

DOCUMENT Anunci	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 7832d405-973f-4a87-b883-54b4c736e757 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15659123 Data d'impressió: 14/09/2026 11:08:49 Pàgina 1 de 7		
SIGNATURES 1.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/09/2026 10:18		



Ajuntament de
Lloret de Mar

ANUNCI INICI LICITACIÓ

De conformitat amb l'acord de la Junta de Govern Local de 10/09/2026 per mitjà del present anunci s'efectua la convocatòria del procediment obert i subjecte a regulació harmonitzada i atenent a una pluralitat de criteris de valoració, per a l'adjudicació del contracte del 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, d'acord amb les condicions que s'enumeren a continuació:

1. Poder adjudicador

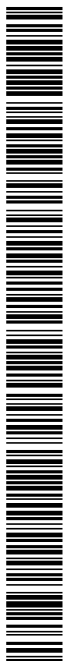
- a) Organisme: Ajuntament de Lloret de Mar
- b) Dependència que tramita l'expedient: Servei de Contractació
- c) Tipus de poder adjudicador: Administració Pública
- d) Número d'expedient: 14032026000004

2. Obtenció de documentació i informació

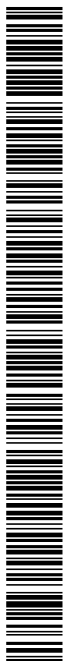
- a) Entitat: Ajuntament de Lloret de Mar. Serveis Jurídics. Secció de Contractació.
- b) Adreça: Plaça de la Vila, número 1
- c) Localitat i codi postal: Lloret de Mar -17310
- d) Codi NUTS: ES512
- e) Telèfon: 972 361 709
- f) Email: contractacio@lloret.cat
- g) Adreça internet perfil: [Perfil de Contractant](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?department=&reqCode=viewDetail&keyword=&idCap=30054176&ambit=5&)
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?department=&reqCode=viewDetail&keyword=&idCap=30054176&ambit=5&
- h) Horari d'atenció: De dilluns a divendres de les 08.00 a les 14.30 hores.

3. Objecte del contracte

- a) Descripció de l'objecte: 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.
- b) Admissió de pròrroques: SI (2), segons l'establert al plec.
- c) Divisió per lots i número: No procedeix tal i com consta a l'expedient.
- d) Durada: El contracte, un cop formalitzat, tindrà una **durada de 3 anys** a comptar des de l'inici de la prestació de l'objecte del contracte.
- e) Codi del Vocabulari Comú de Contractes Públics (CPV): 7225300-3 Serveis unitat d'assistència i suport.
- f) Contracte Reservat: NO.



DOCUMENT Anunci	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codí Segur de Verificació: 7832d405-973f-4a87-b883-54b4c736e757 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15659123 Data d'impressió: 14/09/2026 11:08:49 Pàgina 2 de 7		SIGNATURES 1.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/09/2026 10:18



Ajuntament de
Lloret de Mar

4. Tramitació i procediment

- Tipus d'expedient: Serveis.
- Tramitació: Ordinària.
- Procediment d'adjudicació: Obert.
- Regulació harmonitzada: SI.

5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

- Pressupost base de licitació:
 - Pressupost base, pels 3 anys de contracte és de 303.100,14€ IVA inclòs. Aquest pressupost base és el sumatori del pressupost net 250.495,98€ IVA exclòs més l'import de l'IVA 52.604,16€ al tipus del 21%.
 - Pressupost base anual és de 83.498,66€ IVA exclòs.
 - El desglossament i detall del pressupost base de licitació per un any, consta a la clàusula 2 del plec de clàusules juridicoadministratives i econòmiques.
 - Aquest pressupost base comprèn tots els costos d'execució del contracte. El preu consignat és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència. Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta l'import màxim de licitació, IVA exclòs.
- Valor estimat del contracte: Als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordant de la Llei 9/2017, és de 500.991,96€, IVA exclòs; desglossat en:
 - VE prestació: 250.495,98€, IVA exclòs
 - VE modificacions previstes (20% del preu inicial): 83.498,66€, IVA exclòs
 - VE pròrroques eventuais: 166.997,32€, IVA exclòs

6. Admissió de variants

En el present contracte no es podran proposar variants.

7. Garanties

- Provisional: No
- Definitiva: SI equivalent al 5% de l'import d'adjudicació (IVA exclòs).

8. Requisits específics del contractista

- Veure clàusula 8. REQUISITS DE LES EMPRESES LICITADORES del Plec de Clàusules Econòmic-Administratives i Jurídiques.
- Solvència: Veure clàusula 6. REQUISITS DE SOLVÈNCIA del Plec de Clàusules Econòmic-Administratives i Jurídiques.



Ajuntament de
Lloret de Mar

9. Criteris per a l'adjudicació del contracte

De conformitat amb els articles 131.2 i 145 de la LCSP s'estableix una pluralitat de criteris de valoració objectius que serviran de base per a l'adjudicació i que s'indiquin per ordre decreixent d'importància degudament ponderats:

CA) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FORMULES (Fins a **56 punts**)

CA-1.- Oferta econòmica: fins a **56 punts**

A cada una de les ofertes econòmiques se li atorgarà una puntuació d'acord amb la següent expressió:

Fórmula lineal equilibrada

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

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

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

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

JV) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ VALORABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR: (Fins a **44 punts**)

JV-1.- Memòria Tècnica valorable mitjançant judici de valor: Fins a **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



Ajuntament de
Lloret de Mar

detalladament i de forma ordenada com es duren a terme els punts
definites 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 (Fins a)
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

JV-2.- Millores: Fins a 9 punts

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

	Punts (Fins a)
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)	3,0
Creació d'un repositori d'incidències (tipus "FAQS" o Videotutorials) perquè el ciutadà pugui consultar informació sobre els dubte o consultes més habituals que es van enregistrant o produint. Hauria de	6,0



Ajuntament de
Lloret de Mar

ser una plataforma web accessible des de la seu electrònica de l'Ajuntament. Fer una explicació detallada de com es durà a terme.	
Total Puntuació	9,0

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

EXCEL·LENT: La proposta es idònia, satisfà plenament les necessitats reals de l'Ajuntament; aportant avantatges i millores excel·lents que superen de molt les expectatives del plec. Entre el 75 % i el 100% de la puntuació de cada element
BÉ: La proposta es idònia i satisfà les necessitats de l'Ajuntament, aportant alguns avantatges, millores i/o innovacions sobre els requisits del plec. Entre el 50% i el 75% de la puntuació de cada element.
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. Entre el 25 % i el 50% de la puntuació de cada element.
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 entre el 25 % i el 0%.

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

CD) CRITERIS DE DESEMPAT

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

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

10. Presentació de proposicions i documentació

- Forma presentació: Les proposicions s'hauran de presentar electrònicament tal i com figura en la clàusula 9. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ, PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS - DOCUMENTACIÓ del Plec de Clàusules Econòmic-Administratives i Jurídiques, mitjançant l'eina del sobre digital i el link que figura al plec.
- Documentació a presentar: Segons figura a la clàusula 9. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ, PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS - DOCUMENTACIÓ del Plec de Clàusules Econòmic-Administratives i Jurídiques.
- Data límit de presentació: 30 dies a comptar des de la data



Ajuntament de
Lloret de Mar

d'enviament de l'anunci a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea.

- d) Termini durant el qual els licitadors estan obligats a mantenir l'oferta: 2 mesos a comptar des de l'obertura de les proposicions.
- e) Les entitats compreses en l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent (codi DIR L01170950).

11. Obertura de Proposicions

- a) Persones autoritzades a assistir a l'obertura: La composició de la Mesa de Contractació consta publicada al perfil de contractant.

- b) Sobre A

- I. Lloc : Plataforma TEAMS de Microsoft
- II. Data i hora: Es publicarà al perfil de contractant
- III. Públic: NO

- c) Sobre B

- I. Lloc : Plataforma TEAMS de Microsoft
- II. Data i hora: Es publicarà al perfil de contractant
- III. Públic: NO

- d) Sobre C

- I. Lloc : Plataforma TEAMS de Microsoft
- II. Data i hora: Es publicarà al perfil de contractant
- III. Públic: NO

12. Adjudicació del contracte.

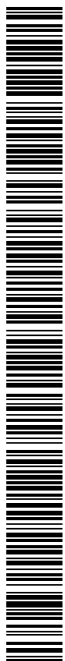
Veure la clàusula 14. REQUERIMENT PREVI – ADJUDICACIÓ DE CONTRACTES del Plec de Clàusules Econòmic-Administratives i Jurídiques.

13. Condicions especials d'execució

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

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

DOCUMENT Anunci	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 7832d405-973f-4a87-b883-54b4c736e757 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15659123 Data d'impressió: 14/09/2026 11:08:49 Pàgina 7 de 7		
SIGNATURES 1.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 14/09/2026 10:18		



Ajuntament de
Lloret de Mar

14. Drets i obligacions

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

15. Recurs

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

Recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb la clàusula 27 del plec de clàusules administratives

16. Règim jurídic

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

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

Document signat i datat electrònicament,