestes tecnologies i que preveiem un creixement d'incidències i consultes lineal a curt i mitjà termini. Concretament, l'últim any s'han realitzat al voltant de 14000 consultes, amb la distribució següent:

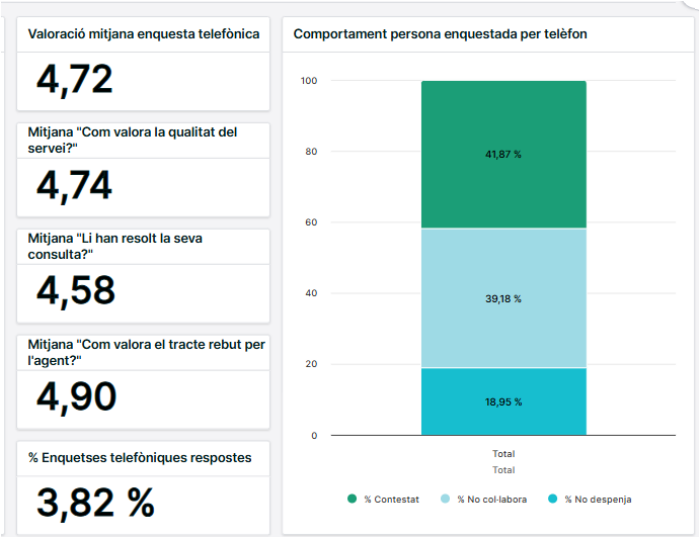
ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



Ajuntament de
Lloret de Mar



D'aquí sorgeix la necessitat de contractar aquest servei d'assistència a una empresa externa que pugui donar abast i l'atenció necessària a tots els ciutadans que utilitzen aquests serveis i que mantingui els índex de satisfacció de la ciutadania, que en l'últim any ha estat de 4,72 sobre 5.



Els adjudicataris assumeixen l'obligació d'exercir de forma real i efectiva el servei d'atenció, consultoria i resolució d'incidències i dubtes. 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

DOCUMENT Informe	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15618053 Data d'impressió: 26/08/2026 13:51:19 Pàgina 3 de 10		
SIGNATURES 1.- JORDI COMA POL (TCAT) (Cap d'administració digital, innovació i millora de processos), 25/08/2026 13:02 2.- FREDERIC GUICH VALLS (TCAT), 25/08/2026 16:11		



Ajuntament de Lloret de Mar

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.

Igualment, els adjudicataris es comprometen a auditar, mantenir i millorar l'assistent d'intel·ligència artificial per el canal de les webs municipals (cita prèvia, carpeta ciutadana, catàleg de tràmits...) i per el canal de WhatsApp. El contractista assumirà la totalitat dels costos indirectes per l'ús d'eines IA per aquest assistent.

L'assistent IA ha d'estar entrenat amb les assistències dels últims anys i s'ha de nodrir de les noves assistències d'agents humans, per tant, ha de ser un sistema d'atenció integral.

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.

Per a la qual cosa, malgrat els objectius i requisits mínims tècnics que s'han de complir, així com la necessitat de coordinació necessària amb els serveis municipals per a la bona consecució de l'objecte del contracte, en cap cas el personal encarregat de l'execució del contracte, no forma part de l'àmbit organitzatiu de l'Ajuntament i per tant no serà municipal ni tindrà cap relació laboral amb l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Contracte reservat: NO

Divisió en lots de l'objecte: NO

Donada la naturalesa del servei no es pot dividir en lots perquè dificultaria la correcta execució del mateix per qüestions òbvies de coordinació de la prestació.

Objecte: Contractar el servei consistent en l'assistència tècnica integral a la ciutadania en l'ús de les eines d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Lloret de Mar. Les característiques del servei es defineixen en el document del Plec tècnic annex.

Tipus contractual: Serveis

CPV 7225300-3 Serveis unitat d'assistència i suport.

Durada: La durada del contracte serà inicialment de tres anys a partir de la data de signatura del mateix. El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, mitjançant acord de l'òrgan de contractació, amb dues pròrrogues d'un any cadascuna. L'Ajuntament notificarà mitjançant correu electrònic la voluntat de prorrogar-lo almenys amb dos mesos d'antelació. Per tant , la

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



Ajuntament de Lloret de Mar

durada màxima del contracte, pròrrogues incloses serà de 5 anys (3 + 1 + 1).

-Pressupost base de licitació:

Preu pels tres anys del contracte: 303.100,14€ Import IVA inclòs/
250.495,98€ Pressupost base / 52.604,16€ 21% d'IVA

Preu anual contracte: 101.033,38€ Import IVA inclòs / 83.498,66€
Pressupost base / 17.534,72€ 21% d'IVA

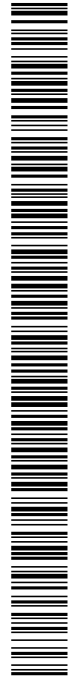
El pressupost net es desglossa de la següent manera (art. 100 LCSP):

Costos Directes		
Xarxa telefònica, centraleta, gravació i Emmagatzematge de trucades		2.050,00€
Gestió d'indicadors i incidències		510,00€
Costos Salarials		36.092,60€
Seguretat social (33%)		11.910,56€
Assistent IA Seu electrònica, Tràmits en línea, Carpeta ciutadana i WhatsApp		19.500,00€
Total Costos directes		70.063,16€
Costos indirectes		
Altres subministres, neteja, etc..		650,00€
Total costos indirectes		650,00€
Total costos directes + indirectes		70.713,16€
Despeses generals d'estructura	13,00%	9.192,71€
Benefici Industrial	6,00%	4.242,79€
Total		13.435,50€
TOTAL DE COSTOS. PRESSUPOST NET		83.498,66€

Els següents costos salarials s'han calculat prenen com a referència el Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector publicat al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 8781 de 30 de maig de 2023, i publicacions següent d'actualització de les taules salarials.

Conveni base: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-13741>

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



Ajuntament de
Lloret de Mar

Actualització de les taules salarials de 23/02/2026:

[https://www.boe.es/eli/es/res/2026/02/23/\(1\)/dof/spa/pdf](https://www.boe.es/eli/es/res/2026/02/23/(1)/dof/spa/pdf)

Categoria	Retribució anual	Núm. Treballadors	Hores setmanals	Retribució Salarial
Teleoperador especialista (nivell 10)	17.139,58	2	39	34.279,16
Responsable del servei (nivell 5)	24.179,17	1	3	1.813,44
Total				36.092,60

Per el càlcul de l'Assistent IA Seu electrònica, Tràmits en línea, Carpeta
ciutadana i WhatsApp, s'han considerat els següents conceptes:

Funcionalitat	Descripció	Import
Llicenciament SaaS i connectors municipals	Infraestructura necessària per l' allotjament, licències i components d'integració als portal municipals	6.000,00
Manteniment evolutiu i ingesta de dades municipals	Evolució de les eines, adaptacions dels canvis de les plataformes, actualització de la informació periòdica i control de qualitat	8.000,00
Consum d'APIs i missatgeria WhatsApp	Consum de APIs de plataformes de IA comercials, costos de la plataforma de missatgeria WhatsApp	5.500,00
Total		19.500,00

-Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 500.991,96€ (IVA no inclòs), tenint en
compte els tres anys de la durada i les seves possibles pròrrogues, a efectes
de determinar el procediment d'adjudicació, publicitat i competència de
l'òrgan de contractació.

El desglossament per anys és el següent:

Anys	2026	2027	2028	2029	2030		
	Import prestació	Import prestació	Import prestació	1ª Pròrroga	2ª Pròrroga	Import Modificació (20%)	VEC (5 anys IVA no INCLÒS)



Ajuntament de
Lloret de Mar

Total	83.498,66€	83.498,66€	83.498,66€	83.498,66€	83.498,66€	83.498,66€	500.991,96€
-------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------

-Modificació del contracte.

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

- Incorporació de noves eines tecnològiques que millorin les tasques especificades en el plec de prescripcions tècniques.
- Incorporació de nous recursos associats al contracte degut a un increment d'incidències. Concretament, quan en una anualitat es produeixi un increment de més del 25% sobre les 14.000 assistències anuals el licitador podrà proposar un increment del preu per l'anualitat següent que haurà d'anar acompanyat d'una proposta d'increment de personal. L'increment de preu no podrà ser superior al 20 % del preu inicial del contracte, i l'augment de preu es mantindrà mentre continui l'esmentat increment d'assistències.

No es podrà superar mai el límit del 20% del preu inicial del contracte.

La referida modificació no podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte i en cap cas 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 del 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.

-Responsable del contracte.

El responsable del contracte és el cap de la secció d'Administració digital, Innovació i Millora de processos de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

-Solvència.

Tècnica (Art. 88 a 91 LCSP):

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar un conjunt de requisits necessaris per garantir satisfactòriament la tasca per la qual es contracte. Aquests requisits són els següents:

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



Ajuntament de Lloret de Mar

- Acreditar els diferents cursos d'assistència i/o aprofitament rebuts per el personal de l'empresa en matèria d'Administració electrònica en l'àmbit de les administracions públiques de Catalunya, organitzats per institucions públiques o empreses homologades per poder impartir aquests cursos. Cada persona assignada al servei haurà d'acreditar mínim un curs de 30 hores o més.
- Acreditar mitjançant certificat que les persones assignades al servei tenen una experiència mínima d'un any demostrable en serveis d'atenció a la ciutadania similars a l'objecte de la prestació.
- L'empresa haurà d'estar acreditada en el coneixement de les diferents eines i mòduls que L'AOC posa al servei de les administracions (Certificacions, Aplicatius, etc..). S'haurà d'aportar un certificat que acrediti aquest coneixement d'almenys una persona de l'empresa adscrita al servei.
- Una relació dels principals serveis o treballs (mínim 2) realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els últims 3 anys, en la que s'indiqui l'import, la data i el destinatari dels mateixos. L'import mínim de cadascun dels serveis serà de 12.000€ (IVA exclòs). S'entendrà per serveis similars haver prestat serveis d'assistència tècnica i consultoria en administració electrònica en entitats del sector públic.

Aquesta solvència es demana perquè es considera la mínima necessària per poder exercir d'una manera correcta i eficient el servei objecte del contracte i per tant les hauran d'acreditar les empreses licitadores.

-Criteris d'adjudicació.

Donat que el servei que s'ha de prestar té una vessant de qualitat molt important, s'ha considerat atorgar a la valoració qualitativa 44 punts i a l'econòmica 56. És molt important tenir un bon coneixement de les eines que utilitza l'Ajuntament per a prestar un servei correcte.

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica on es defineixi detalladament i de forma ordenada la totalitat dels punts definits dins de l'apartat 4 del plec tècnic.

S'atorgaran 100 punts que es desglossaran de la següent manera:

1. Criteris automàtics (sobre c) (56 punts)

1.1. Valoració econòmica de l'oferta (56 punts).

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

2. Criteris subjectes a judici de valors. (44 punts)

2.1. Valoració Qualitativa de l'oferta (fins un màxim de 35 punts)

Caldrà presentar una memòria tècnica, que concreti els serveis objecte d'aquest contracte, tenint en compte la seva adaptació a la realitat del municipi de Lloret de Mar. Aquesta memòria ha de definir detalladament i de forma ordenada com es duran a terme els punts definits en l'apartat 4.1 del plec tècnic.

En el següent quadre s'especifiquen els diferents conceptes a desenvolupar, i la puntuació màxima que es pot obtenir per cadascun d'ells.

	Punts
Metodologia del Servei : (a,b)	4,0
Diagrames de flux del tractament de les incidències i/o consultes(c,d)	3,0
Assistent IA: Descripció tècnica	4,0
Assistent IA: Sistema d'actualització de la informació i de supervisió humana de les respostes	2,0
Assistent IA: Integració amb portals municipals i Whatsup	2,0
Relació detallada d'eines i programari informàtic, centraleta, gravació i assistència remota (f,g)	2,0
Gestió de les incidències de segon nivell derivades a l'Ajuntament (e)	2,0
Detall i indicadors del pla de qualitat : Recollida de dades (h,j)	2,0
Detall i indicadors del pla de qualitat : Tractament de les dades (h,j)	1,0
Detall i indicadors del pla de qualitat : Exposició de les dades (h,j)	1,0
Pla de gestió i contingència d'overflow de trucades (k)	2,0
Pla de gestió i contingència trucades fora horari serveis (k)	2,0
Informes de seguiment i millora (m): Descriure informes proposats	2,0
Informes de seguiment i millora (m): Accés i seguiment d'indicadors de qualitat	2,0
Govern Obert i protocol d'accés (n) : Protocol d'accés a la informació	2,0
Govern Obert i protocol d'accés (n) : Detall de la informació	2,0
Total Puntuació	35,0

2.2. Millores presentades. fins un màxim de 9 punts):

Són millores addicionals més enllà dels requisits demanats en el plec tècnic i sense cost per l'Ajuntament.

S'atorgaran un màxim de 9 punts per les millores presentades en l'oferta tècnica del projecte que es desglossaran en els següents apartats:

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



Ajuntament de Lloret de Mar

- Possibilitat d'incorporar al servei telefònic algun sistema automàtic de prestació del mateix en altres idiomes. Fer una explicació detallant la proposta de la solució. Es valorarà amb un màxim de 3 punts segons els criteris següents:
 - Francès, Anglès, Alemany, Italià, Rus, Àrab i Xinès (1 punt)
 - Holandès, Suec, danès i portuguès (1 punt)
 - 3 idiomes addicionals que no siguin els anteriors, exceptuant català i castellà (1 punt)
- Creació d'un repositori d'incidències (tipus "FAQS" o Videotutorials) perquè el ciutadà pugui consultar informació sobre els dubtes o consultes més habituals que es van enregistrant o produint. Hauria de ser una plataforma web accessible des de la seu electrònica de l'Ajuntament. Fer una explicació detallada de com es durà a terme (màxim 6 punts).

-Obligacions:

L'adjudicatari està obligat a complir les condicions salarials dels treballs conforme al conveni col·lectiu sectorial aplicable.

El contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que respongui de l'execució del contracte, d'import mínim 600.000 euros per sinistre, amb un sublímit de 150.000 per víctima.

No es permet la cessió.

SUBROGACIÓ : Contracte subjecte a subrogació de personal.

-Garanties:

S'exigeix garantia definitiva equivalent al 5% del preu final ofert per l'adjudicatari.

-Termini de Garantia :

Una vegada finalitzat i recepcionat el contracte es podrà retornar la garantia definitiva.

-Condicions especials d'execució. (art. 202 LCSP)

Garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories equivalents.

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d



Ajuntament de
Lloret de Mar

-Sistema de Penalitzacions

El descrit en l'apartat 5.2) del plec de prescripcions tècniques.

-Forma pagament

Mitjançant una factura mensual per una dotzena part de l'import anual del contracte.

-Aplicació Pressupostària

El finançament de les obligacions econòmiques derivades del compliment del contracte per un import de 29.468,07€ IVA inclòs, es farà amb càrrec a l'aplicació pressupostària 20/9261/22799 de l'exercici 2026.

Atès el caràcter plurianual d'aquesta contractació, resta sotmesa l'executivitat d'aquestes despeses a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte als exercicis corresponents.

El desglossament pressupostari a imputar per exercici serà el següent:

ANY	PARTIDA	IMPORT (IVA inclòs)
2026	26/20/9261/22799	29.468,07
2027	27/20/9261/22799	101.033,38
2028	28/20/9261/22799	101.033,38
2029	30/20/9261/22799	71.565,31

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

ecae4b5f-b999-4982-b339-c42e69fa266d