

**ERANDIOKO EGUNEKO ZENTROA ETA SAN JOSE EGOITZA KUDEATZEKO APLIKAZIO INFORMATIKO
BAT KONTRATATZEKO PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN PLEGUA
(ESP 04CONT-2026/000005)**

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Erandioko Udalaren xedea da Erandioko Eguneko Zentroa eta San José Egoitza kudeatzeko programa informatiko bat kontratatzea (kontratuaren xedea kudeaketa integraleko softwarea aldi baterako erabiltzeko lizentzia da). Udal honek aplikazio informatiko modularra eta malgua izan behar du, Erandioko eguneko zentroko eta San Jose egoitzako asistentzia-kudeaketa modu eraginkorrean kudeatu ahal izateko.

Gaur egun, Erandioko Udalak RESIPLUS aplikazioa erabiltzen du San José Egoitza eta Erandioko Eguneko Zentroa kudeatzeko. Beraz, informazio-sistema honen eguneratze teknologikoa hartu beharko da abiapuntutzat, bai eta aplikazio horretan jasotako datuen migrazioa ere.

Erandioko Eguneko Zentro eta San Jose egoitzak (Agirre Lehendakaria, 11) udalaren eskumeneko adinekoentzako ostatu-zerbitzua ematen du, bai eta foru-eskumeneko egoitza-zerbitzuak eta eguneko zentro-zerbitzuak ere.

Horretarako, beharrezkotzat jotzen da enpresa espezializatu bat kontratatzea, zentroaren asistentzia-jarduera kudeatu ahal izateko aplikazio bat emateaz arduratuko dena, bai eta tresnaren aplikazioaren eta mantentze-lanen erabiltzaile guztiei arreta emateko laguntza tekniko eta funtzionaleko zereginak kudeatzeaz ere. Era berean, Egoitza Etxeko eta Eguneko Zentroko langileak prestatzeaz arduratuko da.

Oro har, programak honako hauek ahalbidetu beharko ditu:

- Aldizkako ebaluazioak kontrolatzea
- Erregistroen antolaketa
- Asistentzia-espedientea
- Banakako arreta-programa
- Sendagaiak eta tratamenduak kontrolatzea.
- Eskumena duen ikuskaritzaren eskakizunak betetzea
- Erabiltzaileen profilaren araberako kudeaketa bermatzea, erabiltzaile bakoitzak garrantzitsuak diren datuetara sartzeko aukera izan dezan.

Halaber, beharrezkoa izango da enpresa hornitzaileak urtarilaren maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuaren eskakizunekin bat datorren ziurtagiria izatea (3Administrazio Elektronikoen eremuan Segurtasun Eskema Nazionala, erdi-mailakoa, arautzen duena).

2.- APLIKAZIOAREN EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA

Aplikazioak gutxieneko ezaugarri hauek bete behar ditu:

Enpresak Erandioko Udalak SaaS (Software as a Service) moduan eman beharko du zerbitzua, eta, beraz, udalaren zerbitzu informatikoez ez dute inolako softwarerik instalatu beharko beren zerbitzarietan. Enpresak, beraz, aplikazioaren sarbidea eta eguneraketak bermatu beharko ditu, bai eta erabiltzen diren datuen segurtasuna ere. Aplikazioak aukera emango du hura erabili behar duten erabiltzaile guztiei alta emateko. Hala ere, aldibereko 9 erabiltzaileko muga ezartzen da; hau da, gehienez bederatzi erabiltzailek erabili ahal izango dute aplikazioa aldi berean.

2.1.- PROGRAMAREN ERREFERENTZIA FUNTZIONALAK

A. Eskakizun generikoak

- ☐ Lantaldeak eta erabiltzaileak eta aplikazioko atal bakoitzerako sarbideak definitzeko gaitasuna, ikusteko, gehitzeko, aldatzeko, inprimatzeko eta ezabatzeko modalitatean.
- ☐ Taldeen sarrerak eta erabiltzaile bakoitzarenak inprimatzeko aukera.
- ☐ Erabiltzaileei baja ematea, berriz aktibatzea eta taldez edo lantokiz aldatzea.
- ☐ Erabiltzaile bakoitzaren sarrera-erregistroa. Kontsulta ordenagailuen, erabiltzaileen eta atzitutako fitxategien arabera egin behar da. Informazio hau eman behar du: kontsulta zein ordenagailutatik egin den, erabiltzailea, data, ordua eta segundoak, sarbide mota, atzitutako fitxategia eta aldatutako, ezabatutako edo kontsultatutako informazioa.
- ☐ Pasahitzak kontrolatzea, gutxieneko luzera, gehieneko saiakera kopurua eta iraungipena zehaztuz.
- ☐ Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikora egokitzea (2018), datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermatuz.
- ☐ Microsoft Office-rekin integratzea (2010etik aurrera).
- ☐ Datuak aztertzeke eta ustiatzeke aplikazioekin integratzea. Aplikazioa konfiguratzeke aukerak datuak estandarizatzea eta kontsolidatzea erraztu behar dute.

B. Jardun-arloak

- ☐ Administrazioa: Hornitzaileak, Biltegia, Langileak.
- ☐ Zerbitzu orokorrak: Harrera, Mantentze-Lanak, Gorabeherak, Garraioa.
- ☐ Soziosanitarioa: Zuzendaritza, Gainbegiraketa/Koordinazioa, Mediku Klinikoa/Errehabilitatzailea, Erizaintza,
- ☐ Farmazia, Laguntzaileak, Begiraleak, Pedagogia, Animatzaile Soziokulturala, Gizarte-Lana, Psikologia, Neuropsikologia, Psikiatria.
- ☐ Komunikazioa: Familien ataria.

C. Ezaugarri orokorrak

Arlo guztietan jarduten duten profesional guztiek honako hauek dituzte:

- ☐ Datuetarako sarbidea, baimendutako profilen arabera.
- ☐ Zereginen eta agenda propioaren planifikatzailea, diziplinartekoa, ekitaldiak, aretoak, ikastetxeko baliabideak.
- ☐ Egoiliarrekin/erabiltzaileekin edo zentroko beste kudeaketa-arlo batzuekin zerikusia duten gorabeheren parteak sortzea. Gorabeheren jarraipena, lotutako jarduerak eta kasu bakoitzaren ebazpena.
- ☐ Zentroko administrazioaileak edo erabiltzaileak berak definitutako txosten eta zerrenda propioak diseinatzea. Erabiltzaile-mailako segurtasun-mailen arabera kontrolatuta.
- ☐ Estatistikak sortzea profesionalaren, jardun-arloaren, erabiltzaile-taldearen edo konfiguratu daitezkeen hautaketa-irizpideen arabera.
- ☐ Profesionalak edo beste profesional batzuek sartutako informazioarekin lotutako zerrendak, baldin eta haien sarbidea beharrezkoa bada beren zereginak betetzeko. (erabiltzaile edo lantalde bakoitzeko baimen bidez kontrolatuta).
- ☐ Programaren barruko posta erabiltzaileen artean.
- ☐ Helbideen eta telefonoen agenda.
- ☐ Profesional bakoitzaren berezko jardueren erregistroa.
- ☐ Jardueretan zehar antzemandako gorabeherak eta beste profesional eta senide batzuekiko komunikazioa.
- ☐ Balorazio-eskaletarako sarbidea eta konfigurazioa: Barthel, Lawton i Brodie, Hamilton, Yessavage, MMSE/MEC, Blessed, MSQ, Tinetti, OARS, Norton, Test Up and Go, Test Mini Nutritional, Gurutze Gorria, Pfeiffer, APGAR, Gizarte Laguntza (MOS), Hautemandako Gizarte Laguntza Funtzionala (DUFSS) Gizarte Baliabideen Testa (OARS), Arrisku Soziala, Zaintzailearen Gainkarga (Zarit), GENCAT Bizi-kalitatea, Inbentario Neuropsikiatrikoa (NPI),

BELS - Auto-zaintza, BELS - Komunitate-trebetasunak, BELS - Etxeko trebetasunak.

- ☐ Profesionalek konfigura ditzaketen balorazioak, dimentsioen arabera bateratutako balorazioak, eskala, datu mediko, kontrol soziosanitario eta dietistaren datuekin lotuak.
- ☐ Profesional bakoitzarentzat programatutako zereginak sortzea, data, zaintza mota eta parte-hartzaile taldeen arabera.
- ☐ Jarduketa Plan Programatu batetik eratorritako atazen erregistroa.
- ☐ Profesional bakoitzarentzako dokumentu-kudeaketa (PDF, irudiak, etab.).
- ☐ Alertak, abisuak, jakinarazpenak eta iragazkiak konfiguratzea, zerbitzuaren erabiltzaileei edo asistentzia-arretako funtsezko prozesuei dagokienez.
- ☐ ACPrekin (Pertsonarengan Oinarritutako Arreta) lotutako erabiltzailearen lehentasunak erregistratzeko aukera ematea, eta lehentasun horiek PAI, PIRR eta PIA planetan txertatu ahal izatea.

D. Jardun-arlo bakoitzaren ezaugarri espezifikoak

1. Medikuntza-arloa.

- ☐ Historia kliniko medikoa: Patologiak, alergiak, aurrekariak, ebakuntzak. (CIE-9 eta CIE-10).
- ☐ Plan farmakologikoa.
- ☐ Analisiak eta emaitzak kontrolatzea eboluzio-grafikoekin. COVID erregistroak, proba diagnostikoak.
- ☐ Aurrez definitutako txosten medikoak eta profesionalek konfigura ditzaketen aukerak.
- ☐ Egoiliarren sendagaiekin, eboluzioarekin eta historialarekin lotutako zerrendak.
- ☐ Sendagaien kontsumoarekin eta farmaziarako eskaerekin lotutako zerrendak.
- ☐ Zentroaren barneko edo kanpoko unitateetan egoiliarren egonaldiak kontrolatzea.
- ☐ Agenda eta zereginen planifikatzailea beste profesional batzuentzat.

2. Farmazia-arloa.

- ☐ Farmazia-eskaerak automatikoki sortzea.
- ☐ Sendagaien eta errezeten banakako stockaren kontrola.
- ☐ Farmaziarekin integratzea, banatze-sistemak eta botika pertsonalizatuak prestatzea.
- ☐ Sendagaien datu-basea.
- ☐ Farmakoak emateko eta banatzeko erregistroa.

- ☐ Farmaziarako eskaera eskuz kudeatzea, eta aldi berean eskaerak irekita uzteko aukera, ondoren bidaltzeko.
- ☐ Errezeten kontrola, eskaeren kudeaketa, inprimaketa, harrera eta egiteko dauden jarraipena.

3. Erizaintza eta Laguntzaileen Arloa.

- ☐ Zainketen plangintza.
- ☐ Kontrolen/konstanteen erregistroa.
- ☐ Kontrol propio konfigurarriak.
- ☐ Zainketen balorazioak.
- ☐ Inkontinentziak kontrolatzea eta pixoihalen eskaerak.
- ☐ Farmakoen administrazioa kontrolatzea eta erregistratzea.

4. Teknikarien Arloa.

Arlo honek, gutxienez, profil tekniko hauek izan behar ditu: gizarte-langilea, psikologoa, animatzaile soziokulturala eta fisioterapeuta.

- ☐ Profesional bakoitzarentzako jardueren erregistroa. Absentzien, arrazioen eta senideen parte-hartzearen kontrola.
- ☐ Jarduera guztien jarraipena eta kontrola, eta lantaldeak egiteko aukera.
- ☐ Lan-jarduera propioak egitea.
- ☐ Jarduerak planifikatzea.
- ☐ Bizitzaren Historia (ACP).
- ☐ Barneratze judizialeko aginduak kontrolatzea.
- ☐ Mendekotasunaren zerrendak eta kudeaketa.
- ☐ Jarraipena (ebolutiboa) eta komunikazioa beste profesional batzuekin (eskaerak).
- ☐ Profesionalek konfigura ditzaketen lantaldeen arabera jarraipenak sartzeara eta irakurtzea.
- ☐ Profesionalak edo beste profesional batzuek sartutako informazioarekin lotutako zerrendak, baldin eta haien sarbidea beharrezkoa bada beren zereginak betetzeko.

5. Laneratzeko arloa.

- ☐ Egindako jardueren erregistroa.
- ☐ Laneratze Arloan sartzeko balorazioa.
- ☐ Hornitzaileak
- ☐ Prestakuntza-ikastaroak.
- ☐ Historikoa, balorazioak eta eskalak.
- ☐ Lan-kontratuak, bilakaera, jarraipena, gorabeherak eta jakinarazpenak.

6. Barneratu aurreko arloa.

- ☐ Kontaktuen kudeaketa eta jarraipena.
- ☐ Agendak, bisiten eta deien erregistroa.
- ☐ Erakundeak eta preskriptoreak.
- ☐ Barneratu aurrekoak eta logelen erreserba.
- ☐ Zerrendak eta estatistikak.
- ☐ Itxaron-zerrendan dauden espedienteak kudeatzea.

7. Administrazio-arloa.

Ekonomikoa

- ☐ Zentroko kutxa.
- ☐ Kutxa eta erabiltzaileen diru pertsonalaren mugimenduak.
- ☐ Ordainagiriak, bidalketa-sortak eta kobrantzen kudeaketa.
- ☐ Elkartekideak eta laguntzaileak.
- ☐ Zerrendak eta txostenak.

Langileak

- ☐ Emandako eta/edo jasotako prestakuntza-ikastaroak erregistratzea eta kontrolatzea.
- ☐ Langileei emandako materialak erregistratzea eta kontrolatzea. Egoitzako stockarekin duen harremana.
- ☐ Langileen gorabeheren erregistroa

- ☐ Langileei lotutako dokumentuak sartzea, formatua edozein dela ere.
- ☐ Sartutako informazioarekin lotutako txosten propioak sortzea.
- ☐ Lehen aipatutako mugimenduekin lotutako zerrendak.

Hornitzaileak.

- ☐ Datu orokorrak eta ordaintzeko baldintzak.
- ☐ Produktuak, artikulak, eskaintzak, sustapenak eta deskontuak.
- ☐ Kontratazio-baldintzei eta lortutako kalitate-ziurtagiriei buruzko datuak.
- ☐ Hornitzaileen kalitate- eta jarraipen-irizpideen arabera balorazioa.
- ☐ Dokumentuen kudeaketa, produktuaren fitxak, ziurtagiriak.
- ☐ Txostenak eta zerrendak.

Biltegia.

- ☐ Artikuluak
- ☐ Produktuaren ezaugarri orokorrak.
- ☐ Hornitzaileekiko harremana.
- ☐ Eskaeraren gehieneko eta gutxieneko puntua.
- ☐ Erosketarako edo banaketarako hainbat aurkezpen mota bereizteko aukera ematen duten bihurketa-unitateak.

Erosketen kudeaketa.

- ☐ Eskariaren kalkulua, hauen arabera: gutxieneko stocka, artikulua libreen hautaketa edo hornitzailearengandik lortutako balorazioaren arabera, hornitzaileak aurrez definitutako eta erabiltzaileak konfiguratu ditzakeen erosketa-zerrendak erabiltzea.
- ☐ Igorritako eskaerekin jasotako albaranak eta fakturak balidatzea ahalbidetzen duen eskaera jasotzea.
- ☐ Eskatutako materialak jasotzearekin lotutako gorabeherak erregistratzea.
- ☐ Albaranetan, fakturretan eta eskaeretan prezioa sartzea/aldatzea.
- ☐ Jasotako fakturak kudeatzea, honako hauek egiteko: Edukia balidatzea, jasotako albaranen eta/edo eskaeren arabera.

Txostenak eta zerrendak.

Zerbitzu Orokorrak

Harrera:

- ☐ Senideen bisiten erregistroa.
- ☐ Garraioa. Ibilbideak, gidariak eta ibilgailuak.
- ☐ Kanpoko bisiten erregistroa.
- ☐ Zentroko erabiltzaileen absentziaren/presentziaren erregistroa.
- ☐ Iradokizunak eta erreklamazioak.
- ☐ Gogobetetze-inkesta konfiguragarriak.
- ☐ Agenda eta zereginen planifikatzailea.
- ☐ Komunikazioa senideekin. Aretoak erreserbatzea.
- ☐ Alertak, abisuak, jakinarazpenak eta iragazkiak sortzea, zerbitzuaren erabiltzaileei edo zentroaren kudeaketako funtsezko prozesuei lotuta.

Mantentze-lanak.

- ☐ Lan-aginduak sortzea eta horien jarraipena egitea.
- ☐ Gorabeherak.
- ☐ Lanaren plangintza.
- ☐ Instalazioak eta ekipoa.
- ☐ Mantentze-planak.
- ☐ Atazaren, jarduketan eta erabilitako materialaren erregistroak.
- ☐ Zerbitzuari lotutako hornitzaileekiko komunikazioa.

Komunikazioa. Senideak

- ☐ Senideen atarirako sarbidea.
- ☐ Txostenak eta dokumentuak eskuratzeko aukera, sarbideko profesionalen balorazioak.
- ☐ Barne-mezularitza bidezko komunikazioa zentroko profesional izendatuekin.
- ☐ Alertak eta berriak jakinaraztea.

□Zentroko iragarki-panela eta informazio orokorra.

2.2.- ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA

Esleipendunak langileak prestatu beharko ditu. Programaren etengabeko prestakuntza urtero egingo da, 20 orduko iraupenarekin (online).

2.2.- EUSKARRIA

Aplikazioaren ustiapenari dagokionez, erabiltzaileei laguntzera bideratutako jarduera oro da euskarria.

Laguntza-zerbitzura sartzeko modalitateak. Zerbitzura sartzeko bi modu jaso beharko ditu:

- a) On-Line urruneko euskarria.
- b) Telefono bidezko euskarria

Telefono-zenbaki bat jarriko da, tarifa berezirik gabe, honako hauek egin ahal izateko:

- Produktuaren eragiketari buruzko zalantzak argitzea.
- Prozesuen sistematikari buruzko zalantzak argitzea.
- Eskabideak jasotzea.
- Aplikazioa erabiltzeko eskuliburu bat ematea.

Telefono bidezko laguntza-ordutegia lanegunetako 9:00etatik 14:00etara izango da.

- c) Posta elektroniko bidezko euskarria.

2.3.- Mantentze-lanak

Enpresa arduratuko da une oro sistema mantentzeaz eta eguneratzeaz. Sistemak izan ditzakeen gabezien aurrean erantzuteko denborak ahalik eta laburrena izan beharko du.

Errore motak eta erantzun-denborak.

Errore motaren arabera, erantzuteko denbora bat eskatzen da zuzentzeko.

Errore larriak eta arinak bereizten ditugu:

- Errore larriak: errore larritzat hartuko da, aplikazioaren funtzionamendu txarra dela eta, sistema ustiatzeko aukerarik ematen ez duena. Errore mota horiek, hainbat egoeratan blokeatzaileak izan daitezkeenak, 24 ordu baino gutxiagoan artatu beharko dira.
- Errore arinak: beste errore arin batzuk dira, aplikazioaren funtzionamendu okerragatik sistemaren funtsezko ustiapena eragozten ez dutenak. Horrelako erroreari aurre egiteko erantzun-denbora ezingo da 72 ordutik gorakoa izan.

3.- KONTRATUA SUNTSIARAZTEAN DATUAK EZABATZEKO BERMEA

Behin kontratua suntsiarazita, zerbitzuaren hornitzaileak ezin izango du daturik gorde, eta Erandioko Udalak eskatzen duenean eta, nolanahi ere, kontratua amaitzean, datuen ezabaketa segurua bermatuko duten mekanismoak aurreikusi beharko ditu.

Kontratua amaitzean, datu guztiak suntsitu izanaren ziurtagiria eskatuko zaio hornitzaileari. Azpikontratazioak egin badira, azpikontratistek eskuratu dituzten datuak ezabatu dituztela bermatzen duen ziurtagiria.

4.- TRANSFERENTZIA TEKNOLOGIKOA

Kontratua amaitzean, kontratua suntsiarazteko edo epea amaitzeko edozein arrazoi dela medio, zerbitzua uzten duen kontratistak zerbitzuaren erabateko eramangarritasuna eta independentzia teknologikoa bermatu beharko du, mendekotasun-egoera oro saihesteko (lock-in saltzailea). Horretarako, zerbitzua gauzatzean sortutako datu-base, espediente, dokumentu, sinadura elektronikoa, metadatu eta auditoretza-arrasto guztien esportazio osoa, egituratua eta logikoa emango dio Erandioko Udalari.

Entrega hori nahitaez egingo da honako baldintza tekniko eta segurtasun-baldintza hauen arabera:

1. ENI betetzea: Informazioa formatu irekietan, estandarretan eta makinaz irakurtzeko modukoetan esportatuko da, XML fitxategien eta XSD baliozkotze-eskemen bidez egituratuta. Dokumentu eta espediente elektronikoak Espediente Elektronikoaren eta Dokumentu Elektronikoaren ITBen arabera paketatuko dira, eta sinatutako aurkibideak eta lotutako sinadurak gordeko dira, horien osotasuna eta frogabaila bermatzeko.
2. Zaintza eta elkarreragingarritasun semantikoa: datu-baseen iraulketa datu-baseak tratatzeko eta babesteko ITBren irizpideetara egokituko da. Datu-hiztegi xehatua aurkeztu beharko da nahitaez, eremu bakoitza

Elkarreragingarritasun Semantikoko Zentroak argitaratutako aktibo semantiko komunekin mapeatzeko.

3. Segurtasuna eta Zaintza (ENS): Informazio-paketeak sortzeko, garraiatzeko eta entregatzeko prozesu guztia kanal seguru zifratuen bidez egingo da (adibidez, SFTP), Kriptologia Zentro Nazionalak (CCN) baimendutako algoritmoen bidez, ENSren MEDIA kategoriak eskatzen dituen integritate- eta konfidentzialtasun-neurriak aplikatuz.

4. Laguntza eta lankidetzatransizioan: kontratistak bere gain hartzen du laguntza teknikoa emateko eta Erandioko Udalarekin eta esleipendun berriarekin aktiboki lankidetzan aritzeko betebeharra trantsizio-aldian (gutxienez 3 hilabete), datuen arkitekturari eta aplikatutako negozio-arauei buruzko ezagutza eskualdatzea erraztuz.

5. Balidazioa eta Ezabaketa Asegurua: Kontratazio-organoko zerbitzu teknikoek formalki ikuskatu eta baliozkotuko dute entrega hau behin betiko betetzen dela, eta ezinbesteko baldintza izango da kontratuaren azken likidazioa egiteko eta eratutako bermeak itzultzeko. Baliozkotze hori egin ondoren, kontratistak Euskarrien Ezabaketa Seguruaren eta Suntsipenaren Ziurtagiria egingo du, Zentro Kriptologiko Nazionalaren (CCN) irizpideen arabera, eta bermatuko du ez dagoela informazioaren kopia operatiborik bere sistemetan, ez eta azpikontratistenetan ere.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA
APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DEL HOGAR RESIDENCIA SAN JOSÉ Y CENTRO DE DÍA
DE ERANDIO
(EXP 04CONT-2026/000005)**

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Erandio tiene por objeto la contratación de un programa informático destinado a la gestión del Hogar Residencia San José y Centro de Día de Erandio (El objeto del contrato consiste en la licencia de uso temporal del software de gestión integral). Es necesario para este Ayuntamiento disponer de una aplicación informática modular y flexible que permita gestionar de forma eficaz la gestión asistencial del Hogar-Residencia San José y Centro de Día Erandio.

Actualmente el Ayuntamiento de Erandio utiliza para la gestión del Hogar Residencia San José y Centro de Día de Erandio la aplicación RESIPLUS, por lo que se deberá asumir como punto de partida la actualización tecnológica del presente sistema de información, así como la migración de los datos incluidos en dicho aplicativo.

El Hogar Residencia San José de Erandio y Centro de Día, situado en Lehendakari Agirre plaza nº 11, presta tanto el servicio de alojamiento para personas mayores de competencia municipal como los servicios residencia y de centro de día de competencia foral.

A tales efectos se considera necesario contratar una empresa especializada que se encargue de proporcionar una aplicación que permita gestionar la actividad asistencial del centro; así como de las tareas de soporte técnico y funcional para atender a todas las personas usuarias de la aplicación y el mantenimiento de la herramienta. De igual manera se encargará de formar al personal del Hogar Residencia y Centro de Día.

A nivel general el programa deberá permitir:

- Controlar evaluaciones periódicas
- Organización de registros
- Expediente asistencial
- Programa individual de atención
- Control medicación y tratamientos.
- Cubrir las exigencias de la inspección competente
- Garantizar la gestión por perfil de usuarios; de manera que cada usuario pueda acceder a los datos que son relevantes.

También será necesario que la empresa proveedora posea el certificado de conformidad a las exigencias del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, Nivel Medio, en el ámbito de la Administración Electrónica.

2.- DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICA DE LA APLICACIÓN

Las características mínimas que tiene que cumplir la aplicación serán las siguientes:

El servicio que la empresa deberá facilitar el Ayuntamiento de Erandio será en modo SaaS (Software as a Service), de manera que los servicios informáticos municipales no deberán instalar ningún tipo de software en sus servidores. La empresa deberá, por tanto, garantizar el acceso y las actualizaciones de la aplicación, así como la seguridad de los datos que se manejen. la aplicación permitirá el alta de todos los usuarios que deban utilizarla, no obstante, se fija un número de 9 usuarios concurrentes, que son los que podrán utilizar la aplicación de manera simultánea.

2.1.- REFERENCIAS FUNCIONALES DEL PROGRAMA

A.- Requerimientos Genéricos

- ☐ Capacidad para definir grupos de trabajo y usuarios, y sus correspondientes accesos a cada apartado de la aplicación en la modalidad de ver, añadir, modificar, imprimir y eliminar.
- ☐ Posibilidad de imprimir los accesos de los grupos e individualmente de cada usuario.
- ☐ Dar de baja usuarios, reactivarlos y cambiarlos de grupo y o centro de trabajo.
- ☐ Registro de acceso de cada uno de los usuarios. La consulta se debe de realizar por ordenadores, usuarios, por ficheros accedidos. La información que debe ofrecer es el ordenador desde el que se ha hecho la consulta, el usuario, fecha, hora y segundos, tipo de acceso, fichero accedido y la información modificada, borrada o consultada.
- ☐ Control de contraseñas determinando la longitud mínima, número máximo de reintentos, caducidad.
- ☐ Adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDGAA) (2018), garantizando la confidencialidad de los datos de carácter personal.
- ☐ Integración con Microsoft Office (a partir de 2010 en adelante).
- ☐ Integración con aplicaciones de análisis y explotación de datos. Las opciones de configuración del aplicativo deben facilitar la estandarización de datos y la consolidación de los mismos.

B.-Áreas de actuación

- ☐ Administración: Proveedores, Almacén, Personal.
- ☐ Servicios Generales: Recepción, Mantenimiento, Incidencias, Transporte.
- ☐ Sociosanitario: Dirección, Supervisión/Coordinación, Médico Clínico/Rehabilitador, Enfermería,
- ☐ Farmacia, Auxiliares, Monitores, Pedagogía, Animador Sociocultural, Trabajo Social, Psicología, Neuropsicología, Psiquiatría.
- ☐ Comunicación: Portal Familiares.

C.- Características generales

Todos los profesionales que actúan en sus diferentes áreas disponen de:

- ☐ Acceso a los datos en función de sus perfiles autorizados.
 - ☐ Planificador de tareas y agenda propia, interdisciplinar, eventos, salas, recursos del centro.
 - ☐ Generación de partes de incidencias, relacionados con el residente/usuario o bien con otras áreas de gestión del centro. Seguimiento de incidencias, actividades relacionadas y resolución de cada caso.
 - ☐ Diseño de informes y listados propios definidos por el administrador del centro o el propio usuario. Controlados por niveles de seguridad a nivel usuario.
 - ☐ Generación de estadísticas por profesional, área de actuación, grupo de usuarios o criterios de selección configurables.
 - ☐ Listados relacionados a la información introducida por el profesional o por otros profesionales cuyo acceso sea necesario para realización de sus tareas. (controlado a nivel permisos por usuario o grupo de trabajo).
 - ☐ Correo interno del programa entre los propios usuarios.
 - ☐ Agenda de direcciones y teléfonos.
 - ☐ Registro de las actividades propias de cada profesional.
 - ☐ Incidencias detectadas en el transcurso de las actividades y comunicación con otros profesionales y familiares.
 - ☐ Acceso y configuración de escalas de valoración: Barthel, Lawton i Brodie, Hamilton, Yessavage, MMSE/MEC, Blessed, MSQ, Tinetti, OARS, Norton, Test Up and Go, Test Mini Nutritional, Cruz Roja, Pfeiffer, APGAR, Apoyo Social (MOS), Apoyo Social Funcional Percibido (DUFSS) Test Recursos Sociales (OARS), Riesgo Social, Sobrecarga Cuidador (Zarit), GENCAT Calidad de Vida, Inventario Neuropsiquiátrico (NPI),
- BELS - Auto Cuidado, BELS - Habilidades Comunitarias, BELS - Habilidades Domésticas.

- ☐ Valoraciones configurables por profesionales, valoraciones unificadas por dimensiones, vinculados a escalas, datos médicos, controles socio-sanitarios y datos dietista.
- ☐ Generación tareas programadas para cada profesional, por fechas determinadas, tipos de cuidado, grupos de participantes.
- ☐ Registro de tareas derivadas de un Plan Programado de Actuación.
- ☐ Gestión documental para cada profesional (PDF, imágenes, etc.....).
- ☐ Configuración de alertas, avisos, notificaciones y filtros en relación a los usuarios del servicio o a procesos clave de la atención asistencial.
- ☐ Introducción de preferencias del usuario del servicio relacionadas con ACP (Atención Centrada en la Persona), permitiendo su inclusión en PAI, PIRR, PIA.

D.- Características específicas de cada área de actuación

1.-Área Médica.

- ☐ Historia clínica médica: Patologías, alergias, antecedentes, intervenciones. (CIE-9 y CIE-10).
- ☐ Plan farmacológico.
- ☐ Control de analíticas y resultados con gráficas de evolución. Registros COVID, Pruebas diagnósticas.
- ☐ Informes Médicos predefinidos y opción a configurables por profesionales.
- ☐ Listados relacionados con la medicación de los residentes, sus evolución e historial.
- ☐ Listados relacionados con los consumos de medicamentos y pedidos a farmacia.
- ☐ Control de estancias de los residentes en unidades internas o externas al Centro.
- ☐ Agenda y planificador de tareas a otros profesionales.

2.- Área Farmacia.

- ☐ Generación automática de pedidos de farmacia.
- ☐ Control de Stock individual de medicamentos y recetas.
- ☐ Integración con farmacia, sistemas de dispensación y preparación de medicación personalizada.
- ☐ Base de datos de medicamentos.
- ☐ Registro de administración y dispensación de fármacos.

- ☐ Gestión manual del pedido a farmacia, y posibilidad de dejar pedidos abiertos en
- ☐ simultáneo para su posterior envío.
- ☐ Control de recetas, pedido, impresión, recepción y pendientes.

3.- Área de Enfermería y Auxiliares.

- ☐ Planificación de cuidados.
- ☐ Registro de controles/constantas.
- ☐ Controles propios configurables.
- ☐ Valoraciones de cuidados.
- ☐ Control de incontinencias y pedidos de pañales.
- ☐ Control y registro de administración de fármacos.

4.- Área de Técnicos.

Esta área debe contener, al menos, los siguientes perfiles técnicos: trabajador/a social, psicólogo/a, animador/a sociocultural y fisioterapeuta.

- ☐ Registro de actividades para cada profesional. Control de ausencias, motivos y participación de los familiares en las mismas.
- ☐ Seguimiento y control de todas las actividades y posibilidad de realizar grupos de trabajo.
- ☐ Elaboración de sus propias actividades de trabajo.
- ☐ Planificación de las actividades.
- ☐ Historia de Vida (ACP).
- ☐ Control de órdenes de internamiento judicial.
- ☐ Listados y gestión de la dependencia.
- ☐ Seguimiento (evolutivo) y comunicación con otros profesionales (peticiones).
- ☐ Introducción y lectura de seguimientos por grupos de trabajo configurables por los profesionales.
- ☐ Listados relacionados a la información introducida por el profesional o por otros profesionales cuyo acceso sea necesario para realización de sus tareas.

5.- Área de Integración Laboral.

- ☐ Registro de Actividades realizadas.
- ☐ Valoración de acceso al Área de Integración Laboral.
- ☐ Proveedores
- ☐ Cursos de formación.
- ☐ Histórico, valoraciones y escalas.
- ☐ Contratos de trabajo, evolución, seguimiento, incidencias y notificaciones.

6.- Área Preingreso.

- ☐ Gestión y seguimiento de contactos.
- ☐ Agendas, registro de visitas y llamados.
- ☐ Instituciones y prescriptores.
- ☐ Preingresos y reserva de habitaciones.
- ☐ Listados y estadísticas.
- ☐ Gestión de expedientes en lista de espera.

7.- Área Administración.

Económico

- ☐ Caja del centro.
- ☐ Caja y movimientos de dinero personal de los usuarios.
- ☐ Recibos, remesas y gestión de cobros.
- ☐ Asociados y colaboradores.
- ☐ Listados e Informes.

Personal

- ☐ Registro y control de cursos de formación, impartidos y/o recibidos.
- ☐ Registro y control de materiales entregados al personal. Relación del mismo con el stock de la residencia.

- ☐ Registro de incidencias de personal
- ☐ Incorporación de documentos asociados al personal, cualquiera sea su formato.
- ☐ Generación de informes propios relacionados a la información introducida.
- ☐ Listados relacionados a los movimientos antes citados.

Proveedores.

- ☐ Datos generales y condiciones de pago.
- ☐ Productos, artículos, ofertas, promociones y descuentos.
- ☐ Datos asociados respecto a sus condiciones de contratación y certificaciones de calidad obtenidas.
- ☐ Valoración por criterios de calidad y seguimiento proveedores.
- ☐ Gestión documental, fichas productos, certificaciones.
- ☐ Informes y listados.

Almacén.

- ☐ Artículos
- ☐ Características generales del producto.
- ☐ Relación con proveedores.
- ☐ Punto máximo y mínimo de pedido.
- ☐ Unidades de conversión que permitan diferenciar distintos tipos de presentaciones para su compra o distribución.

Gestión de Compras.

- ☐ Cálculo de pedido por: Stock mínimos, selección de artículos libre o conforme valoración obtenida del proveedor, utilización de listados de compras predefinidos por proveedor configurables por el usuario.
- ☐ Recepción del pedido que permita: validar los albaranes y/o facturas recibidas con los pedidos emitidos.
- ☐ Registro de incidencias relacionadas a la recepción de los materiales solicitados.
- ☐ Introducción/modificación de precio en albaranes, facturas y pedidos.
- ☐ Gestión de facturas recibidas que permita: Validar su contenido conforme los albaranes y/o pedidos recibidos.
- ☐ Informes y listados.

Servicios Generales

Recepción:

- ☐ Registro de visitas de familiares.
- ☐ Transporte. Rutas, conductores y vehículos.
- ☐ Registro de visitas externas.
- ☐ Registro de ausencia/presencia usuarios del centro.
- ☐ Sugerecias y reclamaciones.
- ☐ Encuestas de satisfacción configurables.
- ☐ Agenda y Planificador de Tareas.
- ☐ Comunicación con Familiares. Reserva de salas.
- ☐ Creación alertas, avisos, notificaciones y filtros vinculados a usuarios de servicio o procesos clave gestión del centro.

Mantenimiento.

- ☐ Creación y seguimiento Órdenes de trabajo.
- ☐ Incidencias.
- ☐ Planificación del trabajo.
- ☐ Instalaciones e Equipos.
- ☐ Planes de mantenimiento.
- ☐ Registros de tarea, actuaciones, material utilizado.
- ☐ Comunicación con proveedores asociados al servicio.

Comunicación. Familiares

- ☐ Acceso a portal familiar.
- ☐ Posibilidad de acceder a informes y documentos, valoraciones de los diferentes profesionales de acceso.
- ☐ Comunicación por mensajería interna con los profesionales designados del centro.
- ☐ Notificación de alertas y novedades.

- ☐ Panel de anuncios e información general del centro.

2.2.- FORMACIÓN USUARIOS/AS

La adjudicataria deberá formar a las personas trabajadoras. La formación continua del programa se realizará cada año con una duración de 20h (online).

2.2.- SOPORTE

Soporte es toda actividad encaminada a apoyar a los usuarios en lo que se refiere a la explotación de la aplicación.

Modalidades de acceso al servicio de soporte. Deberá contemplar dos formas de acceder al servicio:

a.) Soporte remoto On-Line.

b.) Soporte telefónico

Se habilitará un número de teléfono, sin tarificación especial, con el fin de que se pueda proceder a:

- Resolver dudas de operatoria del producto.
- Resolver dudas de sistemática de procesos.
- Recepción de solicitudes.
- Facilitar un manual de uso de la aplicación.

El horario de asistencia telefónica deberá comprender la franja horaria de atención a usuarios/as de 9 a 14 horas, en días laborables.

c.) Soporte por correo electrónico.

2.3.- Mantenimiento

La empresa se encargará del mantenimiento y la actualización del sistema en todo momento. Los tiempos de respuesta frente a posibles deficiencias del sistema deberá ser lo más reducido posible.

Tipos de errores y tiempos de respuesta.

En función del tipo de error se exige un tiempo de respuesta para su subsanación.

Distinguimos entre errores graves y leves:

- Errores graves: se entiende por error grave aquel que, debido al mal funcionamiento de la aplicación, no permite la explotación del sistema. este tipo de errores, que en diferentes circunstancias pueden ser bloqueantes, deberán ser atendidos en menos de 24 horas.
-Errores leves: se entiende por otros leve aquel que, debido al mal funcionamiento de la aplicación, no impide la explotación sustancial del sistema. El tiempo de respuesta para hacer frente a este tipo de errores no podrá ser mayor de 72 horas.

3.- GARANTIA DE BORRADO DE LOS DATOS AL RESOLVER EL CONTRATO

Una vez resuelto el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el Ayuntamiento de Erando y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Serán requeridos al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos. Certificación donde también se garantice, en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

4.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Al término del contrato, por cualquier causa de resolución o expiración del plazo, el contratista saliente se obliga a garantizar la plena portabilidad e independencia tecnológica del servicio para evitar cualquier situación de dependencia (vendor lock-in). A tal efecto, entregará al Ayuntamiento de Erando una exportación completa, estructurada y lógica de la totalidad de las bases de datos, expedientes, documentos, firmas electrónicas, metadatos y trazas de auditoría generados durante la ejecución del servicio.

Dicha entrega se realizará obligatoriamente bajo las siguientes condiciones técnicas y de seguridad:

1. Cumplimiento del ENI: La información se exportará en formatos abiertos, estándar y legibles por máquina, estructurados mediante ficheros XML y esquemas de validación XSD. Los documentos y expedientes electrónicos se empaquetarán conforme a las NTI de Expediente Electrónico y Documento Electrónico, preservando sus índices firmados y firmas asociadas para garantizar su integridad y valor probatorio.
2. Preservación e Interoperabilidad Semántica: El volcado de las bases de datos se ajustará a los criterios de la NTI de tratamiento y preservación de bases de datos. Se acompañará inexcusablemente de un Diccionario de

Datos detallado que realice el mapeo de cada campo con los activos semánticos comunes publicados por el Centro de Interoperabilidad Semántica.

3. Seguridad y Custodia (ENS): Todo el proceso de generación, transporte y entrega de los paquetes de información se realizará mediante canales seguros cifrados (ej. SFTP) bajo algoritmos autorizados por el Centro Criptológico Nacional (CCN), aplicando las medidas de integridad y confidencialidad exigidas por la Categoría MEDIA del ENS.
4. Asistencia y Cooperación en la Transición: El contratista asume la obligación de prestar asistencia técnica y colaborar activamente con el Ayuntamiento de Erandio y el nuevo adjudicatario durante el periodo de transición (mínimo de 3 meses), facilitando el traspaso de conocimiento sobre la arquitectura de los datos y las reglas de negocio aplicadas.
5. Validación y Borrado Seguro: El cumplimiento definitivo de esta entrega será auditado y validado formalmente por los servicios técnicos del órgano de contratación, siendo condición indispensable para la liquidación final del contrato y la devolución de las garantías constituidas. Tras dicha validación, el contratista emitirá un Certificado de Borrado Seguro y Destrucción de Soportes conforme a los criterios del Centro Criptológico Nacional (CCN), garantizando que no queda ninguna copia operativa de la información en sus sistemas ni en los de sus subcontratistas.