



Ajuntament de
Lloret de Mar

Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte de serveis per l'assistència tècnica integral a l'Administració Electrònica de l'Ajuntament de L'Ajuntament de Lloret de Mar.

Índex del document.

1. Objecte del contracte	2
2. Termini de lliurament	2
3. Descripció del servei.	2
4. Requeriments.....	2
4.1. <i>Requeriments Tècnics.</i>	2
4.2. <i>Requeriments d'experiència i seguretat.</i>	4
5. Qualitat de servei	5
5.1. <i>Acords de Nivell de Servei (SLA)</i>	5
5.2. <i>Penalitzacions per incompliment dels SLA</i>	6
6. Confidencialitat de la Informació.....	10
7. Lloc.....	11
8. Propietat de les dades	11



Ajuntament de
Lloret de Mar

1. Objecte del contracte

La finalitat del servei és l'assistència tècnica integral a la ciutadania sobre administració electrònica. La prestació del servei consisteix en 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.

2. Termini de lliurament

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini de d'un mes, comptats a partir de la formalització del contracte.

3. Descripció del servei.

El servei objecte del contracte té per objectiu oferir un suport integral per diversos canals a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Lloret de Mar (persones físiques, entitats, empreses, autònoms, etc.) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, que l'Ajuntament posi a disposició de la ciutadania. També s'haurà de donar suport informatiu per a la resta de plataformes electròniques, existents o futures, d'altres Administracions Públiques amb les que l'Ajuntament requereixi.

El suport integral es compon tant d'atenció "humana" (telèfon, correu electrònic) com d'atenció a través d'un assistent amb intel·ligència artificial integrat als portals municipals i per WhatsApp. Ambdós canals no són excloents hi el ciutadà podrà optar per qualsevol dels dos lliurament.

A continuació es relacionen els principals aspectes a cobrir amb la contractació del servei que configuren els requeriments bàsics de la contractació.

4. Requeriments.

4.1. Requeriments Tècnics.

- Canals d'atenció: el servei d'assistència es farà per canal telefònic, per un assistent IA, integrat als portals municipals i per WhatsApp, i addicionalment per correu electrònic si així ho desitja l'interessat. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció,

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d

**Ajuntament de
Lloret de Mar**

trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, ambdós canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer.

- b. Informació d'atenció: Atenció informativa detallada de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu lligat a l'ús de totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures. Això voldrà dir que l'adjudicatari haurà de preveure un pla de formació continua per a les persones assignades al servei de les actualitzacions i/o noves funcionalitats i mòduls que incorpori l'Ajuntament a les seves plataformes. Igualment, ha de mantenir entrenat i actualitzat amb la informació l'assistent IA.
- c. L'assistent IA haurà d'estar entrenat prèviament per tal que dongui resolució a consultes de l'administració pública en l'àmbit català, amb assistències que es vagin produint durant la durada del contracte i també amb el contingut actualitzat del catàleg de tràmits de l'Ajuntament.
- d. Assistència a la gestió i tramitació: el servei donarà una assistència completa a la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
- e. Assistència tècnica: el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
- f. Gestió i seguiment de les incidències de segon nivell: les incidències que no siguin de primer nivell, totes aquelles que no poden ser resoltes de cap manera per el servei licitat, s'hauran de reportar als referents que l'Ajuntament designi, segons la naturalesa de la incidència. En el cas de l'assistent IA, si no sap resoldre la consulta ha de derivar a l'interessat cap a l'atenció telefònica.
- g. Control d'auditoria: el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es graven totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa dels responsables designats per l'Ajuntament. De la mateixa manera, l'assistent IA ha de ser auditat i ajustat diàriament per tal que dongui informació actualitzada i de qualitat. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada o assistència dins de període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació (número d'identificació de l'atenció).
- h. Assistència remota: el servei inclourà , quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.
- i. Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament. El sistema recollirà com

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d



Ajuntament de Lloret de Mar

a mínim tres conceptes: satisfacció amb el temps d'espera, satisfacció amb la resolució de l'atenció i satisfacció del tracte rebut per el gestor que l'ha atès. Addicionalment quedarà registrat el número d'identificació de l'atenció, la data i hora d'arribada de la trucada, la data inici i fi de l'atenció, el codi i nom complet del gestor que l'ha atès.

- j. Horari del servei telefònic: serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils). En el cas de l'assistent IA serà 24h al dia durant tot l'any.
- k. Indicadors i pla de qualitat de servei: ha de ser mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, que haurà de tindre un valor mig mensual major a 3, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.
- l. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.
- m. Idioma de prestació del servei per agent "humà": es farà com a mínim en català, castellà i anglès, sempre segons preferència del ciutadà. En el cas de l'assistent IA, es farà l'atenció amb mínim català, castellà, anglès, francès, italià i rus.
- n. Informes de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. La informació de cada assistència haurà de poder ser consultada. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar la qualitat del servei i el seu control en temps real.
- o. Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

4.2. *Requeriments d'experiència i seguretat.*

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament designarà personal que farà d'interlocutors i realitzaran tasques de control i seguiment del projecte.

L'adjudicatari assignarà a aquest servei els següents perfils:

- Direcció del projecte: serà una persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip.

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d



Ajuntament de Lloret de Mar

- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignaran com a mínim 2 persones gestores referents als projecte.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

5. Qualitat de servei

5.1. Acords de Nivell de Servei (SLA)

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

Valor indicador de qualitat del servei: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb el temps d'espera, la satisfacció amb la resolució de l'atenció i satisfacció del tracte rebut per el gestor que l'ha atès, amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions anual haurà de ser superior o igual a 3 en valor mig.

Valor indicador temps d'espera: en valor mig anual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Lloret de Mar amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d



Ajuntament de Lloret de Mar

Finalment, l'assitent IA haurà d'estar disponible com a mínim el 98% de l'any.

5.2. Penalitats

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:

5.2.1 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 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.
- Vulnear 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.

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15618067 Data d'impressió: 28/08/2026 12:27:20 Pàgina 7 de 11		
SIGNATURES 1.- JORDI COMA POL (TCAT) (Cap d'administració digital, innovació i millora de processos), 25/08/2026 13:02		



Ajuntament de Lloret de Mar

- La desobediència reiterada a les ordres i/o requeriments efectuats per l'Ajuntament, relatius 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.
- 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

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d



Ajuntament de Lloret de Mar

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.
- 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 ($\geq 3/5$)

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d



Ajuntament de Lloret de Mar

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

5.2.2.- 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.

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

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d



Ajuntament de Lloret de Mar

- La negligència, o actitud culposa de l'adjudicatari

5.2.3.- 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.

5.2.4.- 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.

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

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

6. Confidencialitat de la Informació.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copia o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14032026000004
Codi Segur de Verificació: 3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15618067 Data d'impressió: 28/08/2026 12:27:20 Pàgina 11 de 11		
SIGNATURES 1.- JORDI COMA POL (TCAT) (Cap d'administració digital, innovació i millora de processos), 25/08/2026 13:02		



Ajuntament de Lloret de Mar

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

7. Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de L'Ajuntament de Lloret de Mar

8. Propietat de les dades

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT

3cc37145-217f-4903-b52c-9273a41c8c9d