

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 1 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

**PLEC DE CLÀUSULES ECONÒMIC-ADMINISTRATIVES I JURÍDIQUES
REGULADORES DEL PROCEDIMENT OBERT I SUBJECTE A REGULACIÓ
HARMONITZADA, TRAMITACIÓ ORDINÀRIA, SOTMÉS A UNA
PLURALITAT DE CRITERIS, PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE
ADMINISTRATIU DE 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**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE, NATURESA 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 , PRÒRROGUES
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, 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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 2 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

20. REVISIÓ DE PREUS
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, NATURESA 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 tècnica integral a la ciutadania en l'ús de les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Aquest servei comprèn les següents prestacions: l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (persones físiques, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en les diferents plataformes electròniques públiques.

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, a causa de 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.

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 3 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

El procediment a seguir és el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, donat que el valor estimat del contracte supera els llindars previstos en l'article 22 de la LCSP.

L'expedient de contractació es tramitarà amb caràcter ordinari.

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 Extraordinari i Urgent número 12/23 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

- I. El **pressupost base de licitació màxim**, 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%.

L'import anual màxim de licitació és de 83.498,66€ IVA exclòs.

Desglossament del pressupost base de licitació:



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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 prenent 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 publicació següent d'actualització de les taules salarials.

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

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



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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, llicències 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

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 el import màxim de licitació anual, IVA exclòs.

II. El **valor estimat del contracte** als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la Llei 9/2017, és de 500.991,96€, IVA exclòs.

- VE prestació: 250.495,98€, IVA exclòs
- VE modificacions previstes (20% del preu inicial): 83.498,66€, IVA exclòs
- VE pròrrogues eventuais: 166.997,32€, IVA exclòs

SUMA: 500.991,96€, IVA exclòs

III. **L'existència de crèdit:** La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària següent: 20/9261/22799 dels següents exercicis:

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



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

2029	29/20/9261/22799	71.565,31
------	------------------	-----------

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 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 3 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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 7 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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% de l'import d'adjudicació (IVA exclòs).

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'adjunta com Annex II d'aquest PCAP el model d'aval per a dipositar la garantia definitiva (Annex V i VI del Reial decret 1098/2001).

6. REQUISITS DE SOLVÈNCIA

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:

SOLVÈNCIA ECONÒMICA

- 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 **83.498,66€ IVA exclòs**.

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 8 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

- 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 dels següents mitjans:

b.1) 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 3 anys. 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.

Cal acreditació mitjançant un mínim de 2 certificats d'execució que inclogui l'import, data i lloc de prestació dels serveis, i que seran comunicats per l'autoritat competent. Els certificats seran expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedat per aquest.

b.2) Relació dels cursos d'assistència i/o aprofitament del personal de l'empresa en matèria d'Administració electrònica en l'àmbit de les administracions públiques de Catalunya. Cada persona assignada al servei haurà d'acreditar mínim un curs de 30 hores o més.

Caldrà presentació d'una declaració responsable de l'empresari juntament amb acreditació mitjançant certificats formatius d'institucions públiques o empreses homologades per poder impartir aquests cursos.

b.3) Relació de l'experiència professional de les persones assignades al servei, que han de tenir una experiència mínima d'un any demostrable en serveis d'atenció a la ciutadania similars a l'objecte de la prestació.

Cal acreditació mitjançant certificats o declaració responsable.

b.4) Acreditació de coneixement en les diferents eines i mòduls que l'AOC posa al servei de les administracions (Certificacions, Aplicatius, etc.), de com a mínim 1 de les persones assignades al servei.





Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

Cal acreditació mitjançant aportació de, com a mínim, 1 certificat que acrediti aquest coneixement.

- 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 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 derivin 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



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 10 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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 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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 11 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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.

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.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 12 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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

Quan els contractes estiguin subjectes a una regulació harmonitzada, la licitació es publicarà, a més, en el «Diari Oficial de la Unió Europea».

Els terminis de presentació de pliques s'iniciaran a partir de la data d'enviament de l'anunci a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea i serà de **30** dies naturals, segons indica l'article 156 de la Llei 9/2017.

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:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 13 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 14 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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

Contindrà la documentació administrativa següent:

DE.- Documentació administrativa:

1. **Declaració responsable** de compliment de les condicions establertes per contractar amb el sector públic, d'acord amb el model de document europeu únic de contractació. DEUC, que trobarà un enllaç en el contingut del document de l'aplicació Sobre Digital anomenat "DEUC", dins dels documents sobre A.

El DEUC s'inclourà en l'eina de sobre digital en configurar sobre. No obstant, d'acord amb l'article 141 de la LCSP, es pot accedir a aquest formulari mitjançant l'adreça:

<https://contractacio.gencat.cat/web/.content/inici/tramits-servais/document/document-europeu-unic-contractacio.pdf>

En el DEUC a omplir figurarà la informació requerida en les parts II, III, IV i VI del formulari, amb la advertència que en la part IV- Criteris de selecció- només s'ha de respondre a la pregunta de si es compleixen o no tots els criteris de selecció exigits a la clàusula 6 del present PLEC. (Secció a de la part IV del model del formulari DEUC).

En la declaració, les empreses indicaran la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

Les empreses estrangeres hauran d'aportar a més del DEUC, un a declaració expressa de submissió a la jurisdicció dels jutjats i Tribunals Espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que poguessin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu propi fur jurisdiccional.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 15 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

En tot cas, per a la presentació del DEUC s'observaran les regles previstes a l'article 140 de la LCSP.

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

Contindrà 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

Contindrà 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 I** 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:
 - President: El Regidor delegat d'Administració digital, innovació i millora de processos (Sr. Frederic Guich Valls)
 - 1r Suplent : 1a Tinent d'Alcalde (Míriam Rodríguez Arjonilla)
 - 2n Suplent: 3a Tinent d'Alcalde (Cristina Aymerich Anglada)
 - 3r Suplent: 4t Tinent d'Alcalde (Carlos Costa Fusté)



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 16 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

- 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: El TAG de Serveis Jurídics (Jordi Pujolar Pané)
 - 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 Mig de Serveis Jurídics (Isabel Castellano López)
 - Suplent: La TAG Mig de Serveis Jurídics (Estefanía Robles García)
- Secretària:
 - Administrativa adscrita a la secció de Serveis Jurídics (Sandra Martínez Parra).
 - Suplent: Administrativa adscrita a la secció de Serveis Jurídics (Montserrat Magí Moreno)

A les reunions de la Mesa de Contractació podran incorporar-se els funcionaris o assessors que resultin necessaris, segons la naturalesa dels assumptes a tractar.

- 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.

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



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

III. La acta 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.
 - 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.
4. A continuació, s'aixecarà la sessió.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 18 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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 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 la proposició incorri en error o inconsistència que la faci inviable.

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, prèvia emissió dels informes de puntuació dels criteris quantificables de forma automàtica, ordenarà les pliques d'acord amb els



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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 **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**)



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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 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 (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:	3,0



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

- 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 dubte 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.	6,0
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.

Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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 els articles 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. RENÚNCIA 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.

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 23 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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. En cas d'haver d'acreditar la solvència basant-se amb la solvència i mitjans d'altres entitats caldrà presentar el compromís d'integració efectiva de l'entitat en la qual es basa la solvència en els termes de l'article 75.2 de la Llei 9/2017 i la documentació justificativa que disposa efectivament dels mitjans que s'hagués compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte conforme l'article 76.2 de la LCSP.
6. 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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 24 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

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.

II. 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.

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 25 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

l'acord d'adjudicació als licitadors, d'acord amb allò previst en l'article 153.3 de la Llei 9/2017.

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.

L'anunci de formalització s'haurà de publicar al DOUE i al perfil de contractant. L'anunci al DOUE s'haurà d'enviar com a màxim 5 dies després de la formalització del contracte i no es publicarà al perfil abans de la seva publicació al DOUE, indicant la data del seu enviament.

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 el 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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 26 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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.

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, 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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 27 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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 del 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.

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€ per sinistre. 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.

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 de la RNT (Relación Nominal de Trabajadores).

Els adjudicataris assumeixen l'obligació d'exercir de forma real i efectiva 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.

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 28 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

inherent d'ell com a empresari sobre el personal que integra l'equip encarregat de l'execució 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.

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 jurídic 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.

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.

Durant l'execució del contracte, l'empresa contractista queda obligada a portar un compte d'explotació i resultats anual que contempli tots els costos imputats a l'execució del contracte. Aquest compte d'explotació s'haurà de presentar d'acord amb el model **Annex III**, durant el primer semestre de cada anualitat, sense perjudici de què l'Administració pugui requerir tota la documentació que estimi necessària als efectes de comprovació.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 29 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

Subrogació:

D'acord amb l'establert a l'annex – quadre subrogació - i tenint en compte que el conveni col·lectiu aplicable "**III Conveni col·lectiu d'ambit estatal del sector de contact center**", imposa a l'adjudicatari l'obligació de **subrogació**, l'empresa contractista s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte, d'acord amb la informació que consta al mateix annex sobre les condicions dels contractes dels treballadors als que afecta la subrogació, i que resulta necessària per permetre una exacta avaluació dels costos laborals que implica aquesta mesura.

L'empresa contractista, d'acord amb allò previst a l'apartat 6 de l'article 130 LCSP, assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors que hagin de ser objecte de subrogació i de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista. L'Administració, en aquest cas, podrà procedir a la retenció de les quantitats degudes per garantir el pagament dels esmentats salaris i a la no devolució de la garantia definitiva.

En aplicació dels criteris expressats pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea en la seva sentència de data 20 de gener de 2011 en relació a a subrogació del personal en els contractes de serveis, l'Ajuntament de Lloret de Mar no es farà responsable de les discrepàncies que sorgeixin entre les dues empreses pel que fa a la subrogació del personal, i en cas que els costos laborals fossin superiors als que es desprenduin de la informació facilitada per l'antic contractista a l'òrgan de contractació, el contractista tindrà acció directa contra l'antic contractista, essent una qüestió a resoldre entre ambdues. L'empresa adjudicatària haurà de prestar aquest servei sense que pugui exigir la revisió del preu del contracte per les modificacions salarials que puguin experimentar els seus treballadors en aplicació dels convenis sectorials de treball.

II. És **condició especial 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:

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

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.





Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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. D'acord amb allò previst en l'article 204 de la Llei 9/2017 s'estableix en el present plec de condicions la possibilitat de dur a terme una modificació del contracte en un percentatge màxim del 20% del preu del 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 continuï l'esmentat increment d'assistències.

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.

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 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.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 31 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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 4^a de la secció 3^a 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 Llei 9/2017, es designa com a responsable del contracte al Cap de la secció d'Administració digital, Innovació i Millora de processos de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

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.

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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 32 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

Quan el contractista incorri en demora respecte del compliment del termini, 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**:

- 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 a l'empresa adjudicatària.
- 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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 33 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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, relatiu a la prestació del servei.
- La reiteració en els incompliments classificats com a greus.
- Quan es produeix un valor de SLA classificat com a molt greu.

b) S'entendrà **incompliment greu**:

- 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.
- 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.
- La falsedat de la informació que es faciliti a l'Ajuntament.
- L'incompliment d'una ordre o requeriment municipal per esmenar deficiències en la prestació del contracte.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 34 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

- L'incompliment greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- No mantenir en bon estat de conservació 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 penalitats.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució tindrà, en tot cas, la naturalesa d'incompliment greu als efectes d'aplicació de penalitats. 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.
- Quan es produeix un valor de SLA classificat com a greu.

c) S'entendrà **incompliment lleu**:

- 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 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.



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

- 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.
- Quan es produeix un valor de SLA classificat com a lleu.

Els incompliments sobre el nivell de servei (SLA) es defineixen de la següent manera:

Valor indicador de qualitat del servei ($\geq 3/5$)

Incompliments SLA (mitjana anual)	Tipus d'incompliment
De ≥ 2 a < 3	Lleu
De ≥ 1 a < 2	Greu
< 1	Molt greu

Valor indicador temps d'espera (≤ 2 minuts)

Incompliments SLA (mitjana anual)	Tipus d'incompliment
De > 2 a < 5	Lleu
De ≥ 5 a < 10	Greu
≥ 10	Molt greu

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:

- 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.
- Incompliments greus:** penalitat de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.
- Incompliments lleus:** penalitat de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 36 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

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'avisos 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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 37 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.
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

D'acord amb l'establert en l'article 214 de la LCSP i a teses les característiques del contracte i tal i com indica l'informe de necessitats, en el present contracte no es permet la possibilitat de cedir el contracte.

26. SUSPENSÍO 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



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 38 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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:

- 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 suspèn la tramitació

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 39 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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'hauran 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 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.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 40 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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.

- La prestació definida a l'objecte del contracte implica que l'EMPRESA ADJUDICATARIA (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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 41 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

- 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.
- 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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 42 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

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 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.



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 43 de 45		SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

EXP. 14032026000004

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

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 6d407d53-f6b6-460a-98a3-b5ea1d9c521d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15628649 Data d'impressió: 31/08/2026 12:33:09 Pàgina 44 de 45		
SIGNATURES 1.- ISABEL CASTELLANO LOPEZ (TCAT) (TAG MIG DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 10:14 2.- DAVID REIXACH SAURA (TCAT) (CAP DE SERVEIS JURÍDICS), 31/08/2026 11:39		



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

ANNEX I OFERTA ECONÒMICA

INSERIR AL SOBRE C

*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
Exp. 14032026000004*

PROPOSICIÓ AVALUABLE D'ACORD AMB CRITERIS AUTOMÀTICS

a) Proposició econòmica:

- La proposició econòmica, **basada en el preu**, haurà d'ajustar-se al model següent:

"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, i telèfon núm.), assabentat/da de les condicions exigides per optar a la contractació relativa al *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*, 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:

El pressupost base de licitació anual és de 83.498,66€, IVA exclòs.

L'import ofert anual és de €, IVA exclòs.

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 24 dels plecs, que tenim previst SUBCONTRACTAR un import de (IVA exclòs), que correspon a un **% de l'import total 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)."





Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP. 14032026000004

ANNEX II

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'excussió 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 codi