CONTRATO DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

CENTRO DE DÍA ETXEBARRI

MODELO ETXETIC

| | | |
|---|---|---|
| 1. | ANTECEDENTES | 5 |
| 2. | OBJETO DE CONTRATO | 6 |
| 2.1. | Objeto | 6 |
| 2.2. | Definición del objeto de los servicios | 8 |
| 2.2.1. | Servicio 1: Gestión del servicio de centro de día | 8 |
| 2.2.2. | Servicio 2: Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar | 8 |
| 3. | ALCANCE DEL CONTRATO | 9 |
| 3.1. | Servicio 1: Servicio Centro de día | 9 |
| 3.1.1. | Definición del servicio | 9 |
| 3.1.2. | Calendario y horario | 10 |
| 3.1.3. | Capacidad del centro | 10 |
| 3.1.4. | Distribución de las plazas | 11 |
| 3.1.5. | Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio | 11 |
| 3.1.6. | Servicios complementarios | 14 |
| 3.1.7. | Criterios de ejecución de las prestaciones | 14 |
| 3.1.8. | Reglamento de régimen interior | 14 |
| 3.1.9. | Admisiones y bajas | 15 |
| 3.1.10. | Manual de buena práctica, protocolos de actuación y libro de incidencias | 16 |
| 3.1.11. | Seguridad | 16 |
| 3.1.12. | Descripción del local | 17 |
| 3.2. | Servicio 2: Servicios de Apoyo para la permanencia en el hogar | 17 |
| 3.2.1. | Definición del servicio y objetivos | 17 |
| 3.2.2. | Principios de prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar | 19 |
| 3.2.3. | Calendario y horario | 20 |
| 3.2.4. | Personas destinatarias del servicio | 21 |
| 3.2.5. | Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio | 21 |
| 3.2.6. | Característica del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar | 24 |
| 3.2.7. | Desarrollo de la solución tecnológica | 26 |
| 3.2.8. | Seguridad de la información | 27 |
| 3.2.9. | Indicadores de seguimiento | 27 |

3.2.10. Indicadores de evaluación 27
3.2.11. Acceso al servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar 27
3.2.12. Admisiones y bajas 28
3.2.13. Área de influencia 28
3.2.14. Calendario de desarrollo 28
3.2.15. Requerimientos del servicio informático soporte 28
4. MEDIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL MODELO 29
4.1. Medios Personales 30
4.1.1. Servicio 1: Servicio centro de día 30
4.1.2. Servicio 2: Personal mínimo adscrito a los Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar 31
4.2. Medios Materiales 33
5. METODOLOGÍA DE TRABAJO 33
5.1. Consideraciones generales de la metodología de elaboración de los trabajos 33
6. PLAN DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD 34
7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CALIDAD 37
8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 35
8.1. Servicio Centro de día 35
8.2. Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar 35
9. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE B) 35
10. SOLVENCIA 40
10.1. Solvencia económica o financiera 40
10.2. Solvencia técnica o profesional 40
11. SEGUROS 41
12. OBLIGACIONES DE EJECUCIÓN DE LA CONTRATISTA 42
13. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA 47
14. PRECIO Y FORMA DE PAGO 48
15. PENALIDADES 50
16. OTROS GASTOS EXIGIBLES A LA ADJUDICATARIA 53

ANEXO 1.- DESCRIPCIÓN DEL LOCAL. 55
ANEXO 2.- ÁREA DE INFLUENCIA 56
ANEXO 3.- PERSONAL DEL CENTRO DE DÍA 57

## 1. ANTECEDENTES

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, establece en su artículo 8 que el Sistema Vasco de Servicios Sociales tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario, de proximidad de la atención. Así, en los apartados b y c de dicho artículo, apunta a que se debe posibilitar la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio. El tipo de intervención adecuada a cada caso -prosigue el texto legal- se diseñará sobre la base de una evaluación de necesidades y al objeto de garantizar la coherencia y la continuidad de los itinerarios de atención, deberá elaborarse con la participación de la persona usuaria y deberá incluir mecanismos de evaluación y revisión periódica que permitan verificar la adecuación del plan, en el marco de una atención personalizada, a la evolución de las necesidades de la persona. Por último, la letra f del artículo 8, señala que todas las prestaciones y servicios deberán incorporar un enfoque preventivo, actuando, en la medida de lo posible antes de que afloren o se agraven los riesgos sociales.

En esta línea de trabajo, la Diputación Foral de Bizkaia aprobó el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 192/2018, de 26 de diciembre, por el que se regula el estatuto de las personas cuidadoras y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, cuya finalidad es contribuir al sostenimiento del ecosistema de cuidados articulado en el domicilio de una persona en situación de dependencia -beneficiaria directa-, donde una persona de su red socio-familiar de apoyo actúa como cuidadora principal y habitual -persona cuidadora-, ejerciendo dicha atención por sí misma o con la ayuda de otras personas a las que supervisa.

Con el fin de garantizar la calidad de la atención prestada a la persona beneficiaria de la prestación económica para los cuidados en el entorno familiar, según establece el Decreto de 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, se debe realizar una supervisión del uso de la prestación y de la adecuación de la atención prestada en el domicilio, promover la formación y capacitación de la persona cuidadora principal para la atención y, en términos más generales, el apoyo y acompañamiento al ecosistema de cuidados completo.

Así mismo, en la gestión de dicha prestación económica, la Diputación Foral de Bizkaia debe prestar atención a la acreditación de los requisitos que se establecen para la persona cuidadora: a) la capacidad física, mental e intelectual suficiente para desarrollar adecuadamente por sí misma las funciones de atención, cuidado y apoyo; b) verificar que cuenta con tiempo de dedicación suficiente para atender a la persona beneficiaria; c) Verificar que los cuidados se prestan en el domicilio habitual; d) Comprobar que el tipo de atención y cuidados se adecúan a las necesidades de la persona; e) Garantizar que se atienden las pautas, criterios o recomendaciones que se den desde el dispositivo de supervisión o, en su caso, desde el servicio de ayuda a domicilio o desde el servicio o centro de día.

Para poder atender debidamente estas funciones se pretende implantar un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar de carácter preventivo -bajo la denominación etxeTIC-, centrado en mejorar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras en el domicilio, que revierta en una mejora del bienestar y el respeto al deseo de las personas de permanecer en su

domicilio, articulado desde un centro de servicios sociales de carácter comunitario, combinando apoyos relacionales y tecnológicos.

## 2. OBJETO DE CONTRATO

### 2.1. OBJETO

El objeto principal de la presente contratación es la prestación de un servicio de centro de día – modelo etxeTIC- destinado a personas en situación de dependencia, así como de un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar, de carácter preventivo, en el centro de día Etxebarri, que se encuentra situado en la Calle Pedro Lobato Alkatea, nºs 10, 12 y 14 en Etxebarri y que dará soporte tanto a las personas que se encuentren físicamente en el centro de día como a las personas en situación de dependencia que estén siendo cuidadas en el así como a sus cuidadores o cuidadoras.

Se trata, por tanto, de la gestión integral de un centro que presta servicios de atención diurna para personas en situación de dependencia en el propio centro, y que ofrece, asimismo, un servicio de apoyo para la permanencia en el hogar destinado a personas en situación de dependencia y a las personas cuidadoras que residen en el entorno más próximo (unos 500 hogares), con presencia puntual, si se considerase, en el centro de día para recibir apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar.




*Ilustración 1: Esquema de objetivos generales*

Desde un punto de vista más concreto, el proyecto persigue conseguir los siguientes objetivos específicos:

a. Promocionar la autonomía, favoreciendo unos Planes de Cuidados personalizados y convenientemente informados, desde el respeto a la autodeterminación, al mantenimiento de la responsabilidad sobre la propia vida y al derecho a recibir los apoyos personalizados necesarios para tomar decisiones libres y voluntarias.

b. Elaborar Planes de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar, con visión sociosanitaria, y de carácter eminentemente preventivo, teniendo en cuenta la situación de la persona objeto de cuidados, pero complementándolo con los aspectos y condicionantes relativos a la persona cuidadora.

c. Procurar la elaboración de una historia personal y de valores para conocer la atención que deseen cuando la capacidad para la toma de decisiones pueda ir mermando. Trabajar la planificación anticipada de decisiones.

d. Profundizar en las posibilidades de coordinación de los apoyos formales e informales, fundamental para conseguir una atención integral y sostenible, que fortalezca, a su vez, a la persona cuidadora.

e. Acompañar a las personas en situación de dependencia y a sus personas cuidadoras en la evolución que se vaya dando, bien por un incremento de necesidad de atención o cuidados, o un cambio de circunstancias, apoyando en lo que requieran en la toma de decisiones, mediante una información adecuada de los posibles servicios y prestaciones y de la forma de acceso a las mismas.

f. Desarrollar herramientas y plataformas tecnológicas que permitan interactuar con las personas en situación de dependencia y/ o las personas cuidadoras, así como entre diferentes profesionales del ámbito sociosanitario, en consonancia con desarrollos de las plataformas informáticas del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

g. Aplicar en el hogar tecnologías que faciliten la prestación de cuidados a las personas en situación de dependencia y eviten la sobrecarga de las personas cuidadoras.

h. Facilitar el acceso rápido a consultas ante dudas que surjan en los cuidados, estableciendo también sistemas de alerta para posibles situaciones de riesgo.

i. Favorecer distintas formas de respiro para las personas cuidadoras, a través de estancias en el centro de día o nuevas fórmulas, evitando así o apoyando las situaciones de sobrecarga.

j. Ser punto de referencia para información, formación y capacitación de las personas en situación de dependencia y de las personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado, aprovechando la Plataforma tecnológica.

k. Realizar seguimiento y coordinación de los casos para mejorar las posibilidades de atención en el domicilio, desde una perspectiva de atención centrada en la persona.

l. Analizar las situaciones y necesidades que vayan surgiendo para apoyar la futura planificación de servicios y prestaciones que se adecúen a las necesidades reales en cada momento, tanto desde los servicios existentes o mediante el desarrollo de nuevas alternativas.

m. Prevenir la institucionalización no deseada de las personas en situación de dependencia que desean permanecer en sus hogares.

n. Identificar actuaciones específicas que contribuyan a la corresponsabilidad de los cuidados, desde la perspectiva de género.

## 2.2. DEFINICIÓN DEL OBJETO DE LOS SERVICIOS

Como parte del objeto de contrato se incluyen los servicios relativos a:

### 2.2.1. Servicio 1: Gestión del servicio de centro de día

a. A efectos de la presente licitación el servicio ofrece, con carácter temporal o permanente, una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a sus cuidadores y cuidadoras habituales, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales orientadas a la capacitación y al desarrollo de competencias para la autonomía personal y para la participación en el entorno comunitario.

Y como objetivos específicos los siguientes:

i. Posibilitar la permanencia de la persona en situación de dependencia en su entorno habitual.
ii. Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.
iii. Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

b. La atención que ofertar en el Centro de Día deberá reconocer la integralidad y dignidad de las personas, siendo éticamente buena y correcta; respetando los derechos de cada una de las personas usuarias.

c. Personas destinatarias del servicio: Personas mayores con valoración de dependencia según el Decreto Foral 113/2016, de 21 de junio, por el que se regula el acceso a centros de día para personas mayores en situación de dependencia y sus ayudas económicas individuales, o normativa que lo modifique o sustituya.

### 2.2.2. Servicio 2: Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar

El Decreto Foral de la Diputación Foral de la Diputación Foral de Bizkaia por el que se regula el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC, en el artículo 2 "D*efinición y alcance de etxeTIC" recoge* que el servicio se centra en apoyar a las personas en situación de dependencia y sus personas cuidadoras:

a. Mejorando la calidad de vida objetiva de las personas en situación de dependencia y las personas cuidadoras.

b. Mejorando la calidad de vida percibida por personas en situación de dependencia y las personas cuidadoras.

c. Favoreciendo la corresponsabilidad en los cuidados.

d. Reduciendo índices de sobrecarga en las personas cuidadoras.

e. Retrasando la institucionalización no deseada de las personas en situación de dependencia.

Para la consecución de dichos fines, la prestación del servicio contendrá prestaciones tecnológicas y relacionales, de carácter presencial y telemático, articuladas desde un centro de servicios sociales comunitario. El servicio etxeTIC se coordinará con otros servicios de carácter público, especialmente el servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia.

Se trata de la prestación de un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar de carácter preventivo, centrado en mejorar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras en el domicilio que revierta en una mejora del bienestar y el respeto al deseo de las personas de permanecer en su domicilio.

Como parte de este servicio es preciso diseñar un modelo de atención específico, incentivando la plena utilización del potencial de las nuevas tecnologías al servicio del bienestar de las personas, dando respuesta a los aspectos de salud y sociales que deben abordarse para prestar apoyos individualizados e integrales a las personas en situación de dependencia con el objetivo de favorecer un envejecimiento activo y saludable.

La prestación del servicio se podrá apoyar en una solución tecnológica (software y hardware) que garantizará el correcto desarrollo de las actividades necesarias para la correcta atención del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

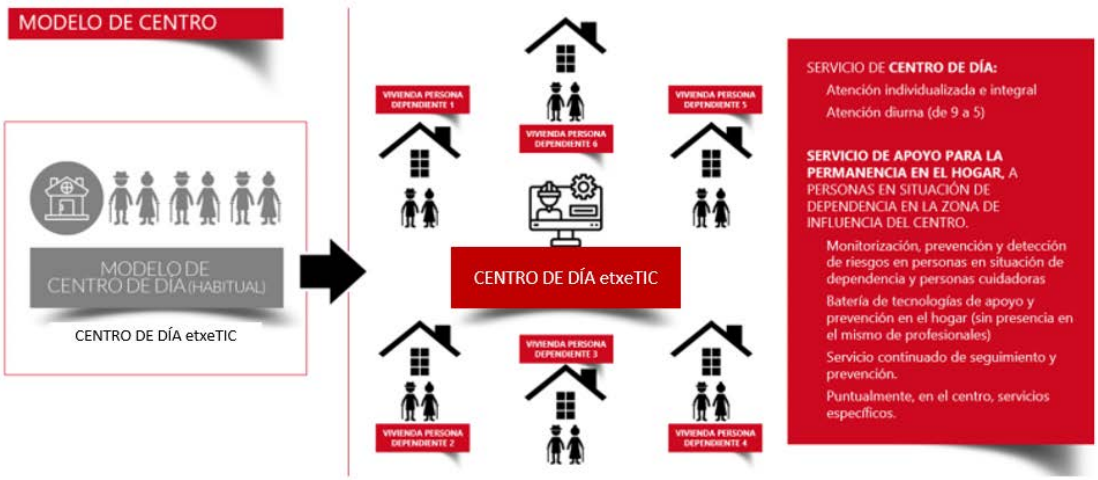



*Ilustración 2: Esquema del nuevo modelo del Centro de Día Etxebarri*

# 3. ALCANCE DEL CONTRATO

## 3.1. SERVICIO 1: SERVICIO CENTRO DE DÍA

### 3.1.1. Definición del servicio

A efectos de la presente licitación el servicio ofrece, con carácter temporal o permanente, una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía

personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a sus cuidadores y cuidadoras habituales, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales orientadas a la capacitación y al desarrollo de competencias para la autonomía personal y para la participación en el entorno comunitario.

El cuidado y la atención en el centro de día buscará que las personas se reconozcan en su identidad, teniendo en cuenta los valores, preferencias, hábitos y costumbres de cada individuo. Asimismo, apoyará la continuidad del proyecto vital de cada persona usuaria, generando los apoyos personalizados necesarios para ello; demostrando en la práctica cotidiana, que lo esencial en el cuidado es la relación -simétrica en dignidad- entre la persona que cuida y la persona que recibe los cuidados, siendo la tecnología un medio para sostener y facilitar dicha relación.

El inmueble y equipamiento que se entregan son para el desarrollo exclusivo de la actividad que se contrata, salvo que AZPIEGITURAK autorice de manera expresa cualquier otro uso adicional.

### 3.1.2. Calendario y horario

En el centro de día podrán prestarse las siguientes modalidades:

- De lunes a viernes con transporte
- De lunes a viernes sin transporte
- Sábado y domingo con transporte
- Sábado y domingo sin transporte

El horario de apertura del centro por la mañana será flexible, entre la 8 y las 9,30 horas y deberá atender a las personas usuarias acogidas como mínimo 8 horas y media diarias de atención efectiva.

El Centro de día deberán prestar servicio los doce meses del año, esto es, no podrá cerrar por vacaciones.

El Centro de día únicamente permanecerá cerrado total o parcialmente, previa autorización expresa de AZPIEGITURAK, cuando por necesidades de reparación tanto del inmueble como del mobiliario, instalaciones, utillaje o instrumental, no se pueda prestar el servicio de atención a las personas usuarias. En este caso, no existirá compensación económica para la Adjudicataria.

A todos los efectos los días anuales indicados se entenderán como máximos a efectos de pago, si bien, dentro de los quince (15) primeros días naturales del año, se deberá aportar un calendario anual.

En el supuesto de que hubiere algún conflicto laboral, la Adjudicataria deberá negociar los servicios mínimos suficientes para poder atender a las personas usuarias del Centro de día con las condiciones de servicios básicos que garanticen su atención en el Centro.

### 3.1.3. Capacidad del centro

El Centro de día Etxebarri tiene una capacidad de veinte (20) plazas. AZPIEGITURAK garantizará diez (10) plazas de las veinte (20) plazas que dispone el centro de día. El resto de

las plazas, que suponen un total de diez (10) plazas, serán de gestión libre por parte de la Adjudicataria.

La Adjudicataria podrá disponer de las plazas de gestión libre y destinarlas a servicio de centro de día a la Diputación Foral de Bizkaia, y a servicio de atención diurna a ayuntamientos y/o mancomunidades de acuerdo con las condiciones que rijan dichos programas; o bien destinarlas al mercado libre, estableciendo las condiciones que en cada momento estime oportunas, o ambas alternativas en la proporción de plazas que considere pertinentes.

Para que las plazas garantizadas sean abonadas, los módulos correspondientes (dos (2) de cinco (5) plazas como máximo) deberán ser activados previamente por indicación expresa de AZPIEGITURAK, si bien, en la fecha de su apertura el centro contará con un módulo activado de cinco (5) plazas para la modalidad de lunes a viernes.

### 3.1.4. Distribución de las plazas

Las plazas garantizadas por AZPIEGITURAK estarán distribuidas, según el perfil de las personas usuarias, en:

- Unidad psicogeriátrica.
- Unidad de dependencia física.

Se define como unidad psicogeriátrica, aquella que acoge a personas mayores con deterioro cognitivo y/o enfermedad mental.

Se define como unidad de dependencia física aquella que acoge a personas mayores sin deterioro cognitivo y que presenten algún tipo de dependencia física.

La distribución de plazas por unidades o módulos será a instancias de AZPIEGITURAK de acuerdo con las necesidades de la demanda de las personas usuarias.

### 3.1.5. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio

Los servicios a prestar a las personas usuarias del Centro de día serán, como mínimo, los siguientes:

Diagnóstico inicial de la persona en situación de dependencia.

Atendiendo a criterios médicos, funcionales, cognitivos y sociales. Se tendrán en cuenta valoraciones objetivas como historial médico, patologías previas, etc.

Atención personal básica.

Esta atención se orientará a cubrir las necesidades que la persona mayor no pueda satisfacer por falta de autonomía, incluyendo la planificación diaria de actividades tendentes al desarrollo de las capacidades personales. Se llevará un control de los cambios mentales y/o cognitivos, para ello y conforme lo establece el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, regulador del centro de día para las personas en situación de dependencia, se elaborará un libro de incidencias numerado, fechado y sellado; siendo tratada la información de forma confidencial.

Atención sanitaria.

Para ello se contará con servicio médico y de enfermería. El Centro de día deberá disponer del personal adecuado, en número y cualificación profesional, para realizar los servicios que oferte. Todo el personal debe contar con la debida titulación académica oficial, o en su defecto, y cuando tal no sea necesario, deberán acreditar que posee nivel profesional y experiencia necesarias.

Intervención socioeducativa y psicosocial.

- Estimulativa o rehabilitadora: intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento en memoria, orientación a la realidad) y desarrollo de habilidades (actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para el desarrollo de actividades básicas de la vida diaria).

- Educativa: ocio y actividades educativo-culturales.

- Psicosocial: intervención en funciones psicoafectivas, incluyendo, en su caso, ayudas para el manejo de trastornos del comportamiento.

Acompañamiento social.

Catering o restauración (pudiendo ser de elaboración propia o contratada). Incluirá los servicios de: desayuno, comida y merienda (dependiendo del horario de la persona usuaria). En ellas se deberá respetar el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. Estas en todo caso podrán optar entre dos menús. En caso necesario, y bajo la supervisión de personal especialista se elaborarán dietas específicas para cada patología.

Dinamización sociocultural. El programa tendrá unos contenidos de ocio activos y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.

Asistencia social. Se prestará servicio de asistencia social a las personas usuarias que lo precisen en función de sus necesidades.

Apoyo a familiares de personas usuarias. Se procurará el apoyo a las familias atendiendo a las posibles alteraciones de la dinámica familiar en relación con la situación de discapacidad de uno de sus miembros, trabajando especialmente la información y formación de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria.

Higiene. Se prestará servicio de higiene a las personas usuarias que lo precisen.

Transporte. Para la prestación de este servicio el Centro de día utilizará, al menos, un vehículo adaptado. El transporte se facilitará por medios propios o ajenos y dará servicio a toda el área de influencia del Centro. El servicio de transporte dispondrá de un/a acompañante de las personas usuarias durante el recorrido, esto es, desde el punto de recogida; así como el retorno al mismo punto al finalizar la jornada. El transporte se prestará de forma que la persona usuaria llegue al centro no más tarde del horario de inicio de la actividad.

A estos efectos, la zona de influencia del centro de día abarcará el/los municipio(s) recogidos en el Anexo 2 de este PPT.

Así mismo, en la prestación del servicio de este centro de día, se buscará una atención que reconozca la singularidad de la persona favoreciendo, a través de los apoyos necesarios, el cumplimiento del proyecto de vida, haciendo especial hincapié en las actividades con sentido, es decir, aquellas que son significativas para el individuo, que concuerdan con sus valores, deseos, creencias, proyectos e idiosincrasia propia.

El contenido de estos servicios deberá incluirse en el reglamento de régimen interior que deberá ser aprobado por AZPIEGITURAK.

En todo caso, en el referido reglamento de régimen interior se incluirá una especial referencia a la descripción y el contenido de los siguientes servicios:

- En relación con la manutención:

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.

- En relación con el cuidado personal, control y protección:

i. Cuidado personal:

Deberá garantizarse el aseo personal de las personas usuarias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

ii. Control y protección:

Se establecerán las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, pueda preverse situaciones de riesgo para su integridad.

iii. Atención geriátrica y rehabilitadora:

a. Al ingreso de cada persona usuaria se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un plan de atención individualizado (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación. Este PAI deberá ser remitido a AZPIEGITURAK o al Departamento de Acción Social si así se requiere.

b. Deberá existir un expediente personal de cada persona usuaria, en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del plan que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo. Dicho expediente será puesto a disposición de AZPIEGITURAK, o en su caso, del Departamento de Acción Social, a requerimiento de éste, con la finalidad de facilitar las actuaciones de seguimiento de la situación y control de la calidad asistencial de las prestaciones que reciban las personas usuarias.

c. Deberán prestarse tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional a las personas usuarias que lo precisen.

d. El traslado y acompañamiento a centros sanitarios, que no esté cubierto por el Sistema de Salud correspondiente, correrá a cargo de la persona usuaria.

### 3.1.6. Servicios complementarios

La Adjudicataria podrá prestar otros servicios complementarios, que redunden en una mayor atención a la persona usuaria, tales como:

- Podología, biblioteca, etc.

- Máquinas expendedoras, siempre que no se trate de máquinas de: tabaco, bebidas alcohólicas o juegos de azar. Tendrá la obligación de realizar frente a los organismos oficiales competentes, los trámites necesarios para la normal explotación tanto de las máquinas expendedoras como del teléfono público. El comedor será de uso exclusivo de las personas usuarias sin que pueda ser de uso público.

Así como, la ampliación del calendario de atención a la persona usuaria, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 3.1.2 de este PPT.

La instalación efectiva precisará la autorización expresa de AZPIEGITURAK, sin perjuicio de cuantas licencias o autorizaciones administrativa sean preceptivas, cuya tramitación y pago corresponderá a la Adjudicataria.

Dichos servicios complementarios serán facturados por la Adjudicataria íntegramente a la persona usuaria, el cual abonará su coste total.

### 3.1.7. Criterios de ejecución de las prestaciones

La ejecución de estas prestaciones se ajustará a criterios de calidad, rigor técnico, transparencia e información a las familias, buscando el desarrollo integral y la inserción social de las personas usuarias de acuerdo con las disposiciones vigentes, y se concretarán en la elaboración de un plan de atención integral (PAI), en base a las discapacidades y capacidades de cada persona usuaria.

### 3.1.8. Reglamento de régimen interior

El centro deberá contar, en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato, con un Reglamento de régimen interior, que incluya: los objetivos del Centro de día, capacidad (número de plazas), descripción de los servicios prestados, derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales, normas de funcionamiento interno, cauces de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales, procedimiento de reclamaciones y quejas, así como las características de los servicios que presta el centro.

El Reglamento de régimen interior, deberá adecuarse al Decreto 64/2004, de 6 de abril, del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas y a la normativa autonómica que lo modifique, o en su caso, lo sustituya. Así mismo, deberá adecuarse a la normativa Foral que lo regule en su momento.

El Reglamento de régimen interior, deberá ser aprobado por AZPIEGITURAK, sin que ello exima a la Adjudicataria de sus responsabilidades y obligaciones.

Serán de cuenta de la Adjudicataria el coste de los trabajos necesarios para completar y/o mejorar el Reglamento, aunque dichos trabajos sean llevados a cabo por AZPIEGITURAK, o por quien AZPIEGITURAK, designe.

El Reglamento de régimen interior, tendrá el siguiente contenido mínimo:

1. Descripción de los servicios prestados.

2. Número de plazas, indicando el número de plazas en la unidad de dependencia física y el número de plazas en la unidad de atención psicogeriátrica.

3. Derechos y deberes de las personas usuarias de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto núm. 64/2004, de 6 de abril, del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

4. Normas específicas de convivencia.

5. Horarios del Centro de día.

6. Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.

7. Participación de las personas usuarias en la planificación de actividades, mediante la creación, en su caso, de órganos permanentes de participación y representación.

8. Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones, conforme al sistema establecido en el Decreto núm. 64/2004, de 6 de abril, del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

9. Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del Centro de día.

El Reglamento de régimen interior se expondrá en los tablones de anuncios del Centro de día y se entregará un ejemplar del mismo a las personas usuarias en el momento de su ingreso.

Asimismo, como anexo del Reglamento de régimen interior se insertará el catálogo de servicios correspondientes.

### 3.1.9. Admisiones y bajas

El procedimiento de altas y bajas vendrá regulado por parte de AZPIEGITURAK de acuerdo con procedimientos internos.

La adjudicataria comunicará a AZPIEGITURAK las bajas definitivas y temporales el mismo día en que se produzcan.

AZPIEGITURAK y la Adjudicataria mantendrán una relación directa en materia de admisiones, altas y bajas de las personas usuarias.

El retraso en la comunicación o su falta conllevará la asunción por parte de la adjudicataria del 100% del costo de la plaza hasta el día de su comunicación.

AZPIEGITURAK determinará la calificación de las bajas en definitivas y temporales:

- Bajas definitivas son las así calificadas a causa de fallecimiento o renuncia de la persona usuaria o por así devenir las bajas temporales.

- Bajas temporales son las así calificadas a causa de vacaciones, ingresos de las personas usuarias en residencias, centros hospitalarios u otras circunstancias similares, abonando en todos estos casos el 100% de su aportación según su Orden Foral.

Las plazas declaradas bajas temporales, se mantendrán en reserva a favor de la persona beneficiaria de la plaza.

Las personas beneficiarias de las prestaciones del Centro de día tendrán derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del centro en los términos establecidos por la normativa foral vigente.

La adjudicataria, en sus relaciones con terceros, utilizará exclusivamente su nombre; y en sus relaciones con la Diputación Foral de Bizkaia, las personas usuarias y familiares/responsables de las personas usuarias, utilizará los impresos bilingües, aprobados AZPIEGITURAK.

### 3.1.10. Manual de buena práctica, protocolos de actuación y libro de incidencias

La Adjudicataria se compromete a:

a. Incorporar a su gestión el manual de buena práctica del servicio foral para personas mayores en situación de dependencia del Territorio Histórico de Bizkaia o asimilado.

b. Formalizar protocolos de actuación del personal.

c. Cumplimentar un libro diario de incidencias, tanto de tipo sanitario como social, que se produzcan con relación a las personas usuarias del centro, con anotación expresa de la persona, tipo de incidencia, hora en la que se produce, trabajador/a que la anote y observaciones, en su caso.

### 3.1.11. Seguridad

La Adjudicataria organizará y se responsabilizará del mantenimiento de los sistemas de seguridad contra riesgos tales como incendios, fallos eléctricos, inundaciones, y en definitiva todos aquellos que puedan tener lugar como consecuencia de fallos en los elementos tecnológicos del inmueble, tanto en sus aspectos de prevención, como de detección, extinción y evacuación.

Así mismo, se responsabilizará de la seguridad integral de las personas usuarias y empleados/as, a tal efecto redactará el correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el de Autoprotección conforme a la legislación vigente.

Todos los gastos derivados de la ejecución de la presente cláusula serán por cuenta de la Adjudicataria según lo dispuesto en cláusula 16 de este PPT.

1. Responsabilidad.

En todo caso tanto AZPIEGITURAK como la Diputación Foral de Bizkaia estarán eximidas de toda responsabilidad tanto civil como penal por los daños que tengan lugar con ocasión de la prestación del servicio de Centro de día.

La Adjudicataria no quedará en relación de dependencia con AZPIEGITURAK, ni con la Diputación Foral de Bizkaia, a los efectos de art. 121 del Código Penal.

2. Normativa socio-laboral vigente.

La Adjudicataria y las entidades y/o profesionales subcontratados por ésta para prestar el servicio de centro de día, estarán obligadas al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa socio-laboral vigente, y a su actualización conforme se modifique, en lo que se refiere a las relaciones de trabajo establecidas entre dichas entidades y las personas trabajadoras que presten sus servicios para ella. Asimismo, y en la medida en que resulte comprendido dentro de su ámbito de aplicación, tal normativa será de obligado cumplimiento para con el personal voluntario y/o colaborador de las entidades cuya vinculación con la misma no se encuentre regulada por una relación contractual.

En este orden de cosas, se hace constar que la Diputación Foral de Bizkaia y AZPIEGITURAK quedan desvinculadas a todos los efectos de cualquier relación laboral con el personal de la Adjudicataria y/o de las empresas subcontratadas por esta entidad para la prestación del servicio de centro de día en el Centro.

Así mismo, habrán de sujetarse a lo indicado en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y en el Decreto 155/2012, de 24 de julio, de Registros de Servicios Sociales.

#### 3.1.12. Descripción del local

Consultar Anexo 1 de este PPT.

### 3.2. SERVICIO 2: SERVICIO DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

#### 3.2.1. Definición del servicio y objetivos

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar es un servicio integral dirigido a personas en situación de dependencia perceptoras de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y a las personas cuidadoras de las personas en situación de dependencia, con el objeto de mejorar su calidad vital prestando apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar.

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se apoyará en una solución tecnológica (software y hardware) dirigida a cumplir los objetivos específicos definidos:

a. Prestación de un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar de carácter preventivo, centrado en mejorar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras en el domicilio que revierta en una mejora del bienestar y el respeto al deseo de las personas de permanecer en su domicilio.

b. Como parte de este servicio es preciso diseñar un modelo de atención específico, incentivando la plena utilización del potencial de las nuevas tecnologías al servicio del bienestar de las personas, que dé respuesta a los aspectos de salud y sociales que deben abordarse para prestar apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar con el objetivo de favorecer un envejecimiento activo y saludable.

c. La monitorización, prevención y detección temprana de riesgos de las personas en situación de dependencia en el hogar y de las personas cuidadoras.

d. Planes de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar, con acciones personalizadas tanto para la persona en situación de dependencia, como para las personas cuidadoras. Estos planes se elaborarán, previa información personalizada, desde el respeto a la autodeterminación, al mantenimiento de la responsabilidad sobre la propia vida y al derecho a recibir los apoyos personalizados necesarios para tomar decisiones libres y voluntarias.

Los planes tendrán visión sociosanitaria, y un enfoque eminentemente preventivo, teniendo en cuenta la situación de la persona en situación de dependencia, pero complementándolo con los aspectos y condicionantes relativos a la persona cuidadora y el ecosistema de cuidados.

e. Acciones de formación específicos para personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado.

f. Recopilación de los datos necesarios para el apoyo y prevención inteligentes en el hogar (sin presencia en el mismo de profesionales) que eviten el avance de la dependencia y/o sobrecarga de las personas cuidadoras.

g. Elaboración de una historia personal y de valores para conocer la atención que deseen cuando la capacidad para la toma de decisiones pueda ir mermando.

h. Coordinación y seguimiento de los apoyos a las personas en situación de dependencia y sus personas cuidadoras en la evolución que se vaya dando.

i. Orientación a distintas formas de respiro para las personas cuidadoras, especialmente, a través de estancias en el centro de día o estancias temporales en centros residenciales.

j. Información, formación y capacitación de las personas en situación de dependencia y de las personas cuidadoras, para que aprovechen las tecnologías de la información y la comunicación.

k. Profundizar en las posibilidades de coordinación de los apoyos formales e informales, fundamental para conseguir una atención integral y sostenible, que fortalezca, a su vez, a la persona cuidadora.

l. Acompañar a las personas en situación de dependencia y a sus personas cuidadoras en la evolución que se vaya dando, bien por un incremento de necesidad de atención o cuidados, o un cambio de circunstancias, apoyando en lo que requieran en la toma de decisiones, mediante una información adecuada de los posibles servicios y prestaciones y de la forma de acceso a las mismas.

m. Desarrollar herramientas y plataformas tecnológicas que permitan interactuar con las personas en situación de dependencia y/ o las personas cuidadoras, así como entre diferentes profesionales del ámbito sociosanitario, en consonancia con desarrollos de las plataformas informáticas del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

n. Facilitar el acceso rápido a consultas ante dudas que surjan en los cuidados, estableciendo también sistemas de alerta para posibles situaciones de riesgo.

o. Favorecer distintas formas de respiro para las personas cuidadoras, a través de estancias en el centro de día o nuevas fórmulas, evitando así o apoyando las situaciones de sobrecarga y claudicación.

p. Ser punto de referencia para información, formación y capacitación de las personas en situación de dependencia y de las personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado, aprovechando la Plataforma tecnológica.

q. Analizar las situaciones y necesidades que vayan surgiendo para apoyar la futura planificación de servicios y prestaciones que se adecúen a las necesidades reales en cada momento, tanto desde los servicios existentes o mediante el desarrollo de nuevas alternativas.

r. Prevención de la institucionalización no deseada de las personas en situación de dependencia que desean permanecer en sus hogares.

s. Identificación de actuaciones específicas que contribuyan a la corresponsabilidad de los cuidados, desde la perspectiva de género.

t. Otras iniciativas que se consideren necesarias para poder trabajar en red con otros sistemas, especialmente el sistema de salud.

u. Para la correcta prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, será necesario que el proveedor de dicho servicio se haga cargo también de todas las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de forma que se garantice en todo momento el cumplimiento de los objetivos del presente pliego. Como parte de este servicio se incluye la recopilación de datos necesarios y la generación de alarmas de avisos a los agentes implicados (personas cuidadoras, profesionales de salud, servicios de emergencia, etc.).

### 3.2.2. Principios de prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

La prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se regirá por los siguientes principios generales que deberá cumplir la Adjudicataria:

- Principio de prevención: la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para favorecer la potenciación de la autonomía y capacidades de la persona usuaria del servicio.

- Principio de atención: realizar el seguimiento oportuno y coordinación de los casos para mejorar las posibilidades de atención en el domicilio, desde una perspectiva de atención centrada en la persona.

- Principio de integración: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciendo un servicio que cubra una amplia gama de necesidades de las personas adscritas al servicio.

- Principio de adscripción: se deberá fomentar la adscripción al servicio apoyando a la Diputación en las actuaciones de comunicación.

- Principio de inclusión: la prestación del servicio deberá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

- Principio de valoración: la prestación del servicio deberá tener en cuenta la valoración individualizada de cada caso que se adscriba al servicio y que dará lugar a la definición de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.

- Principio de participación: se deberá fomentar la participación de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar en la elaboración del plan de atención.

- Principio de responsabilidad y profesionalización: tanto los/as responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener una responsabilidad de servicio público por el cuidado. Además, este personal deberá tener la cualificación técnica correspondiente para contribuir a ello.

- Principio de mejora continua: el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar estará enmarcado en un proceso de mejora continua y deberá dar una cobertura adecuada a cada una de las fases de desarrollo a lo largo de la ejecución del proyecto garantizando la atención de la persona en situación de dependencia y su persona cuidadora adscrita al servicio.

- Principio de complementariedad: el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar es un servicio integral que debe complementarse con la base tecnológica oportuna sobre la que se sustentará la recopilación e integración de datos, gestión y desarrollo de funcionalidades de acuerdo con los objetivos del presente pliego, etc. Estos sistemas, que almacenarán datos y análisis, deberán permitir la comunicación directa con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia.

### 3.2.3. Calendario y horario

Respecto al calendario y horario de la prestación del presente servicio será regulado por parte de AZPIEGITURAK. Como prescripciones generales se debe tener en cuenta:

- El servicio y de acuerdo con el Decreto Foral que regula el servicio, prestará cobertura a los hogares que estén incluidos en el área de influencia establecido en el Anexo 2 de este PPT.

- Como parte de este servicio se incluye la presencia física en el centro de día de lunes a viernes en horario suficiente para gestionar y mantener adecuadamente la plataforma y medios tecnológicos asociados para la correcta prestación del servicio.

- Como parte de este servicio se incluye el servicio de respiro mediante estancias en el centro de día en el horario previamente definido del centro de día. La necesidad del servicio de respiro será en función de la disponibilidad existente en el centro de día.

- Como parte del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se incluyen determinadas actividades que deberán ser accesibles 24/7.

### 3.2.4. Personas destinatarias del servicio

a. Personas en situación de dependencia que permanecen en el hogar con una prestación económica por cuidados en el entorno familiar (PECEF) y sus personas cuidadoras.
b. Transitoriamente, y de forma excepcional, las personas usuarias del centro de Promoción de la Autonomía Personal BIZIPOZ NERBIOI, podrán ser personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC.

c. Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia por el que se regula el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC.

### 3.2.5. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio.

Dada la extensión de tareas que se engloban en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se propone una división por fases orientativa a modo explicativo del alcance integral del servicio a prestar:

Fase 1: Diagnóstico y valoración integral de la persona usuaria

A través del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se hará un primer análisis de la situación actual de la persona en situación de dependencia y de la/s persona/s cuidadora o cuidadoras. Atendiendo a criterios médicos, funcionales, cognitivos y sociales. Se tendrán en cuenta valoraciones objetivas como historial médico, patologías previas, etc. Así como criterios subjetivos: grado de satisfacción, nivel de ansiedad, sobrecarga, etc.

El objetivo de La Fase 1 es evaluar la situación de partida de forma personalizada para posteriormente dar un servicio individualizado tanto a la persona en situación de dependencia como a su cuidador/a o cuidadores/as.

Se tendrá en cuenta especialmente lo establecido en el Programa Individual de Atención que tengan aprobado las personas beneficiarias.

Asimismo, esta primera fase permitirá a la Adjudicataria entender el grado de madurez tecnológico del hogar y como se debe adaptar la tecnología para proveer un servicio adecuado.

Fase 2: Plan de Apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar

Una vez detectadas las necesidades y potencialidades tanto de la persona en situación de dependencia como de su cuidador/a o cuidadores/as, se plantearán unos objetivos concretos.

Es, por tanto, el principal objetivo de la Fase 2: la elaboración del Plan de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar a cada perfil de persona usuaria, proponiendo actividades específicas para este fin y haciendo un seguimiento de dicha ejecución, así como una evaluación periódica de cumplimiento de objetivos definidos y proponiendo modificaciones y nuevos objetivos cuando sea necesario.

En el plazo de un (1) mes, desde la resolución de concesión del servicio de apoyo a la permanencia en el hogar etxeTIC, se establecerá el plan de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar.

Dicho Plan se realizará con la participación y conformidad de las personas interesadas, previo estudio y valoración de su situación y necesidades.

Se tendrá en cuenta especialmente lo establecido en el Programa Individual de Atención que tengan aprobado las personas beneficiarias.

En el Plan se determinarán los apoyos concretos que se le prestarán desde el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar etxeTIC, el seguimiento a realizar y la fecha de su revisión.

Fase 3: Plan de monitorización y recogida de datos del hogar

Alineado con el grado de madurez tecnológico del hogar y con el Plan de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar, la Adjudicataria deberá adaptar el hogar para el correcto desarrollo y cumplimiento del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar y sus objetivos descritos en el apartado 3.2.1.

Con la información recopilada en las anteriores fases, se debe especificar los datos necesarios a recopilar, así como los detalles de adquisición y almacenamiento de dichos datos.

El objetivo de la Fase 3 es proveer de la información necesaria para el correcto funcionamiento del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. Como parte de este servicio la Adjudicataria dispondrá de los medios humanos y materiales necesarios en cada hogar, ejecutará la instalación y dará soporte a los dispositivos software y hardware necesaria para dicho fin. Tendrá en cuenta que el servicio de apoyo para la permanencia del hogar realizará un seguimiento no intrusivo de la persona usuaria.

Asimismo, la Adjudicataria acordará con AZPIEGITURAK las especificaciones relativas al traspaso de dato, su ingesta, periodicidad y cualquier otra especificación relativa a considerar por AZPIEGITURAK.

Fase 4: Actualización y ajustes necesarios para servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

El objetivo de la Fase 4 es realizar un seguimiento del correcto desarrollo de las funcionalidades del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar con el fin de incorporar las actualizaciones y ajustes necesarios, para el correcto funcionamiento a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto y por tanto para la garantizar la continuidad de la persona adscrita en el servicio.

Fase 5: Seguimiento y control del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

Se especificarán unos indicadores que permitan supervisar el correcto desarrollo y evolución de las actividades de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

Estos indicadores se agruparán dentro de un cuadro de mandos accesible que permitirá hacer informes y sacar estadísticas de seguimiento, así como proponer mejoras preventivas enfocadas a las personas en situación de dependencia y a sus cuidadores/as.

Asimismo, el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá poder detectar anomalías y generar alarmas.

La Adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por AZPIEGITURAK, en los formatos que considere oportunos y que facilite el servicio.

Fase 6: Incorporación de mejoras y nuevas funcionalidades

En esta sexta fase, el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar debe integrar toda la información extraída en las anteriores fases con el objetivo de generar conocimiento y, por tanto, proponer, desarrollar y evaluar mejoras.

Dentro de esta Fase se pone a disposición de la Adjudicataria, el entorno real del Centro Etxebarri donde poder probar nuevas funcionalidades y servicios integrables en el servicio global de apoyo para la permanencia en el hogar. De forma que se trate de un servicio integral enmarcado dentro de un proceso de mejora continua, evolucionando constantemente para adaptarse a nuevas necesidades, integrar avances tecnológicos que mejoren los resultados del servicio, etc.

Servicios complementarios a considerar

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar es un servicio integral que podrá apoyarse en determinados sistemas tecnológicos que permitan:

- Capacidad para la recogida, almacenamiento y análisis de los datos.

- Monitorización, valoración, identificación de problemas, generación de programas específicos, desarrollo de programas de formación, etc.

- Integración e interoperabilidad.

- Capacidad para realizar informes y estadísticas.

- Cuadro de mandos en el centro de día con capacidad para representar información de gestión administrativa, alertas de servicio, etc.

- Además, dicho sistema tecnológico actuará como agente integrador de los dos pilares fundamentales a los que debe dar cobertura, el centro de día y los hogares. Algunas de las funcionalidades a implementar:

  - ✓ Definir variables de salud a medir y los límites personalizados para generar alertas y sea integrable con el sistema de gestión del centro.
  - ✓ Programas de estimulación cognitiva accesibles desde la Plataforma tecnológica propuesta y utilizables en dispositivos hardware en el centro de día.
  - ✓ Programas de formación en el uso del servicio.
  - ✓ Gestión del servicio de respiro, como, por ejemplo, reservas de plaza en el centro de día con este fin, agendar citas, recordatorios, etc.

- ✓ Planes personalizados de atención al cuidador o cuidadores. Permitirá la evaluación de los niveles de satisfacción, sobrecarga, ansiedad, etc.
- ✓ Acceso a consultas en los cuidados.
- ✓ Formación y capacitación en el servicio a la persona cuidadora o cuidadoras.
- ✓ Otras que se consideren necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto.

Se consideran funciones excluidas de este servicio las actuaciones siguientes:

- Atención a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo.

- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza como suministro de medicaciones por vía oral o intravenosa que implique conocimientos específicos, manejo de sondas, etc.

- Realización de obra en el hogar.

- Limpiezas en el hogar.

- Transporte de la persona beneficiaria.

### 3.2.6. Característica del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar

La prestación del servicio de apoyo a la permanencia en el hogar la llevará a cabo la Adjudicataria, en el área de influencia indicado en el Anexo 2 de este PPT, en los domicilios de las personas adscritas al servicio, los días y por el número de horas que al efecto determine AZPIEGITURAK durante el periodo de vigencia de la adjudicación.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios particulares, siempre que todos ellos se ubiquen dentro del área de influencia.

La Adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de la persona que será la encargada de ejercer las facultades de coordinación y organización en lo referente al equipo del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, así como el seguimiento de alertas y planes individualizados.

La Adjudicataria no podrá cambiar a esta persona asignada sin el consentimiento de AZPIEGITURAK.

Esta figura tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- Dirección de actividades y control del correcto desarrollo de prestaciones del servicio.

- Informar constantemente a AZPIEGITURAK de la situación del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, garantizando en todo momento la buena marcha del servicio en general.

- Recibir comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio.

- Proponer mejoras o modificaciones para la buena marcha del servicio, así como la continuidad de la adscripción.

- Realizar las oportunas visitas a los hogares para el correcto diagnóstico.

Este responsable se podrá apoyar de personal de apoyo los cuales deberán contar con la titulación y/o acreditación profesional oportuna para el desempeño efectivo de la actividad y con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio.

Asimismo, se deberá tener en cuenta:

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se coordinará con el servicio público de teleasistencia, el servicio de ayuda a domicilio y Osakidetza. Además, podrá articularse e integrarse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar dispondrá de un sistema de gestión de alertas en base a las incidencias anotadas que permitirá generar alertas en cualquiera de los agentes que interactúan en el proceso, en función del cumplimiento de criterios establecidos.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar permitirá realizar el seguimiento de las personas incluidas en el proceso donde interactuarán las propias personas en situación de dependencia, las personas cuidadoras y autorizadas y los profesionales de los sistemas sanitario y social.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar permitirá personalizar la atención y gestionar de forma no invasiva el seguimiento sociosanitario de la persona en situación de dependencia.

- Tareas relacionadas con el soporte técnico para el correcto funcionamiento de la solución tecnológica del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá tener unos criterios mínimos de usabilidad, facilidad del aprendizaje y buena adherencia. Se considera prioritario diseñar la solución tecnología, teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias principales (persona dependiente y persona cuidadora): usabilidad, accesibilidad, multiidioma, multidispositivo etc. Adaptado para cada perfil de usuario las vistas de la información que necesitan.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá permitir la interacción de las personas usuarias con el sistema en euskera y castellano.

- La solución tecnológica en la que se apoya el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar debe estar disponible 24 horas 7 días a la semana, el servicio en sí no tendrá esta disposición. La Adjudicataria deberá implantar y disponer de los medios necesarios para garantizarlo.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar no ofrece asistencia en el hogar, sino que es un servicio complementario del servicio de Teleasistencia y ayuda a domicilio.

- La Adjudicataria se encargará de tramitar y gestionar el consentimiento explícito de las personas usuarias de la solución tecnológica siempre teniendo en cuenta los requisitos relativos a la protección de datos, seguridad del diseño, etc., según criterios a especificar y acordar con la Diputación Foral de Bizkaia.

- Los informes y representaciones gráficas deberán poder exportarse en formatos adecuados para impresión en papel.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá tener un plan específico para personas el cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual.

- La Adjudicataria se encargará de dotar al hogar de la conexión de internet oportuna para el correcto funcionamiento de los dispositivos que se pongan a disposición del servicio.

### 3.2.7. Desarrollos de la Solución tecnológica

Se valorará el desarrollo de soluciones que den respuesta a los siguientes servicios:

- Capacidad de análisis de patrones de comportamiento y hábitos para prevención, apoyo en toma de decisiones, etc. Con este fin, se valorará la obtención del mayor número de datos relacionados con la vida de las personas en el hogar, de cara al posterior análisis de datos e identificación de patrones que ayuden a buscar nuevos productos o servicios que faciliten la permanencia en el hogar de las personas en situación de dependencia.

- Servicio de monitorización de caídas y control del equilibrio de la persona en situación de dependencia en el hogar.

- Modelo predictivo que incorpore la identificación de qué personas cuidadoras van a ser consideradas como persona cuidadora vulnerable durante el próximo año.

- Sistemas de interacción por voz (chatbot).

- Servicio de estimulación e interacción cognitiva, física o social.

- La Adjudicataria ofrecerá planes específicos para personas menores de 65 años en situación de dependencia (diversidad funcional intelectual, sensorial, mental…).

- Ejecución de planes de actualización de los distintos dispositivos que permiten cumplir los objetivos del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

- Autoaprendizaje y reprogramación de datos aprendidos automáticamente, permitiendo una reconfiguración para un mejor uso.

- Sistema inteligente de detección de averías.

- La posibilidad de disponer de un espacio en el centro de día Etxebarri donde probar, evaluar y perfeccionar nuevas tecnologías asociadas al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. Esto permitirá:

• Mejora continua y desarrollo del servicio.

• Posibilitará un lugar donde probar en entorno real nuevas funcionalidades que integrar en el servicio.

• Evaluación y validación de los resultados con potenciales usuarios de dichos servicios.

• Co-creación de nuevas funcionalidades junto con las personas en situación de dependencia, cuidadores, personal sociosanitario, etc.

• Flexibilidad y adaptabilidad del espacio a los posibles servicios a integrar.

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar podrá recibir información de otros dispositivos que no se encuentren en el hogar. Por ejemplo, wearables u otros dispositivos similares.

### 3.2.8. Seguridad de la información

Se deberán implantar las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (en adelante ENS) para un sistema de información de categoría MEDIA. así como las cautelas especificadas en la guía del ***CCN-CERT BP/05: Internet de las Cosas***"

### 3.2.9. Indicadores de seguimiento

La Adjudicataria deberá proponer y desarrollar indicadores para los objetivos especificados en el presente pliego técnico de forma que se pueda contrastar la efectividad y resultados del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. En todo caso, deberá incluirse la evaluación periódica de los siguientes elementos:

- Indicadores que avalen la calidad de los cuidados prestados a las personas con cuidadores/as no profesionales.
- Indicadores de calidad de vida objetiva de las personas en situación de dependencia y las personas cuidadoras (índices de sobrecarga e índices de claudicación).
- Indicadores de adscripción y continuidad del uso del servicio.

### 3.2.10. Indicadores de evaluación

La evaluación, es una parte importante del proceso de gestión del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, por ello, la Adjudicataria deberá establecer y desarrollar unos indicadores que le den la posibilidad de evaluar la efectividad del servicio prestado y así redefinirlo según los resultados obtenidos.

Entre otros, estarán los siguientes indicadores:

- Número de ingresos en residencia
- Número de ingresos en hospital
- Calidad de vida objetiva de la persona en situación de dependencia, así como de la persona cuidadora.

### 3.2.11. Acceso al servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar

De acuerdo con el procedimiento descrito por parte del departamento de Acción Social de la Diputación de Bizkaia, en el Decreto Foral por el que se regula el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC.

En el momento en que se conceda el servicio a una nueva persona usuaria/hogar usuario, se comunicará a la Adjudicataria. AZPIEGITURAK se encargará de enviar a la Adjudicataria la ficha correspondiente del servicio.

La Adjudicataria será responsable de ponerse en contacto con la persona usuaria o su familia para comunicarle los protocolos oportunos de inicio de actividad.

### 3.2.12. Admisiones y bajas

El procedimiento de altas y bajas vendrá regulado por parte de AZPIEGITURAK de acuerdo con procedimientos internos, y siempre acorde al Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se regula el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC.

### 3.2.13. Área de influencia

El área de influencia está recogida en el Anexo 2 de este PPT. En caso de que no se alcancen los 500 hogares previstos con esta área establecida, el Departamento de Acción Social o AZPIEGITURAK podrán ampliar las zonas de influencia (calles) que figuran en el citado Anexo.

### 3.2.14. Calendario de desarrollo

En el cronograma se reflejarán y especificarán las tareas a ejecutar dentro de cada una de las fases de ejecución del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

La Adjudicataria deberá tener en consideración la intensidad del servicio en función de la evaluación y valoración individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias del servicio.

### 3.2.15. Requerimientos del servicio informático soporte

La Adjudicataria deberá garantizar la integración y compatibilidad de los servicios tecnológicos asociados al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar según especificaciones de la Diputación Foral de Bizkaia.

De manera general deberá tenerse en cuenta los siguientes requerimientos:

- Integración con sistemas de información de la Diputación Foral de Bizkaia mediante el intercambio de datos. Se prevé la necesidad de que la solución tecnológica asociada al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar transfiera los datos en un formato integrable con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia y con la periodicidad de actualización que se defina reglamentariamente.

- La Adjudicataria deberá proporcionar los datos en un formato integrable con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia con la periodicidad que se acuerde con AZPIEGITURAK.

- La solución tecnológica asociada al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá ser una solución basada en estándares abiertos de cara a facilitar la escalabilidad e integración de la plataforma (Open IoT, por ejemplo).

- Cumplimiento RGPD. Se deberán cumplir los requisitos relativos a la protección de datos, seguridad del diseño, etc., según criterios a especificar y acordar con la Diputación Foral de Bizkaia.

- La adjudicataria se compromete a garantizar la veracidad de los datos obtenidos. Asimismo, deberá poner los medios necesarios para evitar interferencias entre dispositivos.

- En caso de que se opte por una solución “Cloud”, los datos deben estar alojados en servidores ubicados en la Unión Europea.

- En caso de que se seleccione una solución tecnológica "On-premise" en los servidores corporativos, implica el cumplimiento de requisitos establecidos por LANTIK (seguridad, compatibilidad con sistema operativo, compatibilidad con bases de datos, protocolos o servicios de comunicaciones etc.)

- Solución tecnológica multiprotocolo con capacidad para recibir información de diversos sensores relacionados con los hábitos de comportamiento de la persona usuaria en su hogar, su salud y de su entorno.

- Capacidad para analizar los datos necesarios para poder desarrollar las funcionalidades necesarias para cumplir los objetivos del presente pliego.

- Capacidad para recopilar e integrar distintas fuentes de datos incluidas fuentes de datos externas.

- La solución será interoperable con los sistemas informáticos internos de gestión del centro.

- Orquestar, recopilar, auditar y monitorizar los flujos de datos necesarios para el correcto funcionamiento y servicio de apoyo para la permanencia en el hogar

- Permitirá la explotación estadística de la información: gestión de la atención integrada y resultados de las intervenciones.

- Asimismo, la Adjudicataria acordará con AZPIEGITURAK las especificaciones relativas al traspaso de dato, su ingesta, periodicidad y cualquier otra especificación relativa a considerar por LANTIK.

- La Diputación Foral de Bizkaia proporcionará los datos e información de las personas usuarias del servicio de centro de día, así como del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, necesarios para que la Adjudicataria pueda prestar dichos servicios según el objeto del presente pliego técnico.

De manera general se podrán añadir actuaciones adicionales, tales como:

- Se recomienda que los sensores y dispositivos en el hogar se conecten a la Plataforma a través de un "concentrador" (un PC, por ejemplo). De esta forma, se permite un mayor control sobre los dispositivos. Además, sería interesante cifrar la comunicación mediante un certificado emitido por Izenpe para el "concentrador", de la misma forma que se ha realizado para los dispositivos utilizados para registrar datos en Ticket BAI. Su función es la de centralizar la información recogida de los diferentes dispositivos, abstrayéndola de protocolos particulares, para procesarla de manera conjunta antes del envío hacia otros sistemas.

## 4. MEDIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL MODELO

La Adjudicataria se compromete a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales suficientes que deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos a continuación para los perfiles definidos.

La Adjudicataria deberá garantizar y asegurar la adecuación técnica y capacitación de los recursos asignados al contrato para cada uno de los ámbitos del servicio descritos en los componentes del alcance de este pliego de prescripciones técnicas.

La Diputación Foral de Bizkaia se reserva el derecho para rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo, proporcionando para eso informe justificativo de tal decisión.

Obedeciendo al principio de profesionalidad legalmente establecido, la totalidad del personal ha de contar con la debida titulación académica oficial o en su caso deberá tener acreditado su nivel y su experiencia profesionales.

La Adjudicataria deberá designar a un único interlocutor que será el responsable de la coordinación y buena ejecución de los distintos servicios del presente contrato. Asimismo, será el encargado de canalizar las comunicaciones con AZPIEGITURAK.

## 4.1. MEDIOS PERSONALES

### 4.1.1. Servicio 1: Servicio centro de día

Personal mínimo adscrito al Servicio del Centro de Día:

El centro deberá disponer del personal adecuado, en número y en cualificación profesional, para realizar los servicios que oferte, tanto con carácter obligatorio como opcional.

Cómputo de personal:

El cómputo de personal para cubrir las necesidades asistenciales de las personas usuarias del Centro de día, esto es el personal de atención directa, estará compuesto por personal cuidador, personal sanitario, monitores/as de actividades, y el personal de trabajo social y apoyo psicológico. No cabe incluir al voluntariado, ni a estudiantes dentro del cálculo de la "ratio" asistencial.

En el supuesto de que en un mismo Centro de día confluyeran personas usuarias a las que correspondan diferentes ratios de atención, AZPIEGITURAK determinará el número mínimo de personal exigible, una vez considerada la proporción de personas mayores correspondientes a cada grupo.

El personal asistencial adscrito a este Centro de día no podrá estar adscrito de forma alternativa o simultánea a otro Centro de día, aun cuando la explotación de ambos la realice la misma entidad y por tanto sea el mismo empleador. Dicha adscripción exclusiva podrá ser exceptuada de manera previa y expresa por AZPIEGITURAK.

La categoría del personal de atención directa necesario para el desarrollo de este servicio es la de cuidador/a, cuyas funciones serán las de cuidado y atención, referidas a las actividades de la vida diaria de las personas usuarias del servicio que, a causa de su discapacidad, no puedan realizar por sí mismos, así como supervisión y acompañamiento. Se potenciará en todo momento su autonomía personal, así como su integración en el medio social.

Se prestará una atención a la salud, tanto en sus componentes físicos como psíquicos, coordinados con los servicios de salud y la familia, con especial incidencia en la prevención y el seguimiento de los tratamientos médicos diarios que no sean propios de un centro de salud.

El Centro dispondrá al menos de un médico, con titulación preferentemente en gerontología. El centro contará igualmente, con un servicio de enfermería DUE, de un/a psicólogo/a y de un/a trabajador/a social.

Esta tasa de personal de atención directa será la fijada en el decreto 202/2000, de 17 de octubre o normativa que lo sustituya.

Para establecer la proporción o "ratio" personal/persona usuaria se considerará:

1. Como numerador, el número total de horas trabajadas por el personal, con independencia de sus características laborales (fijo, eventual o sustituto; dedicación completa o parcial), dividido por las horas anuales que establezca el convenio laboral que sea de aplicación o, en su defecto, el Estatuto de los Trabajadores/trabajadoras.

2. Como denominador, el número de plazas ocupadas del Centro de día.

La tasa de personal de atención directa será:

Unidad de dependencia física

- Personas mayores de 60 años que convivan con familiares, con una dificultad de grado me-dio o alto para la realización de las actividades cotidianas, sea por causas físicas o psíquicas; la adjudicataria contará al menos con un profesional de atención directa por cada seis (6) personas usuarias.

- Mayores de 60 años que vivan solas o con familiares, con un nivel ligero de discapacidad para las actividades cotidianas y sea previsible su deterioro por diversas razones, la adjudicataria contará al menos con un profesional de atención directa por cada nueve (9) personas usuarias.

Unidad psicogeriátrica

- Personas mayores diagnosticadas de demencia, la adjudicataria contará al menos con un profesional de atención directa por cada cinco (5) personas usuarias.

En el supuesto de que en un mismo Centro de día confluyeran personas usuarias a las que correspondan diferentes ratios de atención, AZPIEGITURAK determinará el número mínimo de personal exigible, una vez considerada la proporción de personas mayores correspondientes a cada grupo.

El personal asistencial adscrito a este Centro de día no podrá estar adscrito de forma alternativa o simultánea a otro Centro de día, aun cuando la explotación de ambos la realice la misma entidad y por tanto sea el mismo empleador. Dicha adscripción exclusiva podrá ser exceptuada de manera previa y expresa por AZPIEGITURAK.

### 4.1.2. Servicio 2: Personal mínimo adscrito a los Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar

Se deberá disponer del personal adecuado en número y titulación y en cualificación profesional, para realizar el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar.

La Adjudicataria se compromete a adscribir a la ejecución del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar los siguientes perfiles relacionados con actividades presenciales en el centro de día relacionadas con los servicios tecnológicos asociados como la monitorización, programas de formación, etc.

Psicólogo/a

Formación Grado en Psicología o equivalente

N.º de recursos ½ jornada

Trabajador/a Social

Formación Grado en Trabajo Social o equivalente

N.º de recursos 1 jornada

Atención directa

Formación Gerocultor/a

N.º de recursos ½ jornada

El personal mínimo identificado deberá prestar el servicio de forma presencial de lunes a viernes en el Centro de Día, en el espacio habilitado al efecto.

Este servicio de forma presencial en el centro de día podrá ofertarse también los fines de semana según propuesta a efectuar.

En cualquier caso, la adjudicataria deberá adaptar el número de personal encargado del servicio de apoyo para la permanencia del hogar según el número de hogares adscritos o que se vayan adscribiendo a este servicio.

Adicionalmente, la Adjudicataria se compromete a adscribir a la ejecución del servicio de respiro mediante estancias en el centro de día incluido en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar los perfiles necesarios según necesidad.

La necesidad del servicio de respiro será en función de la disponibilidad existente en el centro de día.

Se deberá disponer del personal adecuado en número y titulación y en cualificación profesional, para realizar los servicios tecnológicos necesarios para cumplir los objetivos del presente contrato.

La Adjudicataria deberá designar a una única persona interlocutora que será la responsable de la coordinación y buena ejecución de los distintos servicios del presente contrato. Asimismo, será la encargada de canalizar las comunicaciones con AZPIEGITURAK.

La Adjudicataria podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación objeto del servicio tecnológico en materia de instalación, mantenimiento y otros servicios no esenciales necesarios para el correcto funcionamiento de dicho servicio.

Se deberá disponer del personal adecuado en número y titulación y en cualificación profesional, para realizar los servicios tecnológicos asociados al servicio, incluyendo el mantenimiento, de apoyo para la permanencia en el hogar necesarios para cumplir los objetivos del presente contrato.

## 4.2. MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales formarán parte de la propuesta presentada por las licitadoras y, por lo tanto, del contrato que se firme con la Adjudicataria. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la Adjudicataria durante todo el tiempo de realización de este servicio.

La Adjudicataria garantizará los medios materiales necesarios para cumplir con el objeto del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar en materia de instalación, mantenimiento, titularidad del código fuente, licencias de software y otros servicios no esenciales necesarios para el correcto funcionamiento de dicho servicio.

Así mismo, la empresa adjudicataria se comprometerá mediante el otorgamiento del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

La Adjudicataria asumirá el costo derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por cualquier concepto de los recogidos en el presente pliego y en el PCAP, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

Correrá a cargo de la Adjudicataria todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio, incluido el suministro de material auxiliar y ropa de trabajo que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlo.

Los medios materiales formarán parte de la propuesta presentada por las licitadoras y, por lo tanto, del contrato que se firme con la Adjudicataria. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la entidad adjudicataria durante todo el tiempo de realización de este servicio.

La empresa/entidad seleccionada dará cuenta al contratante de cualquier variación que desee introducir en los equipos, medios auxiliares y procedimientos, siendo necesaria la autorización del contratante antes de introducir los cambios.

# 5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

## 5.1. CONSIDERACIONES GENERALES DE LA METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS

Una vez adjudicado el contrato, el Órgano de Contratación y/o el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, establecerá una reunión de lanzamiento con la Adjudicataria.

La Adjudicataria deberá designar a una única persona interlocutora que será la responsable de la coordinación y buena ejecución de los distintos servicios del presente contrato. Asimismo, será la encargada de canalizar las comunicaciones con AZPIEGITURAK.

Con la periodicidad que se acuerde, se deberán realizar reuniones de seguimiento y se redactarán los informes necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el presente pliego. En cualquier caso, deberá mantenerse una reunión si así lo solicita de manera expresa AZPIEGITURAK.

AZPIEGITURAK podrá requerir a la Adjudicataria los informes que considere necesarios para el seguimiento de las actividades o bien convocar las reuniones que considere necesarias para garantizar la correcta ejecución de los trabajos.

Asimismo, AZPIEGITURAK podrá requerir a la Adjudicataria la documentación necesaria para validar el desarrollo de nuevos servicios integrados en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar donde se incluirá: definición, diseño, desarrollo, alcance, presupuesto y plazos de dichos servicios.

## 6. PLAN DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

La Adjudicataria deberá incluir en el servicio integral todos los aspectos relacionados con el mantenimiento y sostenibilidad del servicio a lo largo de la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Plan de mantenimiento que detalle las actuaciones a realizar para el correcto mantenimiento de las instalaciones del servicio de apoyo de para la permanencia en el hogar, así como de las instalaciones y equipamiento del centro de día.

- Plan de mantenimiento dirigido a las actualizaciones a realizar para el cumplimiento de los objetivos del servicio para la permanencia en el hogar.

Asimismo, se deberá incluir los sistemas de sostenibilidad implantados en la empresa.

Dichos planes de mantenimiento y sostenibilidad serán actualizados con la periodicidad que AZPIEGITURAK considere necesaria.

## 7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CALIDAD

Se dispondrá de un plan de gestión de riesgos propuesto en términos de adecuación de la identificación preliminar de activos de proyecto susceptibles de riesgos, la identificación preliminar de las amenazas e impacto potencial asociados a dichos activos, así como las salvaguardas propuestas.

En este plan se deben identificar los riesgos vinculados al servicio integral objeto del presente pliego y debe incluir una metodología de minimización de dichos riesgos.

En particular se valorará:

- Identificación de peligros y evaluación y control de riesgos.

- Gestión de emergencias.

- Prevención de la salud.

Se valorará el plan de calidad propuesto para la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato de acuerdo con las distintas fases del proyecto.

El plan de Gestión y Calidad será actualizado con la periodicidad que AZPIEGITURAK considere necesaria.

La Adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por AZPIEGITURAK, en los formatos que facilite el servicio.

## 8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 8.1. SERVICIO CENTRO DE DÍA

Las actividades necesarias para el correcto desarrollo de los objetivos especificados en el presente pliego para el servicio de centro de día se ejecutarán en centro de día Etxebarri destinado a personas en situación de dependencia. El centro de día se encuentra situado en la Calle Pedro Lobato Alkatea, nºs 10, 12 y 14 de Etxebarri. Consultar Anexo 1.

### 8.2. SERVICIOS DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

Las actividades necesarias para el correcto desarrollo de los objetivos especificados en el presente pliego para los servicios de apoyo para la permanencia en el hogar se ejecutarán en centro de día Etxebarri (ver Anexo 1) y en los hogares incluidos en el área de influencia establecido en el Anexo 2 de este PPT y en el espacio físico que la Adjudicataria crea conveniente.

## 9. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE B)

Con independencia que el licitador pueda adjuntar cuanta información complementaria considere de interés, se exige que la propuesta, en su parte no sujeta a valoración mediante la aplicación de fórmulas matemáticas (Sobre B), se adapte al siguiente esquema para su articulación. IMPORTANTE: Las ofertas que no se adecuen al siguiente esquema QUEDARÁN EXCLUIDAS de la presente licitación:

A. Índice.
B. Identificación de la oferta (datos de la entidad ofertante).
C. Resumen ejecutivo (máximo 12 páginas).
D. Plan de mantenimiento y sostenibilidad
E. Plan de gestión de riesgos y calidad
F. Propuesta de prestación del servicio integral, que recoge los siguientes criterios de adjudicación, sometidos a juicio de valor no cuantificables automáticamente (máximo 200 páginas en A4 y tamaño fuente mínimo 10)

- Criterio 1.- Experiencia (2 puntos)
- Criterio 2.- Descripción técnica y funcional de la solución tecnológica propuesta. (10 puntos)
- Criterio 3.- Servicio de centro de día (CD). (10 puntos)
- Criterio 4.- Servicio de apoyo para la permanencia en el hogar (SAPH). (8 puntos)
- Criterio 5.- Plan específico para personas al cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual. (3 puntos)
- Criterio 6.- Plan de interacción en el ámbito comunitario. (2 puntos)
- Criterio 7.- Propuesta de atención centrada en la persona en el servicio de centro de día y en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. (10 puntos)
- Criterio 8.- Indicadores de seguimiento y evaluación de la solución integral propuesta. (2 puntos)

Hay que destacar que la propuesta de prestación del servicio integral tiene que presentar una coherencia, desde un punto de vista transversal, entre todos los criterios anteriormente mencionados, y en especial, con lo establecido en el criterio 7: *Propuesta de atención centrada en la persona en el servicio de centro de día y en el servicio en apoyo para la permanencia en el hogar.*

Criterio 1.- Experiencia

Se describirá la experiencia en la prestación de servicios asistenciales con la que cuenta el licitador, pudiéndose añadir información de otras entidades que formen parte de su propuesta, por ejemplo, en calidad de subcontratistas. Deberán presentar, como mínimo, referencias detallando, fecha, importe, volumen (nº de plazas), características, etc., de explotaciones similares a la que es objeto de la licitación, realizadas, al menos, durante dos años, por la Sociedad licitante por sí, por alguno de sus asociados o por el colaborador tecnológico en la explotación de residencias, clínicas, hoteles, y similares.

Criterio 2.- Descripción técnica y funcional de la solución tecnológica propuesta

Detalle de las especificaciones técnicas y funcionales de la solución integral propuesta, debiendo figurar:

- Detalle de las características técnicas y funcionales de la Plataforma, así como de los recursos materiales destinados a la ejecución del proyecto.
- Detalle de las características funcionales, así como de los equipos materiales asignados a la gestión del centro de día.
- Detalle de las características y especificaciones funcionales, así como de los equipos materiales asignados al servicio de apoyo a la permanencia en el hogar.

Se deberá prever la actualización de dispositivos, reparación, incorporación de nuevas tecnologías a lo largo de la vida del proyecto, etc.

Se incluirá como medios materiales licencias de software, mantenimiento de la Plataforma etc.

Se incluirá una declaración de la ubicación de los servidores.

Se incluirán las medidas de seguridad que se aplicarán en la solución tecnológica.

Se incluirá justificación de idoneidad, necesidad y proporcionalidad de los medios propuestos desde el punto de vista de la privacidad.

Se valorarán los recursos materiales destinados a la ejecución del proyecto, así como la adecuación y alcance de los mismos. Se deberá identificar en qué medida los recursos propuestos son susceptibles de ser empleados para la prestación de los siguientes servicios:

- Servicio de análisis de patrones de comportamiento y hábitos por detección de movimiento, voz u otro.
- Servicio de monitorización de caídas y control de equilibrio.
- Servicio de estimulación e interacción cognitiva, física o social.
- Servicio de coordinación avanzada de personas cuidadoras y demás personal de apoyo a la persona en situación de dependencia en el hogar.
- Servicio de Asistencia Virtual especializado en protocolo COVID.

- Servicio de soporte a la decisión mediante tecnologías de Inteligencia Artificial y Big Data con capacidad predictiva.

Se valorará que los sensores y dispositivos en el hogar se conecten a la Plataforma a través de un concentrador, un PC por ejemplo, de esta forma se permite un mayor control sobre los dispositivos. Su función es la de centralizar la información recogida de los diferentes dispositivos, abstrayéndola de protocolos particulares, para procesarla de manera conjunta antes del envío hacia otros sistemas.

Se valorará el detalle de la capacidad de las soluciones tecnológicas que se pondrán a disposición del proyecto para interoperar con servicios y sistemas ya existentes, así como la capacidad para conectarse a múltiples fuentes de datos y dispositivos.

Criterio 3.- Servicio de centro de día.

Detalle de la planificación, metodología y cronograma de la propuesta para la realización del servicio.

Detalle del organigrama, definición de tareas y usos, funciones y planes de formación del personal.

Detallar el sistema de organización del trabajo diario propuesto, así como la descripción de los canales de comunicación interna y externa con terceros, controles, evaluaciones y coordinación de las diferentes tareas identificadas al efecto.

Detallar los programas de intervención con las familias cuidadoras propuestos.

Detalle de los mecanismos de coordinación e integración de los servicios tecnológicos con la gestión del Centro de Día. Se deberá identificar, y en su caso detallar, si la propuesta incluye interfaces intuitivas y cumple con las premisas relativas al "User Experience" para la sala de control en el centro de día.

Criterio 4.- Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar.

Detalle de la organización y metodología de trabajo propuestas para dar cobertura a los distintos servicios identificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con las actividades de desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas para los servicios de apoyo para la permanencia en el hogar, así como del plan de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar.

Detallar el sistema de organización y coordinación del trabajo, así como el calendario de trabajo propuesto. Se deberá identificar el organigrama, funciones y roles de cada uno de los agentes participantes en el proceso.

Detallar planes de formación a las personas usuarias de la solución tecnológica propuesta como parte del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, así como a las personas cuidadoras de las personas usuarias.

Detalle del modo en que las tecnologías a aplicar van a lograr alcanzar las funcionalidades descritas en el pliego.

Definición y detalle del equipo humano adscrito a la prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

Equipo de trabajo puesto a disposición para el servicio integral que incluya modelo de organización del propio equipo y modelo de relación con la Administración. Detalle del dimensionamiento del equipo humano, así como la adecuación de los perfiles del equipo de trabajo a cada una de las tareas previstas para cubrir las necesidades asistenciales tanto de las personas usuarias del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar como de las personas cuidadoras.

Se deberá identificar la adaptación del número de personal encargado del servicio de apoyo para la permanencia del hogar según el número de hogares adscritos al servicio (cada 50 hogares como mínimo) y el número de plazas disponibles para el servicio de respiro.

Detalle de la capacidad de la solución tecnológica utilizada en el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar para mejorar de forma efectiva, el bienestar de la persona en situación de dependencia y de la persona cuidadora.

Detalle de la propuesta de adherencia al servicio tanto de las personas en situación de dependencia como de las personas cuidadoras.

Criterio 5.- Plan específico para personas al cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual.

Detalle de programas, módulos o planes dedicados a mejorar la calidad de vida de personas en situación de dependencia con discapacidad intelectual, residentes en su domicilio, así como a sus cuidador/a(s) principal(es). Se deberá identificar si los mencionados programas o planes incluyen los siguientes objetivos:

- Fomentar el bienestar emocional.
- Planes para procurar oportunidades de conectar socialmente: adquirir habilidades con el fin de utilizar la comunicación como medio de influir en sus condiciones de vida, en sus rutinas y contextos diarios. Expresar necesidades, deseos, sentimientos y preferencias en un código que los demás puedan entender.
- Planes de mejora de la vida familiar.

Criterio 6.- Plan de interacción en el ámbito comunitario.

Detallar programas o planes propuestos que promocionen e impulsen la participación con personas mayores de la comarca y otros colectivos, desde la perspectiva del envejecimiento activo.

Criterio 7.- Propuesta de atención centrada en la persona para el servicio integral: servicio de centro de día y servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

*Plan de atención y vida personalizado*

El plan de atención deberá contener la planificación personalizada de los cuidados y apoyos que precisa cada persona, teniendo en cuenta sus preferencias, expectativas, costumbres y deseos a partir de su participación activa (a la de sus personas significativas) integrando la información obtenida en la historia de vida.

Para asegurar el conocimiento de la persona usuaria y de su familia el licitador deberá de recoger cuales son los aspectos principales que deberá de contener el proyecto personalizado de cada usuario del CD etxeTIC y para ello, resultará imprescindible generar y desarrollar las siguientes herramientas:

- Historia de vida;
- Plan personalizado de atención y vida.

El plan individualizado de atención deberá tener en cuenta los cuidados precisos según las necesidades de la persona usuaria, pero velará especialmente por impulsar la autonomía y el control de la persona que requiere cuidados sobre su vida, maximizando las posibilidades de continuar con su proyecto vital.

De igual manera, a la persona cuidadora -que también es objeto del servicio etxeTIC-, le corresponde una equivalente atención y cuidado según sus necesidades y características, requiriendo asimismo un plan individualizado de atención vinculado con el de su familiar que acude al centro etxeTIC, pero no al servicio exclusivamente del cuidado, sino que fomente (en la medida de las posibilidades) un proyecto de vida propio consensuado con él.

*Vida cotidiana significativa*

La atención en los centros de día etxeTIC deberá tener en cuenta necesidades psicosociales que reconozcan la identidad y diferencia entre personas, las actividades significativas (aquellas que tienen sentido para las personas porque son coherentes con sus valores, deseos, etc.), la integración en un grupo (evitando el aislamiento y la soledad) fomentando el apego, etc. que deberá de incluirse en el Plan de Atención y Vida.

Asimismo, la vida cotidiana de las personas deberá de ser entendida como un generador de satisfacción y contener rutinas que las hagan significativas para las personas, en las cuales se puedan reconocer porque son acordes con sus valores y poseedoras de sentido.

*Fomento relaciones*

Las relaciones sociales y los vínculos interpersonales son aspectos esenciales de una buena atención.

En este apartado, se valorará:

- El compromiso con la calidad de esas relaciones
- El fomentar sentirse respetado, sentirse conocido y reconocido.
- El fomentar relaciones donde se trabaje la autonomía y el control de la persona usuaria sobre su vida.
- La formación de los profesionales en habilidades que faciliten la comunicación cercana, abierta, de confianza, en la que la persona usuaria pueda manifestar sus emociones y sienta reciprocidad. (Se valorará su inclusión en los planes de formación del personal del centro de día)

*Conexión tecnología con apoyo a la vida cotidiana*

Se valorará un proyecto en el cual la tecnología vaya más allá del mero control de lo que sucede en el domicilio, buscando un verdadero apoyo tanto para la persona en situación de dependencia como para la persona cuidadora, esto es, que la tecnología se entienda como un elemento que refuerce la labor del cuidado.

Criterio 8.- Indicadores de seguimiento y evaluación de la solución integral propuesta.

Se deberá identificar las tareas, hitos y entregables propuestos para reflejar los resultados esperados, acordes a los objetivos establecidos en este pliego.

Detallar propuesta de cuadro de mandos de indicadores, sistemas de valoraciones etc. Para el correcto seguimiento y desarrollo de la ejecución del servicio.

Se valorará indicadores de seguimiento y de evaluación que permitan contrastar la efectividad y resultados del servicio integral propuesto.

## 10. SOLVENCIA

La acreditación documental de la suficiencia de la solvencia económica y financiera del empresario se efectuará mediante la aportación de documentos acreditativos correspondientes.

### 10.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Volumen anual de negocios del licitador referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos.

Criterios: el importe del volumen anual de negocios del año de mayor volumen será igual o superior al valor anual medio del contrato (IVA excluido), esto es quinientos noventa y tres mil ciento treinta y siete con noventa y siete céntimos (593.137,97 €.-) de euro. En el supuesto de UTE se permitirá la solvencia acumulada de sus integrantes.

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil si el empresario estuviera inscrito en dicho registro y, en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por dicho Registro.

### 10.2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Experiencia en la realización de servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato. Se debe demostrar experiencia en al menos el servicio de gestión del centro de día que se acreditará mediante la relación de los trabajos efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años correspondientes al mismo tipo o naturaleza.

Será requisito mínimo que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución de los tres (3) últimos años de dichos trabajos en el servicio de gestión del Centro de Día sea igual o superior al 70% del valor anual medio del contrato para dicho servicio (IVA excluido), esto es, ciento quince mil quinientos treinta y ocho con veinticuatro céntimos (115.538,24 €.-) de euro.

Se acreditará mediante la presentación de una relación de servicios y trabajos para terceros en el ámbito del servicio de gestión del Centro de Día, realizados en los últimos tres (3) años, que incluya una descripción de los trabajos, importe, fechas, y en el caso de servicios o trabajos, destinatario, público o privado de los mismos y los correspondientes certificados de buena ejecución.

## 11. SEGUROS

Desde el momento de la iniciación del contrato la adjudicataria deberá suscribir, un seguro de la modalidad "Todo Riesgo Daño material", que cubra el valor de la totalidad del inmueble, instalaciones, maquinaria equipamientos, utillaje y mobiliario durante todo el plazo de vigencia del contrato, así mismo incluirá como mínimo las siguientes garantías adicionales: Robo, daños eléctricos, roturas, daños estéticos, equipos electrónicos, honorarios de peritos y de profesionales, valor de reposición a nuevo, asistencia y reclamación de daños. AZPIEGITURAK facilitará los capitales que se deben asegurar, y deberá aprobar el contenido de la póliza, así como la elección de la compañía aseguradora. En dicha póliza figurará como beneficiario AZPIEGITURAK, la Diputación Foral de Bizkaia y la adjudicataria.

Igualmente la adjudicataria deberá, en el momento del inicio de contrato, suscribir un seguro de Responsabilidad civil extracontractual, por un importe mínimo de tres millones de euros (3.000.000,00 €), que deberá estar vigente durante todo el plazo de vigencia del contrato, y teniendo la condición de asegurado AZPIEGITURAK, la Diputación Foral de Bizkaia, sin perder estos dos anteriores la condición de terceros, así como la adjudicataria y personas en situación de dependencia de él, subcontratistas y, en general toda persona que intervenga en la explotación del Centro.

El único sublímite admisible será el de accidente de trabajo, estableciéndose como mínimo seiscientos mil euros (600.000 €).

Las coberturas de la póliza de responsabilidad civil deben ser como mínimo general, accidentes de trabajo, profesional, locativa amplia, técnicos en plantilla, trabajos en caliente y subsidiaria de subcontratistas, productos y defensa y fianzas civiles y penales. Se debe incluir garantías de bienes confiados, guardarropías con el límite mínimo de 30.000 € por siniestro y anualidad.

Por otra parte, la franquicia máxima admisible será de mil quinientos euros (1.500 €) que serán siempre a cargo de la adjudicataria de la explotación.

El seguro suscrito por la adjudicataria deberá cubrir todos los riesgos que se puedan producir en el Centro de día. La adjudicataria presentará antes del comienzo del servicio certificado de seguros de la entidad aseguradora que recoja como mínimo los requerimientos del pliego y certifique que las pólizas se encuentran en vigor y al corriente de pagos, deberá presentar este certificado con carácter anual mientras dure la prestación del servicio.

En caso de prorrogar el Contrato las pólizas anteriormente mencionadas serán revisadas

En caso de incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones, AZPIEGITURAK podrá declarar resuelto el contrato y/o suscribir directamente las oportunas pólizas de seguro, repercutiendo las primas de seguro a la adjudicataria.

La adjudicataria tiene la obligación de realizar la gestión procurando evitar cualquier daño y perjuicio; no obstante, si éstos se dieran por cualquier motivo derivado de la explotación, las indemnizaciones que pudieran corresponder serán a cargo de la adjudicataria quedando liberadas, en cualquier caso, AZPIEGITURAK y la Diputación Foral de Bizkaia de toda reclamación o responsabilidad exigida al respecto.

La contratación de este seguro por la adjudicataria no le libera de sus responsabilidades, por lo que queda obligado a asumir los incumplimientos que la compañía de seguros tenga establecidos.

Durante la prestación del servicio AZPIEGITURAK podrá exigir a la adjudicataria la contratación de seguros adicionales cuando las características de la prestación así lo requieran

## 12. OBLIGACIONES DE EJECUCIÓN DE LA CONTRATISTA

### Obligaciones laborales, sociales, fiscales y de protección de medio ambiente

1. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales, en seguridad y salud y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en los pliegos que rigen la presente contratación.

2. La contratista respecto al personal que emplee en la realización del trabajo adjudicado, está obligada al exacto cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social, de integración social de personas discapacitadas y de prevención de riesgos laborales y, en relación a estas últimas, de formación social, comprometiéndose a que por parte de las empresas subcontratistas -en su caso- se cumpla la legislación vigente en materia laboral con respecto a sus personas trabajadoras. La contratista estará obligada a que el trabajo, tanto en su empresa como con las empresas que subcontrate -en su caso- se desempeñe en condiciones dignas, siéndoles de aplicación a las personas trabajadoras el convenio del sector del que forman parte, especialmente en cuanto a la subrogación del personal se refiere.

### Obligaciones laborales de la contratista

1. La contratista estará sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo. Para el supuesto de conflicto laboral será por cuenta de la adjudicataria el coste económico derivado de la ejecución de cuantas actuaciones adicionales, a las de normalidad laboral, sean necesarias para la correcta y adecuada prestación de los servicios.

2. La dotación económica reservada para la gestión de servicios residenciales o de centros de día se ha establecido bajo la premisa de su suficiencia para garantizar el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el "*Convenio Colectivo Sectorial de Centros de la*

*Tercera Edad de Bizkaia*". La contratista debe facilitar cuanta información les sea requerida sobre las condiciones de trabajo que apliquen a su personal. A la hora de determinar el centro al que se envíe a las personas usuarias, resultará determinante, con independencia de otros criterios que pudieran ser tenidos en cuenta, que en ese centro se apliquen unas condiciones laborales equivalentes o superiores a las contempladas en el marco de negociación colectiva considerado al establecer la dotación económica, atendiendo fundamentalmente al parámetro salario/hora, comparando el salario/hora real aplicado por el Centro y el salario/hora contemplado para realizar la reserva económica de esta contratación.

3. La Diputación Foral de Bizkaia y/o AZPIEGITURAK, S.A.M.P. velarán por el cumplimiento de las anteriores prescripciones y atenderán las incidencias que pudieran trasladarle los y las representantes legales de los/as trabajadores/as, los propios trabajadores o trabajadoras o cualquier persona física que pudiera tener conocimiento de algún incumplimiento de las mencionadas obligaciones. Para ello, la Diputación Foral de Bizkaia podrá utilizar los servicios de inspección del Departamento de Acción Social.

4. Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la empresa contratista está obligada a no minorar unilateralmente las condiciones de trabajo que, en materia de jornada y salario y en términos anualizados, correspondan en cada momento a los trabajadores y trabajadoras adscritas al contrato en función del convenio colectivo que resulte de aplicación al presentarse la oferta; y ello con independencia de que tal convenio pueda posteriormente perder su vigencia en aplicación de las previsiones legales o convencionales sobre finalización de la vigencia de los convenios colectivos.

5. La obligación se entenderá cumplida si se mantiene el salario/hora convenio vigente en el momento inmediatamente anterior a aquel en que, en su caso, se produzca la pérdida de vigencia. El contratista vendrá obligado a facilitar al órgano de contratación cualquier información o documentación que le sea requerida para acreditar este extremo.

En todo caso, se entenderá igualmente cumplida la obligación si la reducción que eventualmente pueda producirse en el salario/hora convenio se adopta por acuerdo alcanzado entre la Adjudicataria y la representación de los y las trabajadoras.

6. De no respetarse la obligación que antecede, se impondrá a la Adjudicataria una penalidad cuyo importe se calculará aplicando al precio plaza del contrato el porcentaje en que se haya minorado el salario/hora convenio del trabajador adscrito al contrato cuya reducción se haya operado en mayor medida hasta el límite del 10%. De superar la reducción del salario/hora convenio del trabajador que experimente una mayor reducción el 10%, o en caso de que la Adjudicataria no facilitara la información requerida para acreditar el cumplimiento de la obligación establecida en esta cláusula, se considerará incumplida una obligación esencial del contrato incurriendo la Adjudicataria en causa de resolución. El acuerdo del órgano de contratación que declare la resolución por esta causa precisará las condiciones en las que se garantizará la atención a las personas usuarias que en ese momento se encuentren en el centro durante el proceso de traslado de los mismos a otro Centro, proceso que se desarrollará en el plazo de tres (3) meses a contar desde la notificación del acuerdo de resolución. Esta penalidad resulta específica para el incumplimiento de esta obligación y por tanto distinta a las contempladas en el Anexo 16 de este PCAP.

7. En los casos de cambio de titular o gestor de un centro concertado, se aplicará lo establecido en los supuestos de subrogación en disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, y en especial lo establecido en el" *Convenio Colectivo sectorial de Centros de la Tercera Edad de Bizkaia"*, marco de negociación colectiva considerado al establecer la dotación económica reservada para la contratación. Debiendo absorber la empresa adjudicataria la relación de los trabajadores que figura en el ANEXO 3 de este PPT.

8. El contratista responderá de los salarios impagados a los trabajadores afectados por la subrogación, así como de las cotizaciones de la Seguridad Social devengadas, aunque se resuelva el contrato y los trabajadores sean subrogados a un nuevo contratista que no asumirá estas obligaciones en ningún caso.

Obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales

1. La contratista respecto al personal que emplee en la realización del trabajo adjudicado está obligada al estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales comprometiéndose a que por parte de las empresas subcontratistas -en su caso- se cumpla la legislación vigente relativa a prevención de riesgos laborales.

2. En particular, la empresa contratista:

a. Adoptará cuantas medidas de seguridad y salud en el trabajo fueran obligatorias o necesarias en orden a la más perfecta prevención de los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y la salud de las personas trabajadoras. Cumplirá así mismo las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales establecidas por la normativa vigente y antes del inicio de la actividad contratada deberá certificar el cumplimiento de las siguientes obligaciones mediante la aportación al Servicio de Contratación del Anexo 17 de Prevención de Riesgos Laborales que acompaña al presente Pliego:

   - Haber adoptado una modalidad de organización preventiva acorde con la legislación vigente.
   - Integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa mediante la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales según el artículo 2 del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el RD 39/1997 de 17 de enero.
   - La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
   - Asegurar el control del cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas procediendo en su caso a la adopción de medidas disciplinarias previstas en el Estatuto de los Trabajadores y Convenio Colectivo –entre otros- para garantizar la seguridad de todas las personas trabajadoras.
   - Disponer de una relación tareas y/o actividades que por la evaluación de sus riesgos exigen la presencia de un recurso preventivo.
   - Que todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato, tanto propio como ajeno, haya recibido de su empresa en el momento de

incorporación una información de riesgos específicos, medidas de protección y medidas de emergencia, así como, que haya recibido la formación necesaria sobre los riesgos que afectan a su actividad (artículos 18 y 19 de la Ley 31/1995 y Ley 32/2006 y Real Decreto 1109/2007), de acuerdo con el procedimiento del Plan de Prevención. En particular, que se haya dado la formación pertinente sobre el uso de EPIs.

- Disponer de Justificante de la entrega de equipos de protección individual, que, en su caso, fueran necesarios.
- Presentar a AZPIEGITURAK, S.A.M.P. la relación de empresas subcontratistas y personas trabajadoras autónomas que vayan a participar en el servicio con indicación de la fecha de inicio y finalización de la actividad, actividad subcontratada y personal que realizará las tareas.

b. Si la empresa subcontratara parte de la ejecución del contrato, deberá exigir a las subcontratas la misma documentación que se requiere a la principal y entregar una copia a AZPIEGITURAK, S.A.M.P. antes del inicio de la actividad subcontratada.

3. AZPIEGITURAK, S.A.M.P. adoptará las medidas que considere necesarias para comprobar el cumplimiento de los requisitos en materia de prevención de riesgos laborales por parte de la empresa contratista.

4. En caso de incumplimiento de la contratista de las obligaciones previstas en la presente cláusula, AZPIEGITURAK, S.A.M.P. podrá reclamar la adopción de las medidas necesarias para garantizar la total observancia de las obligaciones señaladas y ejercitar todas las acciones previstas en la normativa.

### Permisos de Terceros

1. Con independencia de los contratos y gestiones que AZPIEGITURAK, S.A.M.P. estime oportuno asumir por sí misma, la contratista se responsabilizará de cuantos permisos y licencias sean precisas ante particulares, asociaciones, empresas y organismos, para una correcta ejecución del trabajo.

2. A tales efectos la contratista habrá de asumir cuantas condiciones y prescripciones le sean impuestas por cada afectado en uso de sus correspondientes derechos y competencias y cuantas peticiones o recomendaciones aparezcan suficientemente razonables o se estimen convenientes a juicio de AZPIEGITURAK, S.A.M.P. para la mejor marcha de los trabajos.

### Obligación de la Adjudicataria de guarda de materiales.

Si AZPIEGITURAK, S.A.M.P. aportare total o parcialmente determinados materiales, se considerarán éstos depositados bajo la custodia de la Adjudicataria estando obligada a guardarlos y restituirlos. Y en cuanto a la guarda y pérdida de esos bienes se estará a lo dispuesto en el Código Civil, Código de Comercio y Código Penal.

## Eliminación de las barreras arquitectónicas y de comunicación para las personas con discapacidad.

En la medida de sus posibilidades la empresa contratista trabajará o colaborará con AZPIEGITURAK, S.A.M.P. para eliminar las barreras arquitectónicas y de comunicación que puedan existir en los servicios, eventos o actividades objeto del contrato.

## Obligaciones del contratista en supuestos de subcontratación

El contratista podrá concertar la realización parcial de la prestación con los requisitos y alcance que se establezcan en este pliego.

Para la celebración de subcontratos por parte del contratista será necesario que éste comunique al órgano de contratación, en todo caso, de forma anticipada y por escrito la intención de celebrar los subcontratos, junto con la documentación que justifique la aptitud del subcontratista para ejecutar la parte de la prestación que se pretende subcontratar, y una declaración responsable del subcontratista de no estar incurso en prohibición de contratar con la Administración. El contratista deberá velar por que la subcontratista cumpla con las obligaciones laborales y de toda índole que le son de aplicación con causa en la adjudicación del contrato. La contratista principal asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a AZPIEGITURAK, S.A.M.P. con arreglo estricto a este PCAP, al PPT y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia social o laboral. Si la subcontratista incumple el mantenimiento de las obligaciones laborales, la contratista, a requerimiento de AZPIEGITURAK, S.A.M.P., resolverá el subcontrato, sin indemnización alguna para ella.

En el caso de que la subcontratación afecte al tratamiento de datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, la Adjudicataria tendrá además las obligaciones derivadas de ser el Encargado del Tratamiento.

## Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones

El contratista estará obligado, salvo que el órgano de contratación decida encargarse directamente y así se lo haga saber de forma expresa, a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarias para el inicio y ejecución del servicio, solicitando de la Administración los documentos que para ello sean necesarios.

## Obligaciones de transparencia

El contratista deberá suministrar a la entidad contratante, previo requerimiento y en un plazo de quince (15) días, toda la información necesaria para el cumplimiento por ésta de las obligaciones de transparencia. Una vez transcurrido el plazo conferido en el requerimiento sin que el mismo hubiera sido atendido, la entidad administrativa podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas por importe de 1.000.- euros, reiteradas por períodos de quince días hasta el cumplimiento, y hasta alcanzar la cantidad correspondiente al 5 % del importe de adjudicación.

El suministro de la información se realizará en formatos abiertos y reutilizables.

## Obligaciones relativas a la reutilización de la información (datos abiertos)

La reutilización de la información asociada a la presente licitación se realizará por la entidad contratante mediante conjuntos de datos abiertos basados en licencias abiertas que permitan su uso libre y gratuito, sin necesidad de autorización previa, y que gocen de amplia aceptación nacional e internacional.

Así mismo, si de la ejecución del presente contrato se obtiene información que pueda ser reutilizable, la Adjudicataria deberá proporcionar la misma cumpliendo con los criterios de apertura de datos y reutilización, garantizando la efectiva liberación de los conjuntos de datos generados durante la prestación del servicio.

## 13. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

1. La adjudicataria remitirá de forma trimestral documentación acreditativa de las obligaciones de la adjudicataria respecto al personal que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones de la Seguridad Social (TC1 y TC2) y contratos, del Centro.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada en el plazo máximo de 45 días desde la finalización de cada trimestre natural.

2. La adjudicataria remitirá de forma anual una memoria técnica del desarrollo del servicio durante el periodo anterior, con el fin de servir de base para el análisis de la prestación del servicio. Dicha memoria, deberá contener los siguientes aspectos:

A. Características generales de las actividades desarrolladas:

(a) Modo en que están organizadas y ejecutadas.

(b) Horario-tipo de los días de prestación del servicio.

(c) Metodología y Recursos técnicos y humanos.

(d) Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su selección.

(e) Programas de desarrollo individual.

(f) Criterios y sistemas de evaluación de los programas de desarrollo individual.

(g) Métodos y recursos de rotación que se utilizarán en las distintas áreas.

(h) Tipología de las personas usuarias. Datos de sexo y edad.

(i) Ratios de atención directa e indirecta.

(j) Actividades de formación y reciclaje del personal.

(k) Datos de sexo por categoría del personal.

(l) Unidad de Atención a la Persona Usuaria. Encuestas de satisfacción

B. Se realizará una evaluación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado.

3. De igual forma, la adjudicataria entregará anualmente la documentación que a continuación se detalla:

A. En relación con el último ejercicio:

(a) Cuentas Anuales de la entidad adjudicataria según se establece en el Plan General de Contabilidad.

(b) Memoria económica, que recogerá con un nivel de detalle suficiente las partidas que componen la cuenta de explotación, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, así como cuántos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación económica del servicio.

(c) Informe de auditoría profesional independiente del ejercicio finalizado.

(d) Memoria relativa a la gestión del personal del servicio.

(e) Inventario de inmovilizado que deba ser objeto de reversión, así como programa de mantenimiento del mismo.

(f) En orden al control económico, notificar las subvenciones o ayudas de cualquier tipo que se reciban durante la vigencia de este convenio y que se refieran a su mismo objeto.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada, como fecha límite, el 1 de abril del ejercicio siguiente al que hagan referencia.

B. En relación con el próximo ejercicio:

(a) Presupuesto de explotación.

(b) Memoria Técnica con especial referencia a las principales novedades introducidas respecto al ejercicio precedente.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada con un mes antes del inicio del ejercicio al que se refiera.

En cualquier caso, se podrá solicitar a la adjudicataria cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con su situación patrimonial con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

C. La adjudicataria asegurará que las entidades y/o profesionales subcontratadas para la prestación de los servicios no estén incursas en causa de prohibición, incapacidad o incompatibilidad, cumpliendo los requisitos contenidos en el artículo 65 de la LCSP.

## 14. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El sistema de determinación del precio será mediante precio unitario para el Servicio de Gestión del Centro de Día, según el Decreto Foral que establece el precio de este recurso y a tanto alzado para el Servicio de Apoyo a la Permanencia en el Hogar.

### Servicio 1: Gestión del Servicio de Centro de Día

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas:

a. El centro de lunes a viernes dispone de veinte (20) plazas autorizadas, de las cuales AZPIEGITURAK.S.A.M.P. garantizará diez (10) plazas de las veinte (20) plazas que dispone el centro. El resto de las plazas, que suponen un total de diez (10) plazas, serán de gestión libre por parte de la Adjudicataria que gestione el centro de día.

b. El centro los fines de semana dispondrá de veinte (20) plazas autorizadas.

A todos los efectos se entenderá que la oferta económica presentada por la empresa licitadora comprende la contraprestación que está dispuesta a pagar la Adjudicataria (precio/mes que oferta pagar a AZPIEGITURAK, S.A.M.P.) por el uso y disposición de las instalaciones del centro, totalmente equipado para la prestación del servicio de centro de día y del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar. El precio mínimo establecido para este concepto es de TRES MIL EUROS al mes (IVA excluido), que podrá ser mejorado al alza por las licitadoras en sus ofertas.

1. Forma de pago de las plazas garantizadas:

El importe que recibirá la adjudicataria por plaza y día para las diez (10) plazas garantizadas en el centro de día de lunes a viernes se calculará de acuerdo con el coste teórico máximo para las plazas de centro de día para personas mayores en situación de dependencia, establecido según Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia. Dicho precio podrá ser revisado anualmente siempre y cuando exista la correspondiente consignación presupuestaria destinada a tal fin y se constate de forma fehaciente un aumento en los costes del servicio.

A todos los efectos se entenderá que el abono de las plazas forales comprende, no sólo el precio del trabajo, sino también el importe de todos los gastos (gastos indirectos, gastos de comunidad de propietarios, etc.), impuestos y tributos (licencias, visados, I.B.I., etc.) que puedan originarse como consecuencia de la prestación del servicio objeto del Contrato.

De acuerdo con la normativa vigente, mediante Orden Foral dictada por la Diputada o Diputado de Acción Social se fijará el importe de la ayuda económica individual concedida por la Diputación Foral de Bizkaia a la persona de que se trate para el acceso al centro de día, así como el porcentaje de financiación de la persona beneficiaria.

AZPIEGITURAK, S.A.M.P. abonará mensualmente a la adjudicataria del centro, previa presentación de la correspondiente factura, el importe total de las plazas garantizadas, según el precio establecido por la Diputación Foral de Bizkaia en el Decreto Foral correspondiente.

Para que las plazas garantizadas sean abonadas, los módulos correspondientes (dos de cinco (5) plazas como máximo) deberán ser activados previamente por indicación expresa de AZPIEGITURAK, S.A.M.P. si bien, en la fecha de su apertura el centro contará con un módulo activado de cinco (5) plazas para la modalidad de lunes a viernes.

Dicho abono se realizará el día 5 o 20 del mes que corresponda, una vez transcurridos no más de 30 días desde la aprobación de la factura correspondiente por AZPIEGITURAK, S.A.M.P.

Por otro lado, la adjudicataria será la responsable de cobrar a las personas usuarias su aportación económica en la cuantía que estén obligadas, de acuerdo con la Orden Foral que determina esta cuantía, que ha de abonar cada una de ellas a la adjudicataria. AZPIEGITURAK, S.A.M.P., a su vez, repercutirá a la adjudicataria las aportaciones de las personas usuarias que ocupen las plazas garantizadas.

### Servicio 2: Servicio de Apoyo para la Permanencia en el Hogar Modelo etxeTIC.

Comprende todas aquellas actividades relacionadas con el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, según lo referido en el PPT y en el presente Pliego.

Los precios ofertados por la adjudicataria se abonarán de la siguiente forma:

1. La cuantía ofertada en el apartado A, en concepto de *Precio total sistema tecnológico (Plataforma)*, de la propuesta económica se abonará en dos pagos: el primer pago se realizará a los quince (15) días de la firma del contrato, abonándose el 20% del importe total adjudicado, y el segundo y último pago, toda vez haya sido puesta en marcha y a satisfacción de AZPIEGITURAK, S.A.M.P. la Plataforma tecnológica y siempre que hayan transcurrido seis (6) meses como mínimo, desde la fecha de la firma del contrato.

2. La cuantía ofertada en el apartado B, en concepto de *Precio unitario por recursos materiales por hogar* de la propuesta económica se abonará cada mes, en función del número de hogares adheridos durante el mismo al servicio previa aprobación por AZPIEGITURAK, S.A.M.P., en un único pago por cada nuevo hogar adherido.

3. La cuantía ofertada en el apartado C, en concepto de *Precio por la prestación del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar*, de la propuesta económica se abonará con periodicidad mensual, a razón del número de hogares en activo el último día del mes. Dado que durante cada periodo mensual pueden coexistir diferentes tramos de número de hogares, la liquidación del precio de cada mes se realizará atendiendo al cómputo de días correspondiente a cada tramo. La adjudicataria junto con esta factura deberá presentar una memoria de ejecución de los servicios prestados, actividades realizadas y personas atendidas, tanto personas usuarias como personas cuidadoras.

## 15. PENALIDADES

### Penalidades por demora

La Adjudicataria queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y de los plazos parciales fijados por el órgano de contratación. Caso de sobrepasarse el plazo establecido o en el caso de incumplimiento de plazos parciales por causas imputables al contratista, se estará a lo dispuesto en los artículos 193 y 195 LCSP.

### Otras penalidades

El cumplimiento defectuoso de las prestaciones objeto del contrato, el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios, o de las condiciones especiales de ejecución del contrato, o el incumplimiento de alguno de los criterios que sirvieron de base para la valoración de las ofertas, dará lugar a la imposición de penalidades cuando así se acuerde y en la forma prevista en el presente PPT.

Se establecen los siguientes incumplimientos, que se calificarán como:

1. Incumplimiento MUY GRAVE las siguientes actuaciones:

    a. El incumplimiento de los plazos de puesta a disposición de los servicios, si no se ha autorizado previamente una ampliación del plazo.

    b. Por cada falsedad de cualquier información de seguimiento de los servicios, así como la falsedad de las actividades realmente desarrolladas.

    c. Por cada ofensa verbal o física o el trato vejatorio a las personas usuarias de los diferentes servicios objeto de la presente licitación.

    d. Abandono del Servicio de Apoyo a la permanencia en el hogar, sin causa justificable, entendiéndose por tal, la no prestación del servicio durante una jornada hábil.

    e. Por cada incumplimiento relativo a la obligación de control y protección de las personas usuarias del Centro de Día que pudiera afectar a su integridad personal: deficiencias en la prevención de caídas, salidas inadvertidas de la residencia, errores en la preparación y/o administración de la medicación y otras incidencias análogas.

    f. Por cada incumplimiento del servicio de manutención que afecte a la cantidad o a la calidad de los alimentos suministrados a las personas usuarias del Centro de Día o a su forma de preparación o administración.

    g. Por cada incumplimiento en la prestación del servicio que provoque una situación de peligro o abandono notorio en el cuidado y protección personal de las personas usuarias del Centro de Día.

    h. Por cada incumplimiento del pliego de prescripciones técnicas relativo a horarios y presencia física de personal adscrito a los servicios de Gestión del Centro de Día y Apoyo a la Permanencia en el hogar.

    i. Por el retraso en la comunicación de la baja en el sistema informático, según se establece en el apartado 3.1.9 del PPT, o por el retraso en la ocupación de una plaza previamente asignada a un usuario.

    j. Por cada incumplimiento de los compromisos ofertados que hubieran dado lugar al otorgamiento de puntuación en el criterio de adjudicación correspondiente.

    k. Por excluir de la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, sin causa justificada, a toda persona que reúna los requisitos exigidos para ello.

    l. Por la comisión de 2 o más faltas graves.

2. Incumplimiento GRAVE las siguientes actuaciones:

    a. Por la utilización de medios personales inferiores a los establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo que fuere considerada MUY GRAVE de acuerdo con lo recogido en el apartado anterior.

b. Por cada cobro indebido efectuado a las personas usuarias del Centro de Día, entendiendo por tales los que se efectúen por servicios que deban ser prestados por la Adjudicataria a su cargo.

c. Por la ocultación o falta de comunicación a AZPIEGITURAK, S.A.M.P. de hechos relevantes que afecten a las personas usuarias o a la prestación de los servicios objeto de la presente licitación.

d. Por cada incumplimiento en materia de mantenimiento del centro, sus instalaciones, equipamiento y enseres.

e. Por no disponer o, en su caso, no estar operativo el sistema de fichaje y control de presencia de personal de acuerdo con los requerimientos y las características establecidos en el PPT.

f. Por el incumplimiento de los márgenes establecidos en horario en la prestación de servicios objeto de la presente licitación.

g. Por cada incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el apartado 3.1 "Servicio Centro de Día", del Pliego de Prescripciones Técnicas.

h. Por cada incumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente pliego relativo a la protección de datos de carácter personal de las personas usuarias del centro de Día, que no constituya incumplimiento de la obligación de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo, en cuyo caso podrá ser causa de resolución del contrato.

i. Por falta de abono de los impuestos, tributos, y tasas que la Adjudicataria estuviese en la obligación de abonar como gestora de los servicios objeto de la presente licitación y de acuerdo con lo establecido en los pliegos. La imposición de esta penalidad será independiente del abono del impuesto, tributo o tasa pendiente de pago y no exonerará de la obligación de pago de la Adjudicataria ni de sus recargos e intereses, en su caso

j. Por la no presentación en plazo de los informes de seguimiento de actividad mensual.

k. El incumplimiento de la obligación de facilitar a AZPIEGITURAK toda aquella documentación prevista en la normativa y en las condiciones que rigen la presente contratación.

l. Que se cometan 2 o más faltas leves.

3. Incumplimiento LEVE las siguientes actuaciones:

a. Por la inobservancia de las directrices e instrucciones emanadas del órgano de contratación, relativas a la prestación del servicio.

b. Por el incumpliendo de la obligación de publicar en lugar adecuado los menús con una antelación mínima de 24 horas, o por discrepancias entre el

menú servido y el visado y publicado, salvo, en este último caso, la existencia de causas de fuerza mayor.

c. Por cada incumplimiento en la limpieza del centro.

d. Por cada incumplimiento de las prescripciones establecidas en Pliego de Prescripciones Técnicas referido a comunicación e imagen corporativa.

e. Por el incumplimiento de las obligaciones de información previstas en el artículo 217 de la ley 9/2017 relativo a la comprobación de los pagos a los subcontratistas o suministradores.

f. El incumplimiento de cualquier obligación incluida en las obligaciones del contrato no calificada como GRAVE o MUY GRAVE.

Por el incumplimiento de lo establecido en las obligaciones del contrato, y con el siguiente desglose en función de la gravedad del incumplimiento:

1. Falta LEVE: penalización del 0,5 por ciento del importe de adjudicación (IVA excluido) por cada incumplimiento.
2. Falta GRAVE: penalización desde el 1,5 por ciento del importe de adjudicación (IVA excluido) por cada incumplimiento.
3. Falta MUY GRAVE: penalización desde el 3 por ciento del importe de adjudicación (IVA excluido) por cada incumplimiento.

En el caso de que se produzcan retrasos en la prestación del servicio, que sean exclusivamente responsabilidad de la Adjudicataria, AZPIEGITURAK S.A.M.P. podrá establecer una penalización que equivalga al 0,5% del valor del contrato por cada semana completa de retraso.

Respecto a los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, se estará a lo siguiente:

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a AZPIEGITURAK S.A.M.P., esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

Será obligación de la adjudicataria indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

## 16. OTROS GASTOS EXIGIBLES A LA ADJUDICATARIA

Serán dé cuenta de la adjudicataria todos los gastos generados para la correcta ejecución del contrato y, en todo caso, los siguientes:

a) Los gastos ocasionados con motivo de la preparación: publicación de anuncios y formulación del contrato, licencia de apertura, limpieza general fina previa a la puesta en servicio, etc.

b) Adquisición de bienes y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de los servicios, (equipamiento, mobiliario, etc.) y que no hayan sido puestos a su disposición.

AZPIEGITURAK, S.A.M.P. entregará a la adjudicataria el inventario del mobiliario que está dotado el centro previo al inicio de la actividad.

c) Garantía definitiva **descrita en el apartado L. Garantías del CCC, póliza seguros descritos en el PCAP y/o en el PPT**, autorizaciones y tasas en relación con relación a la prestación del servicio, etc.

d) Los gastos correspondientes al acto inaugural del centro.

e) La contratación o subrogación del personal a su servicio.

f) Mantenimiento y conservación de las obras, instalaciones y mobiliario, así como la reposición del utillaje e instrumental con que se dotó los servicios en su adjudicación.

g) Obras de mejora, así como mejoras en las instalaciones y mobiliario que la adjudicataria estime conveniente para un servicio mejor y más eficaz. Dichas mejoras deberán ser autorizadas por AZPIEGITURAK, S.A.M.P. y revertirán en ella al final del período de explotación.

h) Protección contra incendios: detección, extintores, BIES, etc. Climatización y producción de ACS. Puertas automáticas y persiana motorizada exterior. Mantenimiento preventivo legionela.

i) Suministro de agua, energía eléctrica, gas, teléfono y cuantos tributos municipales correspondan, incluido el IBI, etc....

j) Gastos ordinarios de la comunidad de propietarios donde se ubica el local donde se presta el servicio. Así como los gastos comunes de mantenimiento del edificio.

k) Evacuación de basuras y aguas residuales.

l) Tramitación, gestión, mantenimiento y abono del costo derivado de la licencia municipal de bado para el estacionamiento y acceso al Centro de Día.

m) Limpieza, pintura y ornato de los locales.

n) Todos los gastos ordinarios y extraordinarios de los suministros y servicios originados con la explotación del Centro.

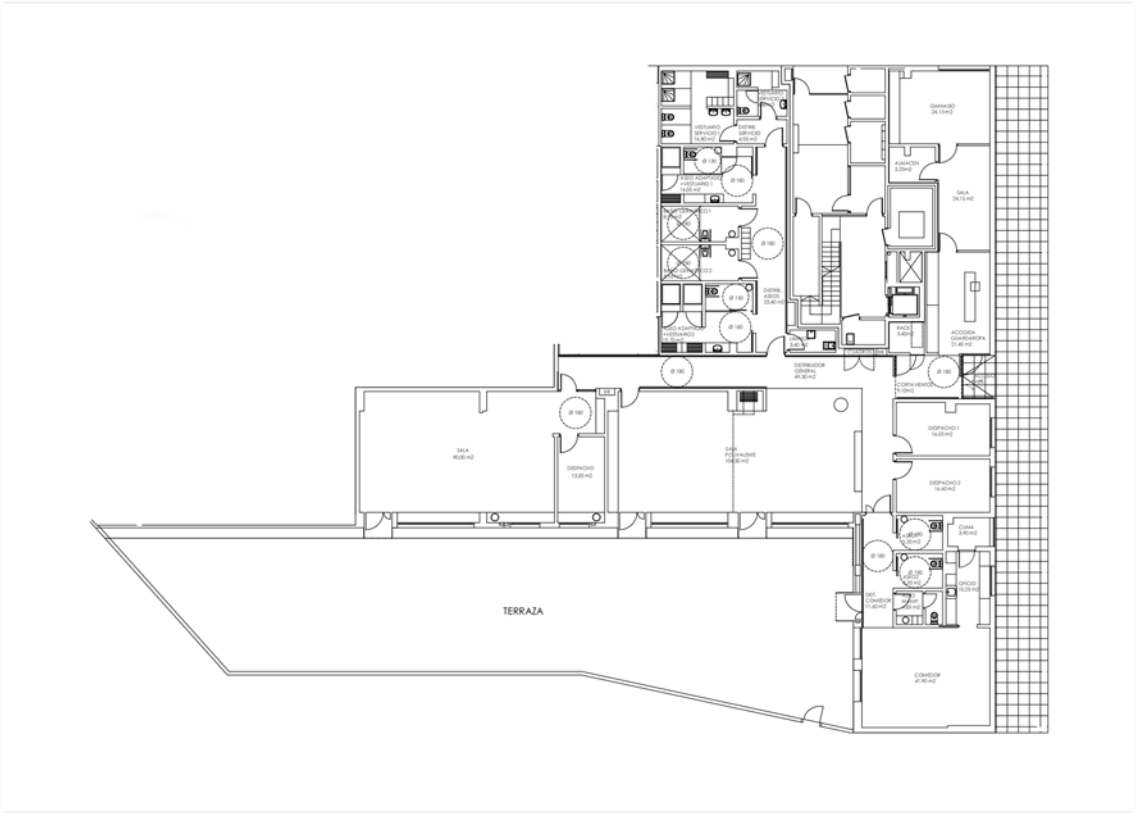
o) Así mismo, la adjudicataria deberá asumir la tramitación de cuantas solicitudes y/o permisos sean necesarios para el funcionamiento del Centro asistencial, tales como, por ejemplo: agua, energía eléctrica suficiente, teléfono, gas, ascensores, calderas, etc...., con su correspondiente servicio de mantenimiento, así como los gastos que ello conlleve.

p) Cuantos otros se contemplen en el presente Pliego.

En Bilbao, a 22 de diciembre de 2021.

**ÁREA DE CENTROS ASISTENCIALES**
**AZPIEGITURAK, S.A.M.P.**

ANEXO 1.- DESCRIPCIÓN DEL LOCAL.



# ANEXO 2.- ÁREAS DE INFLUENCIA

## SERVICIO 1.- CENTRO DE DÍA

Arrigorriaga

Basauri

Etxebarri

Galdakao

## SERVICIO 2.- SERVICIO DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

| Municipio | C.P | Calle |
|---|---|---|
| BILBAO | 48004 | ARBIDEA |
| | | ARTAZURIÑA |
| | | BEGOÑALDE |
| | | DOCTOR ORNILLA |
| | | GABRIEL ARESTI |
| | | GARAIZAR |
| | | GARATE |
| | | JESUS GALINDEZ |
| | | JULIAN GAIARRE |
| | | MIEMBRO DYA FERNANDO JIMENEZ |
| | | ONDARROA |
| | | TXOMIN GARAT |
| | | UGARTE |
| | | ZABALBIDE |
| **ETXEBARRI** | **48450** | **Etxebarri** |

En caso de que no se alcancen los 500 hogares previstos con esta área establecida, el Departamento de Acción Social o AZPIEGITURAK, S.A.M.P. podrán ampliar las zonas de influencia (calles) que figuran en este Anexo.

# ANEXO 3.- PERSONAL DEL CENTRO DE DÍA

| PERSONAL DEL CENTRO DE DIA BIZIPOZ NERBIOI ETXEBARRI | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CATEGORIA | FECHA ALTA | FECHA BAJA | JORNADA | TIPO | CAUSA | (I) SALARIO BASE | ANTIGÜEDAD | PLUS | TOTAL DEVENGADO | TOTAL ANUAL |
| GEROCULTOR | 01/01/2021 | | 14,32% | | | 209,19 | | | 209,19 | 2.928,66 |
| GEROCULTOR | 13/10/2008 | | 82,50% | | | 1.205,16 | 66 | 107,25 | 1.378,41 | 19.297,74 |
| GEROCULTOR | 24/03/2018 | | 78,40% | | | 1145,27 | 15,68 | | 1.160,95 | 16.253,30 |
| GEROCULTOR | 11/09/2021 | | 66,80% | | | 975,81 | | | 975,81 | 13.661,34 |
| ANIMADORA | 26/11/2021 | | 100,00% | | | 1.460,80 | | | 1.460,80 | 20.451,20 |
| LIMPIEZA | 12/06/2017 | | 28,40% | | | 388,59 | 5,68 | | 394,27 | 5.519,78 |
| SICOLOGA | 04/04/2017 | | 100,00% | | | 1975,45 | 20 | | 1995,45 | 27.936,30 |
| T.SOCIAL | 20/05/2009 | | 30,00% | | | 527,31 | 24 | | 551,31 | 7.718,34 |
| ATS | 21/01/2010 | | 30,00% | | | 527,31 | 18 | | 545,31 | 7.634,34 |
| FISIOTERAPEUTA | 23/10/2017 | | 30,00% | | | 527,31 | 6 | | 533,31 | 7.466,34 |
| MANTENIEMIENTO | 27/02/2018 | | 20,00% | | | 292,16 | 4 | | 296,16 | 4.146,24 |
| ADMINISTRACION | 28/01/2013 | | 50,00% | | | 730,4 | 20 | | 750,4 | 10.505,60 |
| DIRECCION | 19/03/2014 | | 25,00% | | | 564,67 | 10 | 236,8 | 811,47 | 11.360,58 |
| MEDICO | 04/12/2011 | | 25,00% | | | 564,67 | 15 | | 579,67 | 8.115,38 |

(I) Según Convenio Colectivo sectorial de Centros de la Tercera Edad de Bizkaia