



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2022/CO_ASUM/0017

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE
SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y ATENCIÓN DIURNA DE PERSONAS MAYORES**

Udal Administrazioa eta Eraldaketa
Digitalaren Saila
Departamento de Administración
Municipal y Transformación Digital

Ustiapenaren eta Komunikazioen Zerbitzua
Servicio de Explotación y Comunicaciones

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/12



QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ



ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. SUMINISTRO DE LA HERRAMIENTA	4
3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4
3.1.1. INSTALACIÓN DE LA SOLUCIÓN	4
3.1.2. EXPLOTACIÓN DE LA SOLUCIÓN	5
3.1.3. SEGURIDAD	5
3.1.4. DEVOLUCIÓN DE LOS DATOS Y BORRADO DEFINITIVO	6
3.2. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES	7
3.2.1. ÁREAS DE ACTUACIÓN	7
3.2.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES	7
3.2.3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE CADA ÁREA DE ACTUACIÓN	7
4. IMPLANTACIÓN Y FORMACIÓN	10
5. MANTENIMIENTO Y SOPORTE	11
6. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	11
7. DOCUMENTACIÓN	11
8. ESTRUCTURA DE LA OFERTA	11
8.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA	11
8.2. PROPUESTA TÉCNICA	11

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/12



QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz utiliza, actualmente, un programa informático propio desarrollado sobre base de datos Microsoft Access para la gestión sociosanitaria del Centro Integral de Atención a Mayores (CIAM) de San Prudencio. Este programa, desarrollado en una tecnología ya obsoleta, resulta, además, insuficiente para cubrir las necesidades de gestión de ese centro. Esto, unido a que el resto de centros no dispone de ningún software similar, hace necesaria la contratación de una herramienta informática para la gestión de todos los servicios municipales de alojamiento y atención diurna de persona mayores con un soporte y mantenimiento adecuado.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente documento es definir las características funcionales y técnicas para la contratación de una **herramienta de gestión integral adaptada a las necesidades de los centros residenciales y de atención diurna municipales** con el fin de mejorar la atención a los residentes y la gestión de la información de un modo centralizado y eficiente de manera que permita que los distintos profesionales de los equipos de atención directa trabajen en red de forma coordinada.

La nueva herramienta a contratar debe ser un producto comercial ya existente especializado en la gestión de este tipo de centros y que cumpla con las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en este pliego.

Quedará incluido, según las condiciones especificadas posteriormente:

- Suministro de las licencias y módulos necesarios de la herramienta propuesta para un año.
- Servicios para la puesta en marcha de la herramienta con la implantación, esto es, la instalación, configuración, parametrización y pruebas iniciales además de la formación presencial necesaria para los profesionales que la utilicen
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta para solucionar cualquier incidencia o error de la solución y que incluya nuevas versiones o actualizaciones del producto para atender todas aquellas necesidades que vayan surgiendo en el futuro durante un año.
- Asistencia y soporte técnico remoto para la resolución de dudas y problemas sobre la instalación, configuración, funcionalidad o rendimiento de la solución durante un año

En cualquier caso, quedará incluido todo aquello que sea necesario para la puesta en marcha de la citada herramienta y que quede totalmente operativa, según las condiciones y niveles de servicio especificados.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



3. SUMINISTRO DE LA HERRAMIENTA

La herramienta deberá ser multicentro y se deberán suministrar las licencias necesarias que serán utilizadas durante un año en los siguientes centros residenciales municipales:

Centro	Nº plazas	Nº personas usuarias de la herramienta	Nº puestos de trabajo
CIAM de San Prudencio		120	30
- Residencia	120		
- Centro de día	40		
Vivienda Comunitaria Aurora	34	26	6
Vivienda Comunitaria Los Molinos	32	30	6
Servicio de atención diurna Beato Tomás de Zumárraga	23	15	5
Servicio de atención diurna Blas de Otero	40	20	6
Servicio de atención diurna Santa María de Olarizu	30	20	6

Se deberá indicar el tipo de licenciamiento y su asignación:

- Si las licencias son permanentes o bajo la modalidad de suscripción del derecho de uso
- Si son asignadas a cada una las personas usuarias de la herramienta o por puesto de trabajo teniendo en cuenta que en cada centro todos los puestos de trabajo estarán conectados al sistema de forma concurrente pero en cada uno podrán conectarse distintos profesionales con distintos perfiles.

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La herramienta propuesta deberá cumplir las siguientes especificaciones técnicas:

3.1.1. Instalación de la solución

- Se requiere de una solución que se preste en modalidad SaaS (Software as a Service) en la que los distintos usuarios puedan acceder a la aplicación a través de internet utilizando un navegador web.
- Se deberá indicar los requisitos de software o hardware necesarios en los puestos de trabajo municipales si bien la solución debe ser compatible con su configuración, actualmente, con sistema operativo Microsoft Windows 10, navegadores Microsoft Edge Versión 102.0 y Google Chrome versión 102.0, Microsoft Office versión XP/2003 como solución ofimática y software de antivirus corporativo. Cualquier configuración que se necesite realizar en los puestos de trabajo deberá ser validada y ejecutada por los técnicos municipales.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/12


QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ



- El adjudicatario aportará cualquier otro tipo de software que la solución requiera para la utilización de todas las funcionalidades del producto con el licenciamiento necesario aparte del ya mencionado de los puestos de trabajo que correrá a cargo del Ayuntamiento.

3.1.2. Explotación de la solución

- La solución deberá incluir la creación automática de copias de seguridad de la información contenida que aseguren la seguridad y continuidad de la solución. Dichas copias estarán alojadas en la plataforma gestionada por la empresa adjudicataria.
- Se indicará la política de retención de copias de seguridad y el procedimiento a seguir para la petición de restauración total o parcial de la información.

3.1.3. Seguridad

Se deberá garantizar el control de acceso lógico a la herramienta gracias a sus mecanismos de identificación, autenticación, autorización y trazabilidad:

- **Identificación:** cada una de las personas usuarias de la aplicación tendrá un identificador de usuario personalizado para identificarle de forma exclusiva.
- **Autenticación:** la aplicación deberá proporcionar un sistema de control de contraseñas robusto en el que se pueda determinar la longitud mínima, número máximo de reintentos, caducidad etc.
- **Autorización:** el acceso de las personas usuarias serán al centro o centros en los que estén dados de alta. Una vez dentro de la aplicación, se requiere para la gestión de accesos:
 - Gestión de grupos de trabajo según distintos roles y usuarios con sus correspondientes accesos tanto a los distintos módulos o funcionalidades de la aplicación como a los distintos expedientes para poder ver, añadir, modificar, imprimir y/o eliminar datos asegurando, en cualquier caso, que cada usuario tiene los permisos estrictamente necesarios para el desempeño de una tarea o actividad del servicio.
 - Posibilidad de imprimir los accesos de los grupos e individualmente de cada usuario y poder dar de baja usuarios y cambiarlos de grupo.
- **Trazabilidad:**
 - Se llevará un registro de conexión/desconexión de usuarios al sistema y de los accesos de cada uno de ellos indicando la fecha, hora y acción realizada.
 - Se podrá consultar su actividad en la aplicación por puesto de trabajo, usuario, función, por ficheros accedidos y por información modificada, borrada o consultada.
- **Integridad, confidencialidad y seguridad de los datos:** se dispondrá de todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad tanto de los datos de la aplicación como de todos los ficheros de log generados.
- **Cumplimiento Reglamento General de Protección de Datos (RGPD):** El principio de responsabilidad proactiva, establecido en el RGPD, obliga a responsa-

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/12


QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ



bles y a encargados del tratamiento a cumplir con los principios relativos al tratamiento de datos personales y a demostrarlo. Entre estos principios se encuentra el principio de integridad y confidencialidad, por el cual los responsables del tratamiento están obligados a tratar los datos personales de manera que garanticen una seguridad adecuada de dichos datos, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas.

- **Ubicación de los servidores y datos en la nube:** la información debe estar almacenada en servidores localizados dentro de los países del Espacio Económico Europeo para disponer de las garantías legales exigibles para su protección.
- **Seguridad en las comunicaciones:** toda la transferencia de datos entre los puestos de trabajo municipales y los servidores se realizará mediante comunicaciones cifradas y con protocolos seguros y actualizados (HTTPS, TLS, etc.)
- **Secreto y confidencialidad:** El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:
 - No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
 - No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
 - No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
 - Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.

3.1.4. Devolución de los datos y borrado definitivo

En el caso de que se finalizara la relación con la empresa adjudicataria por los supuestos regulados contractualmente, ésta procederá a la devolución de los datos almacenados en la herramienta, proporcionando al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información en formato SQL Server y toda aquella documentación necesaria para su entendimiento. Una vez validada la recepción de la información, la empresa adjudicataria se compromete a eliminar todos los datos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de sus servidores y copias de seguridad de forma inmediata y definitiva.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



3.2. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

La herramienta propuesta deberá cumplir, al menos, las siguientes especificaciones funcionales:

3.2.1. Áreas de actuación

Los profesionales que utilizarán el programa serán entre otros, puestos directivos y de supervisión, personal de administración, personal médico y de enfermería, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, trabajo social, terapia ocupacional, dietista, farmacia, personal de cocina, limpieza, gobernante y recepción por lo que la solución debe ofrecer una gestión integral para todos estos perfiles.

3.2.2. Características generales

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

- Acceso a los datos en función de sus perfiles autorizados.
- Registro de las actividades propias de cada profesional. Incidencias detectadas en el transcurso de las actividades y comunicación con otros profesionales.
- 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.
- Correo interno del programa entre los propios usuarios.
- Agenda de direcciones y teléfonos.
- Planificador de tareas y agenda propia, interdisciplinar.
- Acceso a escalas de valoración: Barthel, Katz, Lawton i Brodie, Hamilton, Yessavage, MMSE/MEC, Blessed, MSQ, Tinetti, OARS, Norton, Test Up and Go, Test Mini Nutritional, Cruz Roja, Pfeiffer, entre otros.
- Valoraciones configurables por profesionales.
- Generación de estadísticas de cada profesional, en función de los registros introducidos por cada uno.
- Listados generales para cada una de las áreas y/o datos introducidos.
- Gestión documental para cada profesional (escaneo de documentos, imágenes, etc.)

3.2.3. Características específicas de cada área de actuación

1. Área Médica:

- Historia clínica médica: Patologías, alergias, antecedentes, intervenciones.
- Histórico de los tratamientos realizados a cada residentes.
- Gestión y control de la medicación del residente.
- Generación automática de pedidos de farmacia.
- Control de Stock de medicamentos y recetas.
- Base de datos de medicamentos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



- Control de analíticas y resultados con gráficas de evolución.
- Informes Médicos predefinidos y opción a configurables por profesionales.
- Listados relacionados con la medicación de los residentes, su 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.
- Acceso al plan de atención y vida de cada persona usuaria.

2. Área de Enfermería y Auxiliares

- Controles de: acetona, úlceras, cambios posturales, vacunaciones, caídas, curas, deposiciones, glucemia, movilizaciones, ingesta de líquidos y sólidos, tensión, inyectables, temperatura, peso, pulso, recogida de fístulas, sintrom, talla, sondas nasogástricas, sondas vesicales.
- Introducción de controles por grupos de trabajo configurables
- Creación de controles propios, definidos por el usuario.
- Valoración de cuidados de Enfermería y Auxiliares.
- Valoración configurable.
- Seguimiento (evolutivo) y comunicación con otros profesionales (peticiones).
- Introducción y lectura de seguimientos por grupos de trabajo configurables por los profesionales.
- Estadísticas relacionadas con los controles registrados.
- Listados relacionados a la información introducida por el profesional o por otros profesionales cuyo acceso sea necesario para realización de sus tareas
- Control y registro de administración de fármacos.
- Acceso al plan de atención y vida de cada persona usuaria.

3. Área de Farmacia:

- Control de la medicación de cada residente.
- Control del stock general de la residencia y particular del residente.
- Generación automática de los pedidos a farmacia vía correo electrónico.
- 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.
- Stock individual del residente y sus incidencias, visibles desde su expediente.

4. Área social

- Historia social
- Valoración y plan de cuidados
- Acceso al plan de atención y vida de cada persona usuaria

5. Área de Técnicos

- Programación de actividades y/o talleres. Características y evolución de los mismos.
- Registro de participación en actividades. Control de ausencias, motivos y participación de los familiares en las mismas.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



- Valoración configurable.
- Seguimiento (evolutivo) y comunicación con otros profesionales (peticiones).
- Introducción y lectura de seguimientos por grupos de trabajo configurables por los profesionales.
- Estadísticas relacionadas con las actividades registradas.
- 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).
- Acceso al plan de atención y vida de cada persona usuaria.

6. Área de Dirección y Administración:

RECURSOS HUMANOS.

- Gestión del personal y de los turnos de trabajo. Creación de plannings configurables.
- 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 los centros.
- 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.

ALMACEN:

PROVEEDORES

- Datos generales y condiciones de pago
- Histórico de facturas
- Productos asociados a proveedores, ofertas, promociones y descuentos
- Valoración y categorización de proveedores
- Documentos asociados e informes propios.

PRODUCTOS

- 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.

GESTION 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.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



- 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.
- Creación de facturas sin detalle de artículos
- Incorporación de impuestos o tasas asociadas a las compras por factura.
- Relación de facturas con proveedores y su posterior gestión de pagos.
- Gestión documental de la documentación del residente y el Centro

7. Área General:

- Registro de visitas de familiares
- Sugerencias y reclamaciones.
- Encuestas de satisfacción.
- Encuestas de satisfacción configurables.

4. IMPLANTACIÓN Y FORMACIÓN

En la puesta en marcha de la herramienta, quedarán incluidos los servicios de:

- Implantación de la herramienta con la instalación, configuración, parametrización y pruebas que tendrán una duración máxima de 3 meses desde la firma del contrato, a partir de la cual empezará a contar el plazo de un año de mantenimiento y soporte contratado.
- Formación presencial necesaria para los profesionales que la utilicen

Es imprescindible desarrollar un proceso formativo inicial dirigido al conjunto de profesionales que van a utilizar esta herramienta informática tras la instalación de la misma, requiriéndose la siguiente formación presencial.

- 30 horas para profesionales del CIAM San Prudencio
- 15 horas para profesionales de la Vivienda Comunitaria Aurora
- 15 horas para profesionales de la Vivienda Comunitaria Los Molinos
- 10 Horas para profesionales del CAD Beato Tomás de Zumárraga
- 10 horas para profesionales del CAD Blas de Otero
- 10 horas para profesionales del CAD Santa María de Olarizu.

La formación se llevará a cabo en las oficinas que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ponga a disposición según horario acordado pendiente de determinar.

- Se valorará que se disponga de video-tutoriales para la formación de forma flexible de los distintos profesionales que se vayan incorporando posteriormente en cada una de las áreas de actuación.

La empresa adjudicataria propondrá una planificación en fases del proyecto para la implantación de la solución y la formación detallando las tareas y entregables en cada una de ellas.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



5. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Se deberán incluir las condiciones del mantenimiento y soporte posterior para la solución implantada durante el periodo de un año contado desde la puesta en marcha de la solución en el que quedará incluido:

- **Mantenimiento correctivo:** asistencias técnicas a realizar y/o parches del producto para solucionar cualquier incidencia o error en la solución, por compatibilidad con las nuevas tecnologías, etc.
- **Mantenimiento evolutivo:** acceso a nuevas versiones o actualizaciones del producto que aporten nuevas funcionalidades.
- **Asistencia y soporte técnico** telefónico y por email para la resolución de dudas y problemas detectados sobre la instalación, configuración, funcionalidad o rendimiento del programa con posibilidad de conexión remota para su diagnóstico y resolución, bajo las siguientes condiciones:
 - Horario de servicio: 8x5 de lunes a viernes, excepto festivos.
 - Tiempo de respuesta y resolución: 48 horas.

En la oferta, se deberá incluir las condiciones específicas de los niveles de servicio ofertados y los procedimientos de apertura y seguimiento de las incidencias.

6. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

7. DOCUMENTACIÓN

Tras la puesta en marcha de la solución, el adjudicatario deberá aportar la documentación y manuales requeridos por los técnicos municipales y que sean necesarios para el conocimiento, operación y uso de la herramienta tanto a nivel técnico como funcional.

8. ESTRUCTURA DE LA OFERTA

8.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Se especificará el **precio global** (impuestos y gastos incluidos) de todo el contrato desglosando la parte correspondiente a las distintas licencias que se necesiten y la parte correspondiente a la **formación** presencial.

8.2. PROPUESTA TÉCNICA

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas, el adjudicatario deberá presentar la oferta según esta estructura:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiazztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			



- Modo de cumplimiento de las especificaciones técnicas
- Modo de cumplimiento de las especificaciones funcionales
- Tipo de licenciamiento y condiciones para su asignación
- Planning detallado para la implantación de la herramienta y la formación necesaria
- Condiciones específicas de mantenimiento y soporte posterior a la implantación de la solución con los niveles de servicio ofertado y los procedimientos de apertura y seguimiento de las incidencias

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/07/2022 13:26:31
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/12
 QTZIUTGX7AW2MYE2W5CA6UU7WQ			