Errref/Ref:	**2025/7360H**
Proz/Proc:	**Expedientes de contratación**
Compras y Contratación	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE KONECTA LEIOA

1. INTRODUCCIÓN

La evolución de la sociedad actual y los cambios que ha experimentado a partir de la irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la vida diaria ha generado necesidades a la ciudadanía de nuevo cuño y a las que debemos aprender a hacer frente con herramientas nuevas y planteamientos diferentes a los que ya existían.

En el caso concreto de colectivos de personas en situación de vulnerabilidad estas necesidades pueden derivar en diferentes tipos de **brecha digital (**de acceso, de uso y de calidad de uso) de modo que se corra el riesgo de que estas personas queden desconectadas de una sociedad que cada vez es más digital. En este sentido, tres son las principales preocupaciones: su **capacitación** (alfabetización digital), su **accesibilidad** (a dispositivos informáticos, conexión a Internet, etc.) y su **uso** (habilidades tecnológicas, uso cotidiano adaptado, etc.).

Las administraciones públicas se sitúan ante este escenario como actores principales en la detección adecuada y la respuesta a estas necesidades, sobre todo por el impacto de la tecnología en las gestiones de la vida diaria, donde se incluyen los trámites administrativos.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

La provisión del servicio denominado KONECTA LEIOA destinado a reducir la brecha digital en el municipio de LEIOA mediante el apoyo en uso de TICs (tecnologías de la información y comunicación) aplicadas a las gestiones de la vida diaria.

3. ALCANCE DEL PROYECTO.

3.1 Descripción de los servicios

Atención y apoyo a gestiones digitales

- **Qué incluye**:
    - Apoyo directo para la realización de todo tipo de trámites municipales por vía electrónica.
    - Orientación y apoyo en la realización por vía electrónica de trámites de otras administraciones públicas.
    - Apoyo TIC en gestiones básicas de la vida diaria.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15704506310304474677 en https://udaletxean.leioa.eus/validacion

- Detección de las necesidades formativas de las personas usuarias en nuevas tecnologías, tramitación electrónica, participación digital, dispositivos y gestiones digitales en general, y atención de dichas necesidades mediante derivación a la oferta formativa existente.
- Derivación a los Servicios Sociales de Base o entidades especializadas en el caso de necesidades que superen el apoyo TIC.
- Atención de lunes a viernes 7 h diarias, en horario de mañana y tarde.
- Atención en cualquiera de los dos idiomas oficiales (euskera/castellano) en función de las necesidades de la persona usuaria, en cumplimiento de lo establecido en el art. 7.8 de la Ley 2/2016 de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Difusión del servicio entre los agentes sociales y entorno cercano.
- Provisión de la información necesaria sobre el servicio que se solicite desde el Ayuntamiento, en el soporte que se destine a tal fin.
- Cualquier otra función derivada o en relación con las anteriores.

3.2 Puntos de Atención de Konecta Leioa

Puntos fijos ubicados en zonas del Municipio con atención en diferentes días correrán a cuenta del ayuntamiento.

Características:

La atención se prestará durante todo el año, excepto en el mes de agosto de lunes a viernes en jornada partida en distintas ubicaciones de forma alterna que se establecerán al inicio del contrato y que el ayuntamiento pondrá a disposición de la adjudicataria, si bien se podrán ir adaptando a las necesidades detectadas a lo largo del año.

3.3 Alcance mínimo del servicio y tiempos máximos de implementación

El alcance mínimo obligatorio previsto para este proyecto se presenta en el siguiente cuadro (tabla1).

Por otro lado, se señala el tiempo máximo en el que cada una de las actividades del proyecto debe ponerse en marcha, teniendo en cuenta que debe estar finalizado en 12 meses desde el inicio del mismo.

Asimismo, hay que señalar que se indican **valores promedio** y que se tendrán que adaptar en todo caso, a la extensión y complejidad real del servicio efectuado y a la demanda real por tipología de servicio.

Alcance mínimo	**Mínimo estimado**	**Fecha máxima de inicio del servicio**
Nº horas anuales mínimas de atención directa	1592	10 días hábiles desde firma de contrato

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 Sistemática de ejecución de los servicios contratados

La correcta **ejecución de los dos servicio**s que conforman el proyecto conllevará la **realización de las siguientes actividades** que garanticen un funcionamiento adecuado, coordinado y flexible:

a. ACOGIDA

El proceso de atención comienza en una de estas dos situaciones:

- Cuando la persona usuaria accede a los espacios de Konecta Leioa e indica la necesidad de ayuda para una gestión digital.
- Cuando la persona usuaria contacta telefónicamente, en este caso se podrá realizar el trámite de forma telemática o dar una cita presencial para la realización del trámite.

b. ATENCIÓN Y APOYO A GESTIONES DIGITALES

El personal del Punto de Ayuda Digital atenderá a la persona usuaria:

- Respondiendo a las consultas relacionadas con cualquier tipo de gestión digital de la vida diaria.
- Ayudándole a realizar las gestiones electrónicas específicas.
- En consultas relacionadas con trámites y gestiones por vía electrónica de entidades y administraciones.
- Derivándole a la oferta formativa adecuada a sus necesidades.
- Derivándole a los Servicios Sociales de Base o entidad de tercer sector social especializada,

  cuando las personas usuarias requieran de una intervención más compleja que el apoyo digital.

c. DIFUSIÓN

El adjudicatario se encargará de difundir en su ámbito de actuación y en la medida de sus posibilidades los servicios disponibles. Está difusión siempre será bilingüe y los gastos derivados de la misma serán a cargo del adjudicatario.

d. DOCUMENTACIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria documentará todo el proceso según los parámetros establecidos, presentará una memoria final se dará por cerrado el servicio, en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del mismo. El contenido mínimo de esta memoria deberá ser:

- Número de usuarios por ubicación.
- Edad.
- Sexo.
- Tiempo de estancia.
- Tipo de atención (presencial/telefónica)

- Tipo de gestión.

4.2 Requerimientos técnicos, recursos y equipamiento por parte de la empresa adjudicataria.

Son **requisitos técnicos de obligado cumplimiento** por parte de la empresa adjudicataria en relación a este servicio los siguientes:

- Se garantizará la atención en cualquiera de los dos idiomas oficiales (euskera/castellano), en función de las necesidades de la persona.
- Toda documentación, material o informe elaborado conllevará una fase de borrador que será revisado por los técnicos municipales para su aprobación definitiva.
- Se debe contemplar e integrar la normativa respecto al bilingüismo (euskera/castellano) y a la perspectiva de género en todo material que elabore dentro de este contrato.
- Toda la documentación/material será generada como mínimo, de forma bilingüe (euskera/castellano.
- En toda la producción de documentación hay que tener en cuenta la Imagen de marca municipal. La misma será facilitada por el ayuntamiento
- Los equipos informáticos necesarios y el gasto derivado del uso de los mismos correrán a cargo del adjudicatario, excepto la conexión a internet.
- La empresa adjudicataria se hará responsable del equipamiento telefónico, así como del mantenimiento de la línea de teléfono y datos para su correcto funcionamiento.

4.3 Recursos por parte del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Leioa pondrá a disposición de la empresa adjudicatario.

- Los espacios municipales adecuados, habilitados y accesibles.
- El mobiliario necesario para el desarrollo del servicio.
- Conexión a internet

4.4 Información del servicio

Para una buena coordinación y feedback entre las dos entidades, se requerirá a la empresa adjudicataria la siguiente información sobre el servicio:

a. Informe mensual de evolución (con estandarización de datos básicos por cada ubicación: sexo, origen, trámite, edad, tiempo de atención, tipo de atención, ente otros).

b. Emisión de informe mensual con el detalle de cada una de las actividades facturadas.

c. Emisión de cualquier otro informe que se solicite por el/la responsable del equipo de seguimiento de proyecto municipal en relación a la actividad desarrollada.

5 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO.

5.1 Planificación, seguimiento y control de los trabajos.

Para el seguimiento y control del servicio se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- Reuniones periódicas de seguimiento (3 reuniones anuales).

Además, la empresa adjudicataria estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que éste designe, en las reuniones de coordinación y seguimiento definidas.

5.2 Documentación y materiales a entregar.

La documentación y materiales generados durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Leioa sin que la empresa adjudicataria pueda obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Leioa, que la otorgaría, en su caso, previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

La documentación y materiales se entregarán de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los trabajos realizados en las entregas parciales y permita asimismo realizar un seguimiento adecuado por parte del Área. La documentación/materiales en soporte papel se entregarán también en soporte electrónico de forma que el Ayuntamiento pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La documentación/material se entregará en los soportes desarrollados y permitirá su edición si así se precisa.

5.3 Transferencia de conocimiento.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la transmisión interna de conocimiento del proyecto de tal manera que cualquier situación (sustitución, vacaciones, enfermedad, accidente, o cualquier otra circunstancia) no conlleve demora o paralización del mismo. Esta transmisión de conocimiento del proyecto será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

5.4 Garantía de los trabajos.

Se establece un periodo de garantía de al menos 6 meses de duración desde la finalización del contrato. Durante el periodo de garantía la empresa adjudicataria será responsable de subsanar y reparar a su costa todas aquellas deficiencias que resulten de los entregables acordados.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en los resultados de los trabajos, modificaciones necesarias o que se descubran mediante pruebas o por cualquier otro medio.

En este sentido, el Ayuntamiento comunicará las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. La empresa adjudicataria tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 48 horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de defectos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

6 MEDIOS HUMANOS:

Con el fin de garantizar una respuesta adecuada a las necesidades del contrato, la **empresa adjudicataria** deberá:

- *Asegurar un equipo mínimo para atención de los Puntos de Ayuda Digital con estos perfiles:*
  - Coordinación de servicio– 1 persona
  - Técnico/a de atención – 1 personas. Que desarrollará el servicio en todas las ubicaciones de atención en días alternos.
- **Garantizar la atención** de Leioa Konecta en el horario y días que finalmente se estipulen.

Asimismo, cada uno/a de los/as **profesionales** deberá reunir la **experiencia/conocimiento que se indican para su perfil** y que responda, en su conjunto, a las siguientes características y funciones:

Experiencia mínima exigida	
Coordinador/a de servicio	Experiencia mínima acreditada de 2 años participando y gestionando proyecto destinados a personas mayores, colectivos vulnerables y/o personas en riesgo d exclusión social.
Formación mínima exigida	
Coordinador/a de servicio	Formación en el ámbito de inclusión social/envejecimiento activo Formación en materia digital
Técnicos/as de atención	Formación en materia administrativa
Funciones	
Coordinador/a de servicio	Máximo/a responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del mismo en base a las condiciones descritas en este pliego. Sus principales tareas son: Ser la persona interlocutora y representante de la empresa adjudicataria con la persona responsable técnica municipal. Controlar y gestionar los recursos. Coordinación general del proyecto Diseñar, implementar y gestionar ambos servicios del proyecto. Aseguramiento de la correcta confluencia de las dos partes del servicio. Hacer la devolución sistematizada de información al equipo gestor del Proyecto municipal Elaborar informes, memorias, recogida y análisis de datos. Coordinar los recursos espaciales y materiales del proyecto Elaborar los informes de seguimiento y cualquier otro documento de gestión que se requiera. Otras funciones derivadas del puesto.

Técnicos/as de atención	Experto/as en atención directa a personas usuarias en relación a las TICs y su aplicación a la gestión de las actividades diarias y tramitación administrativa. Sus principales tareas son: - Atender las necesidades de consultoría que se precisen. - Desarrollar los informes, estudios o similares solicitados. - Organizar/participar en las acciones de dinamización y difusión que apliquen - Identificar necesidades paralelas de formación en TICs y derivar a la oferta correspondiente. - Otras funciones derivadas del puesto.

- Cualquier sustitución del personal al servicio del contrato debida a vacaciones, bajas o cualquier causa justificada de ausencia en su puesto de trabajo deberá ser resuelta por la contratista incorporando una persona con la misma titulación, experiencia y competencias que las exigidas en este PPT en el plazo máximo de 5 días hábiles.

Los medios humanos aportados por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto la empresa adjudicataria la única responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el ayuntamiento. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria podrá ser causa de resolución del contrato.

7. DURACIÓN

Duración inicial: 2 años

Posibles prórrogas: 1 año + 1 año

8. FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria facturará mensualmente los servicios (las horas efectivamente requeridas y prestadas).

9. PRECIO

Para dos años iniciales:

NIVEL 2

Nivel 4. Grupo profesional 4.B) Área de Administración y Gestión
Cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	**2años**		1592 HORAS
	54.582,56 €		
SS (40%)	21.833,02 €		
Costes directos	76.415,58 €		
Costes indirectos	5.454,54 €		
Gastos generales (13%)	10.643,12 €		
Bº industrial (6%)	4.912,21 €		
Total	97.425,45 €	30,60	Precio/hora (sin IVA)
IVA (21%)	20.459,34 €	37,02	Precio/hora (con IVA)
Total (con IVA)	117.884,79 €		

*Desagregación de género de los costes salariales: inexistencia de diferencias en Convenio e imposibilidad de conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato.

IRATI MONTORIO RODRIGUEZ
Trabajadora Social

LEIOAKO UDALA 03/11/2025