



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

**ESP.-ZK. /Nº EXP.: 5791/2026**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales atribuye a los ayuntamientos la competencia en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, (en adelante SAD).

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales tiene por objeto el desarrollo del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales regulado en el artículo 22 de la Ley 12/2008 de, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en cumplimiento del mandato contenido en su artículo 23 y en su disposición adicional primera.

Así, el SAD se define en este marco como *“un servicio de naturaleza asistencia y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento. Sólo podrán acceder a atención doméstica quienes reciban atención personal o se encuentren en riesgo de dependencia”*.

### **2.- INFRAESTRUCTURA Y/O TECNOLOGÍA DISPONIBLE PARA LA GESTIÓN DIRECTA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

El Ayuntamiento no dispone de aplicación informática para poder gestionar el Servicio de Ayuda a Domicilio, ni el conocimiento ni los medios necesarios propios para poder desarrollar e implantar una aplicación con tales características. Se trata de un ámbito en el que las soluciones pasan por la contratación del suministro y servicios prestados por terceras personas que disponen de las infraestructuras necesarias para prestar dichos servicios.

### **3.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto es la contratación de la aplicación informática específica que permita la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio que se prevé sea de gestión pública en un plazo corto de tiempo.





Con esta aplicación se quiere gestionar, de un lado, la información de las personas trabajadoras domiciliarias y de otra, la información de la persona beneficiaria y sus cuidadores si los tuviera.

A través de esta aplicación se quieren recoger los datos de filiación, dirección y patologías de las personas beneficiarias y cualquier otra información imprescindible para ofrecer unos cuidados de calidad y ajustados a las capacidades de la persona atendida. En este sentido, será indispensable recoger la información sobre la capacidad de la persona usuaria para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, a través de las escalas y herramientas más comunes en la propia aplicación, como puede ser la escala Barthel.

Los horarios de atención, las horas de respiro y horas de apoyo en caso de necesitarlas también deberán quedar reflejadas en la misma aplicación. En los casos en los que durante o previamente al servicio se dieran incidencias, porque no se ha podido dar el servicio o por cualquier otro motivo, se podrán registrar también.

Desde la aplicación, que deberá poder instalarse en los móviles de las personas trabajadoras (se estima que sean unas 60 personas entre personal fijo y eventual) se podrá realizar una coordinación en tiempo real de los servicios, de manera que las trabajadoras sociales gestoras del caso conozcan a la mayor brevedad la situación real de cada persona atendida por el servicio, y permita una mayor eficacia en la gestión del personal adscrito al servicio.

Las personas trabajadoras se diferencian en trabajadoras de atención directa, que podrán ser unas 48, y trabajadoras de atención indirecta o con perfiles más administrativos, que se estima serán unas 6. No obstante, y conociendo la rotación de personal que existe hoy en día en el servicio, se prevé que puedan a ser, en total unas 60.

A este respecto, es importante que la aplicación facilite la gestión del personal, llevando el conteo de las horas trabajadas y las horas disponibles para cubrir otros servicios, especificando si está en la zona o no, para aumentar eficiencia y no perder tiempo y dinero en desplazamientos, por ejemplo. Unida a esta cuestión es fundamental que pueda reflejar los permisos laborales, si está activo o no, jornada del contrato, disponibilidad de horarios, vacaciones...etc.

Además, se necesita que las personas profesionales de atención directa puedan registrar la entrada y la salida del domicilio en el que se da el servicio, a través de la aplicación de formas que pueda comprobarse en coherencia con las incidencias registradas, la situación actualizada de cada servicio.

De esta manera, se busca ofrecer un servicio ágil, adaptado a las necesidades de las personas beneficiarias y con una calidad óptima que facilite la referencialidad de las personas trabajadoras en la vida de las personas usuarias y sus entornos.





Debido a la idiosincrasia del propio servicio y las situaciones que se atienden, son comunes las quejas y sugerencias siendo necesario, dentro de la aplicación, un sistema de registro seguimiento y resolución de quejas que facilite el desarrollo del protocolo interno.

Unido a este punto, uno de los factores medibles que más impacto tiene en el grado de satisfacción del servicio de las personas usuarias y su red de apoyo es la agilidad y claridad en la comunicación. En un servicio en el que se prevén tantas modificaciones de horarios, situaciones, y personas profesionales es verdaderamente importante implantar canales de comunicación efectivos, que reduzcan esperas, ajusten expectativas, y aporten seguridad y confianza a la relación de cuidado. Para esto, sería indispensable que la aplicación permitiera una comunicación telemática rápida y que deje constancia de la notificación, al poder ser bidireccional, tanto con la persona usuaria, como con la familia o la red social de apoyo que posea. A través de este recurso se reduciría el tiempo en la gestión de incidencias más frecuentes, además de minimizar las interrupciones telefónicas en el trabajo ordinario del equipo de gestión del caso, optimizando recursos y garantizando una trazabilidad en los procesos.

En cuanto a la facturación del servicio, la aplicación deberá generar la facturación y la documentación necesaria para la gestión del cobro.

En cuanto a las ayudas técnicas que las personas usuarias requieran, el Servicio de Ayuda a Domicilio contempla un servicio de préstamo de las mismas hasta que la persona usuaria pueda gestionarse la propia por los canales ordinarios y en colaboración con otras entidades como Osakidetza y/o la Diputación Foral de Bizkaia. En estos casos, la aplicación deberá tener la posibilidad de registrar las personas usuarias que posean estas ayudas y la descripción de las mismas durante su préstamo.

En lo que refiere a la seguridad, será indispensable acreditar el nivel medio de seguridad según el Esquema Nacional de Seguridad.

Además, todos los datos registrados en la aplicación deben poder consultarse de manera fácil y rápida, facilitando su incorporación a las memorias anuales en forma de informe o formas gráficas, y en su caso, permitiendo su explotación en archivos Excel.

Especialmente importante es poder desagregar los indicadores por sexo, y realizar evaluaciones periódicas del impacto de género a través de la interpretación de diferentes datos que se puedan explotar desde la aplicación.

Por último, la aplicación deberá estar tanto en euskera como en castellano, y de no ser posible en el momento en el que se de la adjudicación, deberá ofrecer el servicio en bilingüe en los primeros seis meses desde que su implantación.





#### 4.- CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

Las características técnicas que deberá cumplir la solución informática son las siguientes:

- La solución debe prestarse en modo SAS alojado en la nube.
- Tanto la empresa adjudicataria como el datacenter donde se aloje la solución deberán estar certificadas en el ENS al menos en el nivel medio.
- La solución deberá contar al menos con la opción de consultar vía web los expedientes, las incidencias técnicas y las quejas y reclamaciones.
- La solución deberá contar al menos con una App o adaptación para dispositivos móviles que permita al menos realizar fichajes horarios, consultar la planificación y el registro de incidencias.

#### 5.- ASISTENCIA TÉCNICA.

El Ayuntamiento de Galdakao debe tener a su disposición un servicio de asistencia técnica en días laborales, en horario de 8.00 a 18.00 horas.

Forman parte de este soporte las siguientes tareas:

- Servicio de soporte remoto para la configuración de la aplicación y uso general del software relacionado con el objeto de contrato.
- Servicio de actualizaciones del software de todas las funciones.
- Servicio de resolución de incidencias,

En definitiva, la adjudicataria se encargará de mantener el software actualizado constantemente y en pleno funcionamiento adaptado a la normativa vigente y deberá dar soporte durante el plazo de ejecución del contrato.

#### 6.- FORMACIÓN

##### **Formación inicial o previa a la puesta en marcha**

Para asegurar el normal funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, una vez adquirido e instalado el software o autorizado el acceso a la aplicación y con carácter previo a la puesta en marcha, el adjudicatario deberá formar al personal municipal.

La formación inicial para el personal de atención indirecta, será de un mínimo de 20 horas en total distribuidas en un mínimo de 3 sesiones, pudiendo ser estas sesiones en días alternos (fechas diferentes).





## 7.- PLAZO

El contrato tendrá una **duración** de 2 años, prorrogable hasta un máximo de 2 años.

El sistema deberá **estar en marcha** en el plazo máximo de 15 días tras la adjudicación. En este plazo, se deberá instalar, suministrar o permitir acceder al software (o hardware, en su caso) y haber impartido la formación al personal del Ayuntamiento.

La solución objeto de contrato no deberá requerir complicadas instalaciones ni despliegues.

En cuanto a la **migración de los datos o archivos** de la plataforma anterior, si procediera, se deberá realizar en el plazo máximo de un mes desde la adjudicación del contrato.

## 8.- FACTURACIÓN

La facturación se realizará por mensualidades vencidas una vez se haya puesto en funcionamiento de la aplicación, que incluye el suministro, formación, migración y puesta en marcha, estando el adjudicatario obligado a presentar la correspondiente factura que habrá de ser en formato electrónica y a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Ayuntamiento de Galdakao: <https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/e-invoice.1> o FACe.

\*Se recuerda a todas las personas físicas y jurídicas y entidades sin personalidad jurídica sujetas al sistema TicketBAI o análogo, que las facturas que registren deberán incluir el código QR y el identificativo TicketBAI (o análogos).

En todas las comunicaciones, incluidas las facturas emitidas por el adjudicatario en relación con este contrato, deberá figurar necesariamente el siguiente número de expediente: 5791/2026

## 9.- MIGRACIÓN

La adjudicataria deberá realizar la migración de los datos o archivos de la plataforma anterior, si la hubiere, en el plazo máximo de un mes desde la adjudicación del contrato.

Además, a la finalización del contrato y en caso de que no obtuviera la licitación la misma empresa, el adjudicatario deberá colaborar con la migración a su plataforma o sistema.





Es decir, finalizado el contrato deberá colaborar en la migración de los archivos alojados en su plataforma a la del nuevo adjudicatario, si lo hubiera.

Firmado electrónicamente

