CONTRATO DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

CENTRO DE DÍA BIZIGURA ABANTO-ZIERBENA

MODELO ETXETIC

1. ANTECEDENTES 5
2. OBJETO DE CONTRATO 6
3. ALCANCE DEL CONTRATO 7
3.1. Servicio Centro de día 7
3.1.1. Definición del servicio 7
3.1.2. Objetivos generales y específicos 7
3.1.3. Personas destinatarias 7
3.1.4. Calendario y horario 7
3.1.5. Capacidad del centro 8
3.1.6. Distribución de las plazas 8
3.1.7. Contenido del servicio de centro de día 8
3.1.8. Financiación de la persona usuaria 15
3.2. Servicios de Apoyo para la permanencia en el hogar 16
3.2.1. Definición del servicio 16
3.2.2. Objetivos 16
3.2.3. Principios de prestación del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar 18
3.2.4. Calendario y horario 19
3.2.5. Personas destinatarias del servicio 19
3.2.6. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio 19
3.2.7. Característica del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar 25
3.2.8. Requisitos de la solución tecnológica 27
3.2.9. Seguridad de la información 29
3.2.10. Gestión de incidentes y requerimientos del servicio informático soporte 29
3.2.11. Indicadores de seguimiento y evaluación para consecución de objetivos 32
3.2.12. Acceso al servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar 33
3.2.13. Admisiones y bajas 33
3.2.14. Área de influencia 33
3.2.15. Calendario de desarrollo 34
3.2.16. Colaboración con otras Entidades 34

4.	MEDIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	34
4.1.	Medios Personales	34
4.1.1.	Servicio centro de día	34
4.1.2.	Personal mínimo adscrito a los Servicios de Apoyo para la Permanencia en el Hogar	35
4.2.	Medios Materiales	36
5.	METODOLOGÍA DE TRABAJO	37
5.1.	Consideraciones generales de la metodología de elaboración de los trabajos	37
6.	PLAN DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD	38
7.	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CALIDAD	38
8.	LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	38
8.1.	Servicio Centro de día	38
8.2.	Servicios de apoyo para la permanencia en el hogar	39
9.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE B)	39
10.	SOLVENCIA	42
10.1.	Solvencia económica o financiera	42
10.2.	Solvencia técnica o profesional	43
11.	SEGUROS	43
11.1.	Daños Materiales	43
11.2.	Responsabilidad civil	44
12.	OBLIGACIONES DE EJECUCIÓN DE LA ADJUDICATARIA	45
13.	OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA	49
14.	PRECIO POR DISPOSICIÓN DE LAS INSTALACIONES	51
15.	PRECIO Y FORMA DE PAGO	51
16.	PENALIDADES	53
17.	OTROS GASTOS EXIGIBLES A LA ADJUDICATARIA	56

ANEXOS

ANEXO 1.- PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE DÍA Y SUBROGABLE 58

ANEXO 2.- ÁREA DE INFLUENCIA 59

ANEXO 3.- CASO PRÁCTICO 60

ANEXO 4.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 61

1. ANTECEDENTES

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

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

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

Para poder atender debidamente estas funciones, se implanta un servicio innovador de apoyo para la permanencia en el hogar de carácter preventivo -bajo la denominación etxeTIC-, centrado en mejorar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de las personas cuidadoras en el domicilio, que revierta en una mejora del bienestar y el respeto al deseo de las personas de permanecer en su domicilio, articulado desde un centro de servicios sociales de carácter comunitario, combinando apoyos relacionales y tecnológicos. Este servicio está regulado mediante el Decreto Foral 173/2021, de 21 de diciembre, de la Diputación Foral de Bizkaia, que entró en vigor el 1 de enero de 2022.

Así mismo, la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en su artículo 41 atribuye a las Diputaciones Forales la provisión de los servicios sociales de atención secundaria regulados en el apartado 2 del artículo 22, que incluye específicamente el servicio de centro de día.

2. OBJETO DE CONTRATO

El objeto principal de la presente contratación es la prestación de un servicio de centro de día – modelo etxeTIC- destinado a personas en situación de dependencia, así como de un servicio de apoyo para la permanencia en el hogar (SAPH), de carácter preventivo, en el centro de día Bizigura, que se encuentra situado en la Calle Nueva Avenida, nº 1 en Abanto - Zierbena y que dará soporte tanto a las personas que se encuentren físicamente en el centro de día como a las personas en situación de dependencia que estén siendo cuidadas en sus hogares, así como, a sus cuidadores o cuidadoras.

Se trata, por tanto, de la gestión integral de un centro que presta servicios de atención diurna para personas en situación de dependencia en el propio centro, y que ofrece, asimismo, un servicio de apoyo para la permanencia en el hogar destinado a personas en situación de dependencia y a las personas cuidadoras que residen en el área de servicios sociales de Meatzaldea, y una parte del área de Goi Enkarterri (unos 750 hogares), a través de prestaciones tecnológicas y con asistencia puntual al centro de día para recibir los apoyos previstos en el marco de este servicio.



Ilustración 1: Esquema de objetivos generales

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

3. ALCANCE DEL CONTRATO

3.1. SERVICIO 1: SERVICIO CENTRO DE DÍA

3.1.1. Definición del servicio

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

La atención a ofertar en el Centro de día deberá reconocer, por tanto, la integralidad y dignidad de las personas, siendo éticamente buena y correcta; respetando los derechos de cada persona usuaria.

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

3.1.2. Objetivos: Generales y específicos

El servicio de centro de día tiene como objetivo general favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas en situación de dependencia y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida para ambas partes.

Y como objetivos específicos, los siguientes:

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

3.1.3. Personas destinatarias

El servicio de centro de día estará destinado a las personas designadas por el departamento de Acción Social en virtud de Orden Foral dictada por la diputada o diputado foral del Departamento de Acción Social, de conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente.

3.1.4. Calendario y horario

En el centro de día podrán prestarse las siguientes modalidades:

- De lunes a viernes con transporte
- De lunes a viernes sin transporte

- Sábado y domingo con transporte
- Sábado y domingo sin transporte

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

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

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

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

En el supuesto de que hubiere algún conflicto laboral, la Adjudicataria garantizará el cumplimiento de los servicios mínimos, establecidos por la Administración competente, para poder atender a las personas usuarias del Centro de día con las condiciones de servicios básicos que garanticen su atención en el Centro. En este caso, no existirá compensación económica para la Adjudicataria.

3.1.5. Capacidad del centro

El Centro de día Bizigura tiene una capacidad de cuarenta (40) plazas. AZPIEGITURAK garantizará veinte (20) plazas de las cuarenta (40) plazas que dispone el centro de día. Del resto de las plazas, doce (12) serán de gestión libre por parte de la Adjudicataria, y ocho (8) plazas se destinarán para el servicio etxeTIC, o si surgiera otra necesidad del centro de día, con la autorización de AZPIEGITURAK.

3.1.6. Distribución de las plazas

En el presente Contrato se recogen dos tipos de plazas: plazas garantizadas por AZPIEGITURAK y plazas de libre gestión por la Adjudicataria.

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

3.1.7. Contenido del servicio de centro de día

La atención a ofertar deberá reconocer la singularidad de la persona, favoreciendo el cumplimiento del proyecto de vida, a través del desarrollo de las herramientas que sean necesarias, haciendo especial hincapié en las actividades con sentido, es decir, aquellas que son significativas para la persona usuaria, que concuerdan con sus valores, deseos, creencias, proyectos e idiosincrasia propia.

El centro de día prestará los servicios en los términos y condiciones recogidos los siguientes Decretos del Gobierno Vasco, o en la normativa que los modifique o sustituya:

- Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores en situación de dependencia.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Los servicios que se ofrecen integrarán el enforque de género, es decir, considerarán las distintas necesidades e intereses de mujeres y hombres con el objetivo de eliminar las desigualdades que pudieran darse en la atención y en la prestación de estos servicios.

Así mismo:

- se considerarán las relaciones sociales como un aspecto clave de la atención personalizada (relaciones con personas usuarias del centro, con profesionales y la participación en la comunidad).
- se apostará por una organización flexible, que favorezca la toma de decisiones de las personas sobre su vida y reconozcan la importancia de los y las profesionales de atención directa en la gestión de la vida cotidiana.
- se cuidará la arquitectura, diseño y, en general, las características físicas del Centro.

1.- Servicios a prestar:

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

1.1. Atención personal básica.

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

1.2. Atención sanitaria.

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

1.3. Intervención socioeducativa y psicosocial.

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

- Educativa: ocio y actividades educativo-culturales.

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

1.4. Acompañamiento social.

Acompañamiento a las personas usuarias dirigido entre otros aspectos a la prevención, detección y atención a la soledad, fomentando las redes de apoyo.

1.5. Readaptación para las actividades de la vida diaria.

Incluirá aquellas actividades o programas que fomenten el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr el mantenimiento de sus facultades y si es posible la mejora de las mismas. En todo caso, existirá un programa de estimulación cognitiva.

1.6. Servicio de fisioterapia y, en su caso, terapia ocupacional.

1.7. Catering o restauración (pudiendo ser de elaboración propia o contratada).

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

1.8. Dinamización sociocultural con perspectiva de género e interseccional.

Existirá un programa de animación sociocultural diseñando con perspectiva de género, que prestará atención a los diferentes intereses y necesidades de mujeres y hombres, poniendo en valor la vida de las mujeres, fomentando su autocuidado, su empoderamiento personal, así como su participación social. Además, se trabajará el concepto de masculinidad con los hombres mayores. Asimismo, el programa adaptará los contenidos a los niveles cognitivos y físicos de las personas usuarias con una metodología de participación que propicie la integración y el mantenimiento activo de las personas.

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

1.9. Asistencia social.

Se prestará servicio de asistencia social.

1.10. Apoyo a familiares de personas usuarias.

Ofrecer apoyo a las familias de las personas en situación de dependencia, acompañando a las personas cuidadoras en los diferentes momentos vitales, compartiendo información que facilite la comprensión y atención de las personas en situación de dependencia y atendiendo a la diversidad de las mismas. Garantizando que el ecosistema familiar se sienta escuchado.

Además, se fomentará la corresponsabilidad de los hombres en el cuidado evitando reproducir roles y estereotipos sexistas que pudieran darse en la relación con las familias.

1.11. Higiene.

Se prestará servicio de higiene a las personas usuarias que lo precisen con el debido respeto a su intimidad.

1.12. Transporte.

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

A estos efectos, la zona de influencia del centro de día abarcará los municipios de Abanto y Zierbena, Galdames, Muskiz, Ortuella, Santurtzi, Sopuerta, Valles de Trápaga y Zierbena.

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

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

2.- Especial referencia a la manutención, cuidado personal, control y protección:

2.1. En relación con la manutención:

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

2.2. En relación con el cuidado personal, control y protección:

- Cuidado personal:

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

- Control y protección:

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

- Atención geriátrica y rehabilitadora:

Al ingreso de cada persona usuaria se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un plan de atención y vida individualizado (PAV), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a

alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación. Este PAV deberá ser remitido a AZPIEGITURAK o al Departamento de Acción Social si así se requiere.

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

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

3. - Servicios complementarios

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

- Podología, biblioteca, etc.

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

Así como, la ampliación del calendario de atención a la persona usuaria, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 3.1.4 de este PPT. La instalación efectiva precisará la autorización expresa de AZPIEGITURAK, sin perjuicio de cuantas licencias o autorizaciones administrativa sean preceptivas, cuya tramitación y pago corresponderá a la Adjudicataria.

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

4.- Admisiones y bajas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.- Criterios de ejecución de las prestaciones

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

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

6.- Reglamento de régimen interior

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

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

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

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

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

1. Descripción de los servicios prestados.

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

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

4. Normas específicas de convivencia.

5. Horarios del Centro de día.

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

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

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

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

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

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

7.- Manual de buena práctica, protocolos de actuación y libro de incidencias

La Adjudicataria se compromete a:

a) Formalizar un manual de buena práctica.

b) Formalizar protocolos de actuación del personal.

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

Todo ello de acuerdo con lo previsto en la normativa que resulte de aplicación.

8. Responsabilidad.

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

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

Normativa socio-laboral vigente.

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

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

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

9.- Seguridad

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

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

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

3.1.8. Financiación de la persona usuaria.

El sistema de financiación de las plazas se realizará a través del sistema de ayudas económicas individuales que se encuentra regulado en el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 113/2016, de 21 de junio, por el que se regula el acceso a centros de día para personas mayores en situación de dependencia y sus ayudas económicas individuales o normativa que le sustituya así como por el correspondiente Decreto foral que regula el coste teórico máximo para las plazas de centro de día y la aportación económica diaria de la persona usuaria.

El porcentaje de financiación de la persona beneficiaria se fijará mediante Orden Foral dictada por la Diputada o Diputado de Acción Social, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

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

3.2.1. Definición del servicio

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC es un servicio integral dirigido a personas en situación de dependencia perceptoras de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y a las personas cuidadoras de las personas en situación de dependencia, con el objeto de mejorar su calidad vital prestando apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar. Este servicio está regulado mediante el Decreto Foral 173/2021, de 21 de diciembre, de la Diputación Foral de Bizkaia, para el/las área/s de servicios sociales recogida/s en el Anexo 2 de este PPT.

3.2.2.- Objetivos

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

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

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

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

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

e) Elaborar Planes de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar, con acciones personalizadas tanto para las personas en situación de dependencia, como para las personas cuidadoras.

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

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

g) Elaborar una historia personal y de valores para conocer la atención que deseen cuando la capacidad para la toma de decisiones pueda ir mermando. Trabajar la planificación anticipada de decisiones.

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

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

j) Acciones de formación específicas para personas cuidadoras, favoreciendo la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y autocuidado.

k) Conseguir reducir índices de sobrecarga y riesgo de claudicación en las personas cuidadoras.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

almacenarán datos y análisis, deberán permitir la comunicación directa con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia.

3.2.4. Calendario y horario

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

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

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

- Como parte de este servicio, se incluye el servicio de respiro mediante estancias en el centro de día, en el horario previamente definido del centro de día. La necesidad del servicio de respiro será en función de la valoración realizada por las personas profesionales del servicio etxeTIC, así como de la disponibilidad existente en el centro de día.

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

3.2.5. Personas destinatarias del servicio

El artículo 4 del Decreto Foral 173/2021, de 21 de diciembre, recoge que serán personas beneficiarias del servicio de apoyo en el hogar etxeTIC, las personas perceptoras de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y sus personas cuidadoras, siempre que su domicilio se encuentre dentro del ámbito de influencia de un centro de servicios sociales desde el que presta el servicio.

3.2.6. Alcance y características de las actuaciones previstas del servicio.

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

<u>Diagnóstico y valoración integral de la persona usuaria y la persona cuidadora</u>

A través del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar se hará un primer análisis de la situación actual de la persona en situación de dependencia y de su persona cuidadora de referencia, atendiendo a criterios funcionales, cognitivos, emocionales y sociales. Se tendrán en cuenta valoraciones objetivas y subjetivas.

El objetivo de esta etapa es evaluar la situación de partida de forma personalizada para posteriormente dar un servicio individualizado tanto a la persona en situación de dependencia como a su persona cuidadora.

Asimismo, esta primera etapa permitirá al equipo del centro entender el grado de madurez (familiaridad) tecnológico del hogar y cómo se debe adaptar la tecnología para proveer un servicio adecuado.

Este apartado se inicia desde la vinculación de la persona con el centro, con el propósito de que la persona sienta que se le quiere conocer para poder cuidarle mejor. Conocer su historia de vida, sus relaciones, sus apoyos comunitarios, sus gustos y preferencias en las cuestiones del día a día y también conocer qué opina del centro, qué impresiones tiene de lo que ha visto y en qué cree que desde el centro se le puede apoyar: hablar del futuro, de los objetivos personales (salud, nuevas relaciones, diversión, participación...), importantes para ella y alcanzables con los apoyos profesionales, familia, amistades, comunidad.

Para ello será oportuno conocer también sus capacidades y las necesidades de apoyo para realizar aquello que es importante para ella y le aporta calidad de vida. También se ofrecerán nuevas oportunidades como ir familiarizándose con las tecnologías que le pueden ayudar a conseguir aspectos importantes para ella.

Este paso prepara la elaboración de PAECH que en el caso de las personas que sufren demencias avanzadas, debe tener en cuenta que será la familia y las personas allegadas quienes, transmitirán y ayudarán a conocer, desde su Historia de Vida, elementos significativos dirigidos a acordar un plan personalizado que responda a las necesidades de apoyo en las actividades básicas de la vida diaria y a los apoyos en la vida cotidiana y relacional de modo que sean respetuosos con la identidad y dignidad personal y que aporten bienestar personal.

Plan de Apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar (PAECH)

Una vez detectadas las necesidades, pero sobre todo las potencialidades, tanto de la persona en situación de dependencia como de sus personas cuidadoras, se plantearán unos objetivos concretos.

El Departamento de Acción Social trasladará al equipo del centro etxeTIC información sobre el conocimiento del ecosistema familiar sobre el que se va a trabajar. Con esta información previa, los/las profesionales del centro contactarán con los hogares, con el objetivo de establecer un vínculo de confianza, desde el inicio del servicio, vínculo que se irá afianzando durante la prestación del servicio.

El plan de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar será evolutivo y se irá construyendo, adaptándose a las necesidades de los ecosistemas en cada momento. Aunque en el plazo de un (1) mes, desde la resolución de concesión del servicio de apoyo a la permanencia en el hogar etxeTIC, se establecerá el plan de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar inicial, este primer plan es un acercamiento a la unidad de convivencia, que de forma consensuada otorga actividades y apoyos para acompañar en los cuidados y en la mejora de la calidad de vida de las personas destinatarias.

En el PAECH se abordarán los apoyos de permanencia en el hogar y se acordarán con la persona usuaria y/o su familia sus deseos de mantenimiento y/o ampliación de sus redes relacionales y comunitarias y acciones de apoyo dirigidas a reducir la sobrecarga de la cuidadora principal, al reparto de las tareas de cuidados de forma más igualitaria y a prevenir o retrasar el ingreso no deseado en una residencia.

En el PAECH se detallarán las acciones significativas asentadas de la persona desde lo que quiere seguir manteniendo dentro y fuera del centro. Son actividades que promueven y

facilitan la participación de las personas, mediante actividades que ya conocen, que les son familiares, que forman parte de su Historia de Vida (importante en demencias) y contribuyen a reducir el aburrimiento y sedentarismo desde la activación de las personas en acciones relacionadas con la cotidianidad de la vida. Las actividades se pueden adaptar a las capacidades de las personas (mayor o menor dificultad) contribuyendo así a la mejora y mantenimiento de la capacidad funcional y son realizadas en entornos reales y con fines reales (cocinar algún alimento, contribuir en la limpieza y orden, poner la mesa, colgar ropa...).

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

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

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

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

Así mismo, el PAECH deberá recoger unos datos básicos:

- ✓ Datos personales de las personas beneficiarias del servicio de apoyo a la permanencia en el hogar.
- ✓ Datos del profesional de referencia.
- ✓ Descripción del ecosistema.
- ✓ Áreas y objetivos.

Todos los PAECH deben contemplar cuatro grandes áreas, que la entidad gestora del centro deberá contemplar como base del trabajo a realizar con personas destinatarias del servicio etxeTIC.

Estas cuatro áreas, se deben de desarrollar en función de la realidad de cada persona beneficiaria, contemplando su situación y ajustándola con objetivos a mejorar. Estos objetivos son revisables y van modificándose en función de la evolución de la situación particular.

Estas cuatro áreas son:

- Área social: en esta área se realiza un acercamiento a la realidad de la persona en situación de dependencia y de su persona cuidadora, gustos, aficiones, apoyos formales e informales.
- Área de salud física: partimos de un conocimiento del grado de dependencia y del recorrido de las personas beneficiarias en otros servicios.

- Área psicológica: recogiendo aspectos cognitivos y emocionales de ambas personas beneficiarias del servicio.
- Área tecnológica: averiguar el nivel de receptividad hacia lo tecnológico, explorando la necesidad de graduar y apoyar en la asimilación de uso.

Estas áreas analizadas deben de traducirse en unos objetivos "alcanzables" y en unas actividades presenciales y/o tecnológicas que permitan evaluar las mismas. Realizando una devolución y consenso con las personas beneficiarias del servicio etxeTIC.

Plan de monitorización y recogida de datos del hogar

Alineado con el grado de "familiarización" madurez tecnológica del hogar y con el Plan de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar, la Adjudicataria deberá orientar en la adaptación del hogar para el correcto desarrollo y cumplimiento del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar y sus objetivos descritos en el apartado 3.2.2.

Con la información recabada hasta ahora, se debe especificar los datos necesarios a recopilar, así como los detalles de adquisición y almacenamiento de dichos datos.

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

Entre otros datos significativos, cabe destacar:

- Datos de las personas usuarias facilitados por el Departamento de Acción Social
- Datos que se recogen de forma diaria sobre las personas beneficiarias del servicio etxeTIC.
- Datos relativos a los PAECH.
- Datos relacionados con el perfil y tipología de las personas beneficiarias de etxeTIC.
- Datos relacionados con el nivel de adherencia al servicio
- Datos que reflejen la evolución del servicio etxeTIC

Así mismo, hay que destacar un reporte mensual de indicadores/variables de seguimiento del servicio, a las coordinadoras de Atención en el Hogar, con el objeto de conocer la realidad del servicio, así como, la evolución de los ecosistemas familiares que son beneficiarios de éste. Entre otros, serían:

1. Telefonía: Contactos telefónicos, llamadas profesionales, intervenciones, consultas y seguimientos.
2. Presencial: Participación, intervenciones presenciales, consulta presencial.
3. Digital: Participación seguimiento talleres, consulta digital, videollamada. Uso de la Tablet, nivel de uso juegos, píldoras, talleres, lectura.
4. Cualquier suceso o acontecimiento que genere un cambio en el ecosistema familiar.
5. El Programa calendario de las sesiones, talleres que se organizan mensualmente.
6. Diagnóstico actual del ecosistema de cuidados.

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

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

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

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

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

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

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

La Adjudicataria quedará obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por AZPIEGITURAK y/o el Departamento de Acción Social, en los formatos que considere oportunos y que facilite el servicio, y con la periodicidad que se establezca en cada momento.

Incorporación de mejoras y nuevas funcionalidades

En este momento, el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar debe integrar toda la información extraída anteriormente con el objetivo de generar conocimiento y, por tanto, proponer, desarrollar y evaluar mejoras.

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

Servicios complementarios

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

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

Debe asegurarse la disponibilidad de la información, copias de seguridad en diferentes ubicaciones, siempre en servidores ubicados en la Unión Europea.

La Adjudicataria deberá proporcionar APIs para ingestas de datos en real-time o near real-time (PUSH) y (PULL) para recabar históricos.

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

Se deberá valorar si la monitorización proporciona beneficio a la persona usuaria, y si así fuera, se establecerá según criterios RGPD a las personas usuarias.

3.- Integración e interoperabilidad.

Las APIs serán disponibles mediante estándares: REST, JSON, MQTT.

4.- Capacidad para realizar informes y estadísticas.

La Adjudicataria proporcionará la API con la que recabar todos los datos necesarios para la generación de Informes y estadísticas.

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

La Adjudicataria posibilitará la información de gestión administrativa y las alertas del servicio mediante una API para que LANTIK pueda integrar la operativización de alertas en sus sistemas y conjugar e integrar la información de gestión administrativa en los procesos de negocio del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

La periodicidad mínima de generación de la citada información será establecida por el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

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

  - ✓ Definir variables de salud a medir y los límites personalizados para generar alertas y sea integrable con el sistema de gestión del centro.
  - ✓ Programas de estimulación cognitiva accesibles desde la Plataforma tecnológica propuesta y utilizables en dispositivos hardware en el centro de día.
  - ✓ Programas de formación en el uso del servicio.
  - ✓ Gestión del servicio de respiro, como, por ejemplo, reservas de plaza en el centro de día con este fin, agendar citas, recordatorios, etc.
  - ✓ Planes personalizados de atención al cuidador o cuidadores. Permitirá la evaluación de los niveles de satisfacción, sobrecarga, ansiedad, etc.
  - ✓ Acceso a consultas en los cuidados.
  - ✓ Formación y capacitación en el servicio a la persona cuidadora o cuidadoras.
  - ✓ Otras que se consideren necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto.

Se consideran funciones excluidas de este servicio las actuaciones siguientes:

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

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

- Realización de obra en el hogar.

- Limpiezas en el hogar.

- Transporte de la persona beneficiaria.

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

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

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

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

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

Esta figura tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- Dirección de actividades y control del correcto desarrollo de prestaciones del servicio.
- Informar a AZPIEGITURAK y/o al Departamento de Acción Social de la situación del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, garantizando en todo momento la buena marcha del servicio en general.
- Recibir comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio.
- Proponer mejoras o modificaciones para la buena marcha del servicio, así como la continuidad de la adscripción.
- Realizar las oportunas visitas a los hogares para el correcto diagnóstico.

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

Asimismo, se deberá tener en cuenta:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar deberá tener un plan específico para personas al cuidado de personas en situación de dependencia con discapacidad, así como para las propias personas con discapacidad, basado en los principios de la atención centrada en la persona y el modelo de calidad de vida.

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

3.2.8. Requisitos de la Solución tecnológica

La Adjudicataria deberá de documentar todas las APIs que ponga a disposición del servicio, así como, ofrecer artefactos de Gobernanza que permitan comprender los conceptos que se recogen en las APIs: inventario de fuentes, diccionario de datos, glosario de términos, etc…

La solución tecnológica propuesta para la prestación del servicio deberá de dar respuesta a los siguientes servicios:

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

La Adjudicataria deberá de presentar una EIPD con resultado positivo que acredite la viabilidad de esta solución.

Así mismo, la Adjudicataria deberá de proporcionar a LANTIK los datos que permiten realizar este análisis mediante API y dar apoyo funcional, junto con el Departamento de Acción Social, en la interpretación para que los equipos de LANTIK implementen los análisis.

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

La Adjudicataria deberá de proporcionar mediante API estos datos y dar apoyo funcional, junto con el Departamento de Acción Social, para que LANTIK construya los indicadores oportunos.

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

La Adjudicataria deberá de proporcionar mediante API estos datos y dar apoyo funcional, junto con el Departamento de Acción Social, para que LANTIK construya los modelos predictivos.

- Sistemas de interacción por voz (chatbot).

El Departamento de Acción Social indicará el objeto de la interacción en su momento.
En caso de existir integraciones con chatgpt y productos que impliquen IA habrá que cumplir con las directrices establecidas por la AEPD y demás organismos que lo regulen.

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

- Servicio de coordinación avanzada de personas cuidadoras y demás personal de apoyo a la persona en situación de dependencia en el hogar

- Servicio de Asistencia Virtual.

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

La Adjudicataria deberá de proporcionar apoyo funcional, junto con el Departamento de Acción Social, para que LANTIK ofrezca estos servicios.

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

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

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

- Sistema inteligente de detección de averías.

La Adjudicataria deberá de proporcionar mediante API todos los datos de tal manera que LANTIK pueda analizar el comportamiento.

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

  - Mejora continua y desarrollo del servicio.
  - Posibilitará un lugar donde probar en entorno real nuevas funcionalidades que integrar en el servicio.
  - Evaluación y validación de los resultados con potenciales personas usuarias de dichos servicios.
  - Co-creación de nuevas funcionalidades junto con las personas en situación de dependencia, cuidadores, personal sociosanitario, etc.
  - Flexibilidad y adaptabilidad del espacio a los posibles servicios a integrar.

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

La Adjudicataria deberá de proporcionar mediante API los datos generados.

- Los sensores y dispositivos en el hogar se conectarán a la Plataforma a través de un sistema gateway, de esta forma se permite un mayor control sobre los dispositivos. Su función es la de centralizar la información recogida de los diferentes dispositivos, abstrayéndola de protocolos particulares, para procesarla de manera conjunta antes del envío hacia otros sistemas.

- Se requerirá el detalle de la capacidad de las soluciones tecnológicas que se pondrán a disposición del proyecto para interoperar con servicios y sistemas ya existentes, así como la capacidad para conectarse a múltiples fuentes de datos y dispositivos y la existencia de una interfaz de uso sencillo por parte de todas las personas usuarias del servicio independientemente de su grado de familiaridad con las nuevas tecnologías.

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

- Cumplimiento de accesibilidad. El software deberá de contemplar diseño y creación de contenidos accesibles AA, conforme al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

3.2.9. Seguridad de la información

Se debe tener en cuenta la normativa europea de seguridad de productos (Directiva 2001/95 sobre la seguridad general de los productos (CPSD)) y la normativa específica de productos de sensórica para el hogar (UNE 179001:2022).

Así mismo se debe tener en cuenta la ISO 13485:2016 Sistema de gestión de la calidad para dispositivos médicos y la ISO/IEC 27001:2022 Sistema de gestión de la seguridad de la información.

Y anticipándonos a las regulaciones, es importante que la Adjudicataria tenga en cuenta que:

- La sensórica debe adaptarse a las necesidades individuales de cada persona usuaria, teniendo en cuenta su grado de dependencia, sus capacidades físicas y cognitivas, y sus preferencias, para establecer los tipos de sensórica más adecuados para cada caso.
- Se debe respetar la privacidad de las personas por lo que habrá que recabar, en cada caso, un consentimiento explícito que la Adjudicataria deberá poner a disposición mediante API.
- Los sensores deben contar con medidas de seguridad para proteger a las personas usuarias de posibles riesgos.

La empresa Adjudicataria aplicará las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría MEDIA, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a las entidades públicas, como es la presentación de la correspondiente Certificación de Conformidad con el ENS de nivel MEDIO.

No obstante, si alguna de las licitadoras no dispone de citada Certificación en el momento de presentar la oferta, esto no será un impedimento para acceder a la licitación, debiendo comprometerse a presentar dicha Certificación al inicio de la actividad.

Igualmente, deberán tener en consideración las cautelas especificadas en la guía del CCN-CERT BP/05: Internet de las Cosas".

3.2.10. Gestión de incidentes y requerimientos del servicio informático soporte

En caso de que la empresa Adjudicataria tenga acceso a la información de la Diputación Foral de Bizkaia o información que trate la Diputación Foral de Bizkaia o su actuación pueda afectar a los servicios de la entidad, debe atenerse a lo indicado en la presente cláusula en caso de que se produzca una incidencia de seguridad, entendiendo como tal, cualquier acción desarrollada a través del uso de redes de ordenadores u otros medios, que se traduzca en un efecto real o potencialmente adverso sobre un sistema de información y/o la información que trata o los servicios que presta.

La empresa Adjudicataria deberá notificar tan pronto como sea consciente, de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los activos de información y servicios y en general sistemas de información y comunicaciones de la Diputación Foral de Bizkaia

La coordinación de las labores de resolución del incidente tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

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

De manera general deberá tenerse en cuenta los siguientes requerimientos:

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

- La Adjudicataria deberá proporcionar los datos en un formato integrable con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia con la periodicidad que se acuerde con AZPIEGITURAK y/o con el Departamento de Acción Social.

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

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

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

- En caso de que se opte por una solución “Cloud”, los datos deben estar alojados en servidores ubicados en la Unión Europea.
Así mismo, los técnicos que acceden a los datos tienen que estar ubicados en la lista de países con estándares de seguridad equivalentes a los establecidos por la Unión Europea. Nivel de seguridad adecuado a efectos del artículo 45 del RGPD.

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

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

- Capacidad para recopilar e integrar distintas fuentes de datos incluidas fuentes de datos externas. En este caso, se pueden recoger propuestas en la oferta.

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

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

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

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

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

- En el caso de que los sensores y dispositivos en el hogar se conecten a la Plataforma a través de un sistema que haga de Gateway, que deberá de ser robusto, con batería, con SO dedicado, no genérico, con medidas antimalware, puertos restringidos, entre otros. De esta forma, se permite un mayor control sobre los dispositivos. Además, sería interesante cifrar la comunicación mediante un certificado emitido por Izenpe para el Gateway, de la misma forma que se ha realizado para los dispositivos utilizados para registrar datos en Ticket BAI. Su función es la de centralizar la información recogida de los diferentes dispositivos, abstrayéndola de protocolos particulares, para procesarla de manera conjunta antes del envío hacia otros sistemas.

- La solución será resistente frente a eventuales caídas, proporcionando una alta disponibilidad del servicio cuantificable durante un período de medición determinado.

- Será requisito obligatorio que la Adjudicataria se comprometa a garantizar un servicio de conectividad de calidad en todos los hogares que puedan acceder al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

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

La Adjudicataria deberá de disponibilizar mediante API el detalle de las incidencias técnicas recabadas indicando tanto aquellas para las que ha requerido personarse en el hogar, como las actuaciones en remoto.

Así mismo, se deberá de indicar tipología del error, fecha y hora de reporte y solución ejecutada.

Soporte y mantenimiento

El soporte y mantenimiento se regirá bajo las condiciones recogidas en la página oficial del fabricante Elastic: *Soporte y mantenimiento suscripciones Platino de Elastic*".

Dicho soporte incluirá como mínimo:

- Mantenimiento preventivo y reactivo de la solución (parches de seguridad, correcciones, etc.)
- Cobertura de soporte: 24x7.
- Cantidad ilimitada de incidentes.
- Servicio de Soporte vía telefónica, web (opcional).
- Contactos de soporte: Ilimitado.

El servicio se deberá realizar telefónicamente o por los medios que se faciliten. Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso a todos ellos, así como las tipologías de casos asociados a cada nivel de prioridad, siendo como mínimo las incluidas por fabricante.

Tiempos de respuesta del soporte:

El soporte deberá contar como mínimo con los siguientes niveles de servicio:

Tipo de incidencia-Tiempo de respuesta

- ✓ Urgente (Nivel 1) 1 hora
- ✓ Alto (Nivel 2) 4 horas
- ✓ Normal (Nivel 3) 1 día hábil

•Urgente: el entorno de producción no funciona o está dañado gravemente; no hay ninguna solución alternativa disponible. Como resultado, la seguridad o el servicio se ven afectados.

•Alto: el entorno está funcionando, pero el software está afectado y funciona con una capacidad reducida, o un plazo inminente está en riesgo.

•Normal: este es el nivel de gravedad predeterminado. Algo no está funcionando como se esperaba o tienes una pregunta general o consulta sobre la solución.

3.2.11. Indicadores de seguimiento y de evaluación para consecución de objetivos

El servicio de apoyo para la permanencia en el hogar etxeTIC, se centra en apoyar a las personas en situación de dependencia y sus personas cuidadoras y persigue los siguientes objetivos generales:

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

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

c) Favorecer la corresponsabilidad en los cuidados.

d) Reducir índices de sobrecarga en las personas cuidadoras.

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

Para la consecución de dichos objetivos, la prestación del servicio contendrá prestaciones tecnológicas y relacionales, de carácter presencial y telemático, articuladas desde un centro de servicios sociales comunitario.

Así pues, partiendo de los objetivos a alcanzar, nos debemos plantear una serie de indicadores que nos guíen en la consecución de los mismos. Para ello, y viendo que el proyecto y sus resultados son obtenibles en el medio y largo plazo, debemos de establecer, también, unos indicadores de seguimiento para poder, rectificar y/o reorientar las actuaciones-actividades previstas para la consecución de los objetivos antes mencionados.

Por lo tanto, la Diputación Foral de Bizkaia, como responsable del proyecto etxeTIC solicitará a la Adjudicataria que genere, gestione y explote una serie de indicadores que nos permitan medir el nivel de consecución de los objetivos fijados. Mas concretamente se requerirá la siguiente información para medir y recibir información de manera sistemática sobre:

1.- Nivel de mejora de la calidad de vida objetiva de la persona en situación de dependencia.

2.- Nivel de mejora de la calidad de vida objetiva de la persona cuidadora.

3.- Nivel de mejora de la calidad de vida percibida por la persona en situación de dependencia.

4.- Nivel de mejora de la calidad de vida percibida por la persona cuidadora.

5.- Nivel de implementación de la corresponsabilidad en los cuidados dentro del ecosistema de cuidados en el hogar.

6.- Nivel de sobrecarga de la persona cuidadora.

7.- Nivel de claudicación de la persona cuidadora.

8.- Nivel de institucionalización no deseada entre las personas usuarias del servicio etxeTIC.

9.- Nivel en el que la tecnología apoya e incide en el logro de los objetivos.

10.- Nivel en el que las actividades presenciales en el centro apoyan e inciden en el logro de los objetivos.

11.-Nivel de satisfacción de las actividades realizadas en el centro, como responden a los deseos y necesidades expresadas por la persona en situación de dependencia y por la persona cuidadora.

Todos estos indicadores de nivel (desagregados por sexo, edad y situación de dependencia o cuidadora), deberán estar reflejados en un plan de actuación con sus correspondientes actividades y calendario de implementación de las mismas, además de reflejar las acciones correctivas necesarias para el logro de los objetivos fijados.

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

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

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

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

3.2.13. Admisiones y bajas

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

3.2.14. Área de influencia

El área de influencia está recogida en el Anexo 2 de este PPT. En caso de que no se alcancen los 750 hogares previstos con esta área establecida, el Departamento de Acción Social o AZPIEGITURAK podrán ampliar las zonas de influencia (calles) que figuran en el citado Anexo.

3.2.15. Calendario de desarrollo

En el cronograma se reflejarán y especificarán las tareas a ejecutar dentro de cada uno de los momentos de evolución del servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

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

3.2.16. Colaboración con otras entidades

A lo largo de la vida del contrato, las instalaciones del centro de día etxeTIC, podrán ser utilizadas, a instancias de Azpiegiturak o del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, para la prestación de otros servicios, así como programas en colaboración con las asociaciones que se determinen.

4. MEDIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

4.1. MEDIOS PERSONALES

4.1.1. Servicio centro de día

El centro deberá disponer del personal adecuado, en número y en cualificación profesional, para realizar los servicios que oferte, tanto con carácter obligatorio como opcional, y teniendo en cuenta el perfil y las necesidades específicas de cada persona usuaria.

Obedeciendo al principio de profesionalidad legalmente establecido, la totalidad del personal ha de contar con la debida titulación académica oficial o, en su caso, deberá tener acreditado su nivel profesional y su experiencia profesional. Cabe la posibilidad de que una misma persona actúe en más de una prestación, siempre que cuente con la oportuna cualificación y no exista incompatibilidad horaria.

Cómputo de personal:

El cómputo de personal para cubrir las necesidades asistenciales de las personas usuarias del Centro de día, esto es el personal de atención directa, estará compuesto por personal

cuidador, personal sanitario, monitores/as de actividades, y el personal de trabajo social, integración social y apoyo psicológico. No cabe incluir al voluntariado, ni a estudiantes dentro del cálculo de la "ratio" asistencial.

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

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

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

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

Atendiendo a las necesidades y variaciones que puedan experimentar se estudiarán las modificaciones de la ratio asistencial. En todo caso, AZPIEGITURAK determinará el número mínimo de personal exigible, una vez considerada la proporción de personas correspondientes en cada grupo, que para un mejor funcionamiento de la actividad pudiera ordenarse.

La adjudicataria deberá subrogarse en el personal actualmente trabajando en el centro de día, especificado en el Anexo I de este PPT.

Cualquier sustitución que se realice posteriormente de este personal, deberá ser aceptada por AZPIEGITURAK pudiendo ésta exigir la presentación del "Currículum vitae" de los técnicos de nueva designación.

En todo caso, la adjudicataria deberá responder en todo momento a las necesidades que se deriven de la prestación del servicio, pudiendo exigir AZPIEGITURAK el nombramiento de responsables, coordinadores en temas especialmente delicados o críticos de la prestación del servicio.

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

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

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

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

Psicólogo/a, Trabajador/a Social y Educador/a Social

Formación Grado en Psicología o equivalente, Grado en Trabajo Social o equivalente y Grado en Educación Social o equivalente.

N.º de recursos 1 y ½ jornada

Atención directa

Formación Gerocultor/a

N.º de recursos ½ jornada

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2. MEDIOS MATERIALES

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

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

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

Se deberá prever la actualización de los dispositivos, reparación, incorporación de nuevas tecnologías a lo largo de la vida del contrato. Así mismo, se actualizará, en consonancia, la EIPD.

Se incluirán como medios materiales licencias de software y mantenimiento de la plataforma tecnológica.

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

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

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

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

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

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

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

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

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

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

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

6. PLAN DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

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

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

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

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

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

7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CALIDAD

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

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

En particular, se incluirá:

- Identificación de peligros y evaluación y control de riesgos.
- Gestión de emergencias.
- Prevención de la salud.

Se presentará el plan de calidad propuesto para la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato de acuerdo con los distintos momentos evolutivos del proyecto.

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

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

8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

8.1. SERVICIO CENTRO DE DÍA

Las actividades necesarias para el correcto desarrollo de los objetivos especificados en el presente pliego para el servicio de centro de día se ejecutarán en centro de día Bizigura destinado a personas en situación de dependencia. El centro de día se encuentra situado en la calle Nueva Avenida, nº 1 de Abanto – Zierbena (Bizkaia).

8.2. SERVICIOS DE APOYO PARA LA PERMANENCIA EN EL HOGAR

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

9. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE B)

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

A. Índice.

B. Identificación de la oferta (datos de la entidad ofertante).

C. Plan de gestión de riesgos y calidad (máximo 12 páginas) Según lo establecido en la Cláusula 7.- Plan de gestión de riesgos y calidad de este PPT.

D. Solución tecnológica propuesta. Se detallarán las características de la solución tecnología a utilizar en el SAPH, especificando el cumplimiento de los requisitos exigibles recogidos en este PTT, así como, si fuera el caso, las características adicionales que supongan mejoras para la prestación del servicio. Así mismo, se presentará el manual para las personas usuarias de la plataforma.

E. Plan de mantenimiento y sostenibilidad de las instalaciones (máximo 12 páginas). Según lo establecido en la Cláusula 6.- Plan de mantenimiento y sostenibilidad de las instalaciones de este PPT. Este criterio de adjudicación está sometido a juicios de valor no cuantificables automáticamente. (Máximo 4 puntos).

F. Proyecto para prestación del servicio de centro de día etxeTIC, que recoja los siguientes criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor no cuantificables automáticamente (máximo 100 páginas en A4 y tamaño fuente mínimo 11) (Máximo 45 puntos):

   a) Visión general del proyecto funcional del centro etxeTIC. (Máximo 7 puntos).
      Su filosofía, así como los objetivos generales y operativos planteados, según el modelo de atención centrado en la persona. Adaptación de la organización al modelo ACP.

   b) Servicio de centro de día. (Máximo 8 puntos).
      Organigrama. Servicios y funciones. Organización y coordinación del trabajo diario: tareas, programas, calendario de actividades, relaciones y profesional de referencia. Intervención con las familias cuidadoras.
      Canales de comunicación y coordinación interna y externa con diferentes agentes intervinientes en el servicio.
      Sistemas de evaluación y control.
      Planes de formación del personal.
      Planificación de actividades a desarrollar en el centro en las que convivan el centro de día y el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar.

Mecanismos de coordinación e integración de los servicios tecnológicos con la gestión del Centro de Día.

c) Servicio de apoyo para la permanencia en el hogar (SAPH). (Máximo 8 puntos)
Organigrama. Funciones y roles de cada uno de los agentes participantes en el proceso. Metodología de trabajo, sistema de organización y coordinación del trabajo diario, así como el calendario propuesto. Programas de intervención y planes de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar.
Canales de comunicación y coordinación interna y externa con diferentes agentes intervinientes en el servicio.
Sistemas de evaluación y control.
Planes de formación del personal. Así mismo, se incluirán los planes de formación a las personas usuarias de la solución tecnológica propuesta como parte del servicio SAPH, así como, a las personas cuidadoras de las personas usuarias.
Actividades de desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas para el SAPH, así como del plan de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar.
Capacidad de la solución tecnológica utilizada para mejorar de forma efectiva, el bienestar de la persona en situación de dependencia y de la persona cuidadora.
Propuesta de adherencia al servicio tanto de las personas en situación de dependencia como de las personas cuidadoras.

d) Dinamización sociocultural e interacción en el ámbito comunitario. (Máximo 8 puntos).

Dirigido a fomentar un centro abierto a la comunidad. Programas que promocionen e impulsen la participación con personas de todas las edades de la comarca y otros colectivos, desde la perspectiva del envejecimiento activo e intergeneracional. Programas de dinamización sociocultural con perspectiva de género e interseccional. Programas que fomenten el empoderamiento de las personas usuarias. Así mismo, se incluirán planes específicos para personas con diversidad funcional.

Estos programas tendrán unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propicie la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias del centro.

e) Ejercicio práctico recogido en el Anexo 3 de este PPT. (Máximo 10 puntos).

f) Innovación e investigación (Máximo 4 puntos).
Innovación e investigación en la atención a personas en situación de dependencia en el domicilio, orientado a prevenir/retrasar la institucionalización no deseada.

Hay que destacar que la propuesta de prestación del servicio en el centro etxeTIC tiene que presentar una coherencia, desde un punto de vista transversal, entre todos los criterios anteriormente mencionados.

Se valorarán en los criterios definidos en el apartado F aquellos aspectos que redunden en la implantación del modelo de atención centrado en la persona en el centro.

Se valorará la capacidad de adaptación de la organización al modelo de atención centrado en la persona, haciendo partícipe a la persona usuaria en su plan de atención, si es necesario con apoyos o a través de sus representantes, evitando así generalizaciones y homogeneizaciones de todas las personas que acuden al centro.

Se valorará un proyecto en el cual la tecnología vaya más allá del mero control de lo que sucede en el domicilio, buscando un verdadero apoyo tanto para la persona en situación de dependencia como para la persona cuidadora, esto es, que la tecnología se entienda como un elemento que refuerce la labor del cuidado. Tecnología como herramienta que facilita la comunicación entre las personas beneficiarias del servicio etxeTIC y las/los profesionales que ofrecen apoyos al sistema de cuidados.

Para asegurar el conocimiento de la persona usuaria y de su familia el licitador deberá de recoger cuales son los aspectos principales que deberá de contener el proyecto personalizado de cada persona usuaria del centro.

El plan individualizado de atención y vida deberá tener en cuenta los cuidados precisos según las necesidades de la persona usuaria, pero velará especialmente por impulsar la autonomía y el control de la persona que requiere cuidados sobre su vida, maximizando las posibilidades de continuar con su proyecto vital, con la participación efectiva de la persona usuaria, y si no fuera posible, a través de su representante, y si lo desea, su familiar de referencia.

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

El Plan de Atención y vida debe reflejar las potencialidades de cada persona beneficiaria de etxeTIC y traducirlas en actividades o talleres que respondan a las mismas.

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

Asimismo, la vida cotidiana de las personas deberá de ser entendida como un generador de satisfacción y contener rutinas que las hagan significativas para las personas, en las cuales se puedan reconocer porque son acordes con sus valores y poseedoras de sentido, por ello, se establecerá con la persona usuaria, y si fuera necesario o ésta (la persona usuaria) lo desease, los apoyos necesarios, evitando así generalizaciones y homogeneizaciones de todas las personas que acuden al centro.

Se valorará la adaptación del entorno del centro de día en aquellos aspectos que faciliten la una atención centrada en la persona.

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

Se valorará una propuesta que fomente la adherencia al servicio tanto de las personas en situación de dependencia como de las personas cuidadoras.

Se valorarán programas y planes específicos que incidan en los apoyos personalizados que requiere cada persona, identificando selectivamente los objetivos que cada persona desea alcanzar, así como los apoyos necesarios para lograrlos, teniendo en cuenta su biografía,

deseos, potencialidades y limitaciones. Las metodologías presentadas deberán respetar en la vida cotidiana la dignidad, autonomía, participación, respeto a la identidad personal, así como todos los derechos de las personas con discapacidad.

Se deberá identificar si los mencionados programas o planes incluyen los siguientes objetivos:

- Fomentar el bienestar emocional tanto de la persona cuidadora como de la persona en situación de dependencia o con diversidad funcional.
- Planes para procurar oportunidades de conectar socialmente: adquirir habilidades con el fin de utilizar la comunicación como medio de influir en sus condiciones de vida, en sus rutinas y contextos diarios. Expresar necesidades, deseos, sentimientos y preferencias en un código que los demás puedan entender.
- Planes de mejora de la vida familiar.
- Ofrecer actividades, que alimenten el proyecto de vida de las personas beneficiarias.

Se valorará que las propuestas fomenten las relaciones sociales y los vínculos interpersonales ya que son aspectos esenciales de una buena atención. Haciendo mayor incidencia en una actividad proactiva con las personas beneficiarias del servicio etxeTIC, planificación de contactos.

Así mismo, y en relación con los Indicadores de seguimiento y evaluación de proyecto propuesto se valorará la identificación de tareas, hitos y entregables propuestos para reflejar los resultados esperados, acordes a los objetivos establecidos en este PPT.

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

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

10. SOLVENCIA

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

10.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

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

Criterios: el importe del volumen anual de negocios del año de mayor volumen será igual o superior al valor anual medio del contrato (IVA excluido), esto es ochocientos noventa y cuatro mil cuatrocientos treinta y tres euros con ocho céntimos (894.433,08 €. -). En el supuesto de UTE se permitirá la solvencia acumulada de sus integrantes.

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

su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por dicho Registro.

10.2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

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

Será requisito mínimo que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución de los tres (3) últimos años de dichos trabajos en el servicio de gestión del Centro de Día sea igual o superior al 70% del valor anual medio del contrato para dicho servicio (IVA excluido), esto es, seiscientos veintiséis mil ciento tres euros con quince céntimos (626.103,15 €. -).

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

La Adjudicataria dispondrá de una plataforma tecnológica que recoja y ofrezca información sistemática sobre la consecución de los objetivos del servicio etxeTIC (véase el punto anterior). Además, deberá disponer de utilidades que favorezcan y se basen en los principios y objetivos descritos en el presente pliego. En el caso de no disponer de una plataforma que recoja en su totalidad o en parte la información e indicadores requeridos, serán de cuenta y riesgo de la Adjudicataria, generar o amoldar su plataforma tecnológica a la información que se requiere.

11. SEGUROS

Serán a cargo del adjudicatario, todos los daños producidos en el desarrollo de sus trabajos cualquiera que sea su naturaleza y volumen.

Para cubrir los riesgos a su cargo, el adjudicatario contratará y mantendrá durante el período de adjudicación del contrato y dependiendo el contrato también durante el periodo de garantía los siguientes contratos de seguros, que se citan a título enunciativo y no limitativo, ya que el objeto es conseguir una eficaz cobertura:

11.1.- DAÑOS MATERIALES

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

Dichos capitales deberán incrementarse en aquellos que el adjudicatario requiera para la explotación de la actividad.

En dicha póliza figurará como beneficiario AZPIEGITURAK, la Diputación Foral de Bizkaia y la adjudicataria por los bienes propiedad de la misma.

11.2.- RESPONSABILIDAD CIVIL

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

Las coberturas y límites de la póliza de responsabilidad civil deben ser como mínimo:

- RC explotación. (Incluido intoxicación alimentaria, etc.…)
- RC por accidentes de trabajo, Sublímite por victima: 600.000€
- RC profesional, incluida la sanitaria.
- RC locativa amplia.
- RC trabajos en caliente.
- RC subsidiaria de subcontratistas.
- RC productos.
- RC por bienes en guardarropía: 30.000€/siniestros y 60.000€ por anualidad.
- RC por daños a vehículos de terceros.
- Defensa jurídica.
- Fianzas civiles y penales.

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

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

En caso de prorrogar el Contrato las pólizas anteriormente mencionadas serán revisadas y actualizadas si fuera necesario.

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

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

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

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

12. OBLIGACIONES DE EJECUCIÓN DE LA ADJUDICATARIA

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

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

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

Obligaciones laborales

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

2. La dotación económica reservada para la gestión de servicios residenciales o de centros de día se ha establecido bajo la premisa de su suficiencia para garantizar el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el "*Convenio Colectivo Sectorial de Centros de la Tercera Edad de Bizkaia*". La contratista debe facilitar cuanta información les sea requerida sobre las condiciones de trabajo que apliquen a su personal. A la hora de determinar el centro al que se envíe a las personas usuarias, resultará determinante, con independencia de otros criterios que pudieran ser tenidos en cuenta, que en ese centro se apliquen unas condiciones laborales equivalentes o superiores a las contempladas en el marco de negociación colectiva considerado al establecer la dotación económica, atendiendo fundamentalmente al parámetro salario/hora, comparando el salario/hora real aplicado por

el Centro y el salario/hora contemplado para realizar la reserva económica de esta contratación.

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

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

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

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

6. De no respetarse la obligación que antecede, se impondrá a la Adjudicataria una penalidad cuyo importe se calculará aplicando al precio plaza del contrato el porcentaje en que se haya minorado el salario/hora convenio del trabajador adscrito al contrato cuya reducción se haya operado en mayor medida hasta el límite del 10%. De superar la reducción del salario/hora convenio del trabajador que experimente una mayor reducción el 10%, o en caso de que la Adjudicataria no facilitara la información requerida para acreditar el cumplimiento de la obligación establecida en esta cláusula, se considerará incumplida una obligación esencial del contrato incurriendo la Adjudicataria en causa de resolución. El acuerdo del órgano de contratación que declare la resolución por esta causa precisará las condiciones en las que se garantizará la atención a las personas usuarias que en ese momento se encuentren en el centro durante el proceso de traslado de los mismos a otro Centro, proceso que se desarrollará en el plazo de tres (3) meses a contar desde la notificación del acuerdo de resolución. Esta penalidad resulta específica para el incumplimiento de esta obligación y por tanto distinta a las contempladas en la cláusula 15 de este PPT.

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

8. El contratista responderá de los salarios impagados a los trabajadores afectados por la subrogación, así como de las cotizaciones de la Seguridad Social devengadas, aunque se

resuelva el contrato y los trabajadores sean subrogados a un nuevo contratista que no asumirá estas obligaciones en ningún caso.

Obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales

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

2. En particular, la empresa adjudicataria:

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

   - Haber adoptado una modalidad de organización preventiva acorde con la legislación vigente.
   - Integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa mediante la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales según el artículo 2 del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el RD 39/1997 de 17 de enero.
   - La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
   - Asegurar el control del cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas procediendo en su caso a la adopción de medidas disciplinarias previstas en el Estatuto de los Trabajadores y Convenio Colectivo –entre otros- para garantizar la seguridad de todas las personas trabajadoras.
   - Disponer de una relación tareas y/o actividades que por la evaluación de sus riesgos exigen la presencia de un recurso preventivo.
   - Que todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato, tanto propio como ajeno, haya recibido de su empresa en el momento de incorporación una información de riesgos específicos, medidas de protección y medidas de emergencia, así como, que haya recibido la formación necesaria sobre los riesgos que afectan a su actividad (artículos 18 y 19 de la Ley 31/1995 y Ley 32/2006 y Real Decreto 1109/2007), de acuerdo con el procedimiento del Plan de Prevención. En particular, que se haya dado la formación pertinente sobre el uso de EPIs.
   - Disponer de Justificante de la entrega de equipos de protección individual, que, en su caso, fueran necesarios.
   - Presentar a AZPIEGITURAK, S.A.M.P. la relación de empresas subcontratistas y personas trabajadoras autónomas que vayan a participar

en el servicio con indicación de la fecha de inicio y finalización de la actividad, actividad subcontratada y personal que realizará las tareas.

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

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

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

Permisos de Terceros

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

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

Obligación de la Adjudicataria de guarda de materiales.

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

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

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

Obligaciones de la Adjudicataria en supuestos de subcontratación

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

Para la celebración de subcontratos por parte del contratista será necesario que éste comunique al órgano de contratación, en todo caso, de forma anticipada y por escrito la intención de celebrar los subcontratos, junto con la documentación que justifique la aptitud del subcontratista para ejecutar la parte de la prestación que se pretende subcontratar, y una declaración responsable del subcontratista de no estar incurso en prohibición de contratar con la Administración. El contratista deberá velar por que la subcontratista

cumpla con las obligaciones laborales y de toda índole que le son de aplicación con causa en la adjudicación del contrato. La contratista principal asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a AZPIEGITURAK, S.A.M.P. con arreglo estricto a este PCAP, al PPT y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia social o laboral. Si la subcontratista incumple el mantenimiento de las obligaciones laborales, la contratista, a requerimiento de AZPIEGITURAK, S.A.M.P., resolverá el subcontrato, sin indemnización alguna para ella.

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

Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones

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

Obligaciones de transparencia

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

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

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

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

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

13. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

En cualquier actividad que, relacionada con el contrato objeto de esta licitación, tenga proyección exterior, se hará constar la titularidad foral de los servicios, incluyendo la denominación y logotipo de la Diputación Foral de Bizkaia, siendo éste el formado por el anagrama de la Diputación acompañado del texto que se determine en su momento.

Obligaciones de información

A requerimiento de AZPIEGITURAK la adjudicataria habrá de facilitar la información funcional, asistencial, económica y estadística que le sea solicitada para el seguimiento del servicio.

En todo caso, y como mínimo:

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

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

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

A. Características generales de las actividades desarrolladas:

(a) Modo en que están organizadas y ejecutadas.

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

(c) Metodología y Recursos técnicos y humanos.

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

(e) Programas de desarrollo individual.

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

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

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

(i) Ratios de atención directa e indirecta.

(j) Actividades de formación y reciclaje del personal.

(k) Datos de sexo por categoría del personal.

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

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

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

A. En relación con el último ejercicio:

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

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

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

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

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

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

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

B. En relación con el próximo ejercicio:

(a) Presupuesto de explotación.

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

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

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

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

14. PRECIO POR DISPOSICION DE INSTALACIONES

La Adjudicataria pagará a AZPIEGITURAK por el uso y la disposición de las instalaciones para prestar el servicio objeto del contrato (servicio de centro de día y SAPH) el precio de adjudicación, según el precio ofertado en el sobre C.

Este precio será revisado/actualizado en el mismo porcentaje, de acuerdo con el contenido que, en cada momento, pueda tener el Decreto Foral de los precios de referencia de la Diputación Foral de Bizkaia en plazas de centro de día.

15. PRECIO Y FORMA DE PAGO

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

Gestión del Servicio de Centro de Día

El Centro de día Bizigura tiene una capacidad de cuarenta (40) plazas. AZPIEGITURAK garantizará veinte (20) plazas de las cuarenta (40) plazas que dispone el centro de día. Del resto de las plazas, doce (12) serán de gestión libre por parte de la Adjudicataria, y ocho (8) plazas se destinarán para el servicio etxeTIC, o si surgiera otra necesidad del centro de día, con la autorización de AZPIEGITURAK.

Forma de pago de las plazas garantizadas:

El importe que recibirá la Adjudicataria por plaza y día para las veinte (20) plazas garantizadas en el centro de día de lunes a viernes se calculará de acuerdo con el coste teórico máximo para las plazas de centro de día para personas mayores en situación de dependencia, establecido según Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia. Dicho precio podrá ser revisado anualmente siempre y cuando exista la correspondiente consignación presupuestaria destinada a tal fin y se constate de forma fehaciente un aumento en los costes del servicio.

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

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

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

En el caso de las plazas garantizadas no ocupadas el coste a satisfacer será el correspondiente a precio plaza/día sin transporte.

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

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

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

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

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

La cuantía ofertada en el apartado 1.2. de los Criterios cuantificables automáticamente del sobre C, en concepto de *Precio por la prestación del Servicio de Apoyo para la permanencia en el hogar*, de la propuesta económica se abonará con periodicidad mensual, a razón del número de hogares en activo el último día del mes de acuerdo con los tramos establecidos en dicho apartado de la Carátula.

En el caso de que en el mes facturado coexistan diferentes tramos de número de hogares, la liquidación del precio de cada mes se realizará atendiendo al cómputo de días correspondientes a cada tramo.

Se garantiza 75 hogares mínimos para el inicio de la actividad.

A partir del mínimo establecido (hogar 76), además del importe mínimo para 75 hogares, se facturará un importe mensual por cada hogar adicional. El importe por cada persona usuaria es variable por tramos de hogares atendidos,

La Adjudicataria junto con esta factura deberá presentar una memoria de ejecución de los servicios prestados, actividades realizadas y personas atendidas, tanto personas usuarias como personas cuidadoras.

El importe abonado corresponde a la prestación del servicio etxeTIC, incluyendo el uso de la plataforma de recogida y procesamiento de datos, así como la instalación y el mantenimiento de los dispositivos que sean necesarios en cada hogar.

16. PENALIDADES

Penalidades por demora

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

Otras penalidades

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

Se establecen los siguientes incumplimientos, que se calificarán como:

1. Incumplimiento MUY GRAVE las siguientes actuaciones:
    a. El incumplimiento de los plazos de puesta a disposición de los servicios, si no se ha autorizado previamente una ampliación del plazo.
    b. Por cada falsedad de cualquier información de seguimiento de los servicios, así como la falsedad de las actividades realmente desarrolladas.
    c. Por cada ofensa verbal o física o el trato vejatorio a las personas usuarias de los diferentes servicios objeto de la presente licitación.

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

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

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

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

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

i. Por el retraso en la comunicación de la baja en el sistema informático, según se establece en este PPT, o por el retraso en la ocupación de una plaza previamente asignada a una persona usuaria.

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

k. Por la utilización de medios personales inferiores a los establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, esto es, una ratio de personal menor de la adjudicada.

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

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

2. Incumplimiento GRAVE las siguientes actuaciones:

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

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

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

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

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

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

g. Por cada incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el apartado 3.1 "Servicio Centro de Día" y en el apartado 3.2 "Servicio para la permanencia en el hogar" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

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

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

l. Que se cometan 2 o más faltas leves.

3. Incumplimiento LEVE las siguientes actuaciones:

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

b. Por el incumpliendo de la obligación de publicar en lugar adecuado los menús con una antelación mínima de 24 horas, o por discrepancias entre el menú servido y el visado y publicado, salvo, en este último caso, la existencia de causas de fuerza mayor.

c. Por cada incumplimiento en la limpieza del centro.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17. OTROS GASTOS EXIGIBLES A LA ADJUDICATARIA

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

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

b) Adquisición de bienes y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de los servicios, (equipamiento, mobiliario, etc.) y que no hayan sido puestos a su disposición. AZPIEGITURAK, S.A.M.P. entregará a la Adjudicataria el inventario del mobiliario que está dotado el centro previo al inicio de la actividad.

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

d) Los gastos correspondientes al acto inaugural del centro.

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

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

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

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

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

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

k) Evacuación de basuras y aguas residuales.

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

m) Limpieza, pintura y ornato de los locales.

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

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

p) Cuantos otros se contemplen en el presente Pliego.

En Bilbao, a 29 de febrero de 2024.

MIREN YOSUNE SAUTO AVELLANAL - 20169499V

Firmado digitalmente por MIREN YOSUNE SAUTO AVELLANAL - 20169499V
Fecha: 2024.03.01 10:22:01 +01'00'

Responsable de centros asistenciales
DIRECCIÓN DE EXPLOTACIÓN
AZPIEGITURAK, S.A.M.P.

ANEXO 1.- PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE DÍA Y SUBROGABLE

CATEGORIA	F. ALTA	F. BAJA	JORNADA	PERSONAL A SUBROGAR	TIPO	CAUSA	(I) SALARIO BASE	ANTIGÜEDAD	PLUS	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL JORNADA CONTRATADA
Trabajadora social	22-02-2024	20-07-2024	20,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	EVENTUAL - TIEMPO PARCIAL	incremento de usuarios	401,18 €	- €	- €	401,18 €	5.616,52 €
Animador	02-10-2023		30,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	DURACION DETERMINADA - T. PARCIAL - INTERINID	por la reducción de jornada voluntaria	501,05 €	- €	- €	501,05 €	7.014,70 €
Limpiadora	01-05-2020		40,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO		626,21 €	9,05 €	- €	635,26 €	8.893,64 €
Gerocultora	03-08-2020		100,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO COMPLETO - ORDINARIO		1.670,16 €	113,10 €	- €	1.783,26 €	24.965,64 €
Gerocultora	22-02-2024	20-07-2024	58,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	EVENTUAL - TIEMPO PARCIAL		968,69 €	- €	- €	968,69 €	13.561,66 €
Gobernanta	16-05-2020	14-08-2023	100,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO COMPLETO - ORDINARIO	incapacidad (pendiente notificación revisable o no revisable)	1.822,04 €	113,10 €	- €	1.935,14 €	27.091,96 €
DUE	02-01-2024		11,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO		220,65 €	34,81 €	- €	255,46 €	3.576,44 €
Gerocultora	06-04-2022		100,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	DURACION DETERMINADA - TIEMPO COMPLETO - INTERINID	por IT (pendiente determinar si incapacidad es revisable o no)	1.670,16 €	- €	- €	1.670,16 €	23.382,24 €
Médico	21-02-2024		5,71%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO	pactado SALARIO NETO año de 1.862,60€; 19% IRPF + 20€ / mes viajes	128,60 €	- €	20,94 €	149,54 €	2.093,56 €
Peluquera	30-08-2021		16,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO		267,23 €	- €	- €	267,23 €	3.741,22 €
Animadora	15-10-2022		50,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO	indefinida: 20% adjunta a dirección + 80% animadora. Hasta el 31/12/2023, está al 50% animadora (reducción del 20% como adjunta dirección + reducción 30% animadora)	835,08 €	56,11 €	173,37 €	1.064,56 €	14.903,84 €
Directora	15-10-2022		50,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO		1.286,24 €	56,44 €	3,80 €	1.346,48 €	18.850,72 €
Oficial Mantenimiento	10-10-2011		3,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO		50,10 €	2,71 €	- €	52,81 €	739,34 €
Gobernanta	01-07-2010		100,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - T. COMPLETO - INICIAL - P. FOM. EMPLE		1.822,04 €	113,10 €	- €	1.935,14 €	27.091,96 €
Psicóloga	10-01-2013		20,00%	personal en plantilla (SUBROGABLE)	INDEFINIDO - TIEMPO PARCIAL - ORDINARIO		450,43 €	18,10 €	- €	468,53 €	6.559,42 €

ANEXO 2.- ÁREA DE INFLUENCIA DEL SERVICIO DE APOYO

PARA PERMANENCIA EN EL HOGAR

Municipio	C.P
ABANTO Y ZIERBENA	48450
	48500
	48509
	48540
	48549
GALDAMES	48191
MUSKIZ	48550
ORTUELLA	48530
SOPUERTA	48190
	48191
	48870
VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARAN	48510
	48520
ZIERBENA	48508

Respecto al servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, en el caso de que no se alcancen los 750 hogares previstos con esta área establecida, el Departamento de Acción Social o AZPIEGITURAK, S.A.M.P. podrán ampliar las zonas de influencia (calles) que figuran en este Anexo.

ANEXO 3.- CASO PRÁCTICO

¿Cuál sería su propuesta de intervención en el siguiente hogar en caso de gestionar el centro de día etxeTIC Bizigura?

Biotza (35 años) y Pedro (38 años) viven en Abanto desde 2017, los dos trabajan en una empresa ubicada en el Polígono El Campillo. Decidieron trasladarse a Abanto porque iban a ser padres y el vivir cerca del trabajo les facilitaría su nueva vida.

En 2018 nace Olatz, su primera hija, y en la revisión de los 18 meses el pediatra les trasmite que su hija podría se autista, que va a realizarle unas pruebas específicas para saberlo. Cuando les confirmar lo que ya presentían, fue duro para ellos. Ambos, sabían muy poco de lo que eso significaba y cómo afectaría a la vida de su hija.

Como padres preocupados por esta nueva situación en sus vidas, comienzan a informarse sobre el tema con el objeto de poder educar a su hija para que tenga una vida lo más autónoma posible.

En poco tiempo se dan cuenta de que hay mucha información en internet, profesionales que lo explican de forma accesible, e incluso personas autistas que cuentan sus historias de vida. La verdad es que esto les ayuda mucho, pero a pesar de ello el día a día es duro, combinar el trabajo y el cuidado de Olatz, les va sobrecargando.

Actualmente, Olatz tiene 6 años, y el día a día para Biotza y Pedro es mucho más difícil que lo que habían imaginado, y la situación es más compleja que lo que les transmitieron inicialmente. Un día, una compañera en el trabajo les comenta que en el pueblo la Diputación ha abierto un servicio nuevo, en el centro de día Bizigura, etxeTIC se llama, es gratuito y que por lo que ha oído podrían ayudarles y acompañarlos en el cuidado de Olatz, ya que no estaba destinado solo para personas mayores. Les parece una buena noticia, que les da esperanza y con ilusión se acercan al centro.

Les recibe un equipo muy motivado y cercano. Se sienten a gusto y les transmites abiertamente sus sentimientos. Se sienten cansados, y además del cansancio físico, está el cansancio psicológico, causado por la incertidumbre de si están dando el mejor apoyo a Olatz, ya que la situación actual es más complicada que lo que inicialmente les habían transmitido, y les describen lo siguiente sobre su hija:

> *"Nuestra hija tiene autismo infantil junto a un trastorno obsesivo-compulsivo. Es una persona que necesita estar acompañada constantemente. Tiene necesidad de hablar todo el rato, con intereses restringidos, repite constantemente las conversaciones, tiene ecolalias, hay que decirla de vez en cuando para ir al baño y cuando se pone muy nerviosa hay que cambiar de actividad, dar un paseo. Hay temas que no se pueden hablar delante de ella. Temas médicos, prohibido. Tiene un oído muy fino, parece que no se está enterando pero está a todo. Toma medicación para controlar la impulsividad y los pensamientos obsesivos"*

Ítems para desarrollar el caso:

- Plan de atención del ecosistema de cuidados
- Apoyos emocional y relacional a través de actividades grupales en el centro
- Dinamización sociocultural según sus gustos
- Conectar aficiones
- Participación en las actividades del centro etxeTIC
- Actividades integración en la comunidad
- Asociacionismo
- Tecnología

ANEXO 4.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

DATUAK BABESTEKO TRATAMENDUAN ARDURADUNORDEAREN KONTRATUA HONAKO HAUEN ARTEAN:

AZPIEGITURAK, SAMPen ETA ESLEIPENDUNA

XXXXXen (aurrerantzean, tratamenduaren erakunde arduradunordea), *eta AZPIEGITURAK, SAMPen* artean sinatutako kontratuaren arabera, erakunde sinatzailea Tratamenduaren Erantzulearen *(BIZKAIKO FORU ALDUNDIAKO GIZARTE EKINTZA SAILEKO AUTONOMIA PERTSONALA SUSTATZEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA)* titulartasuneko Tratamenduaren Arduradunorde bihurtuko da. Ondorioz, honako konpromiso hauek hartzen ditu, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 EB Erregelamenduan, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrean (aurrerantzean, DBEO) eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan (aurrerantzean, DB-EDBLO) ezarritakoaren arabera:

ESKU HARTU DUTE

Batetik,

, aurrerantzean, **TRATAMENDUAREN ARDURADUNA.**

Bestetik,

aurrerantzean, **TRATAMENDUAREN ARDURADUNORDEA.**

Bi alderdiek arestian aipatutakoen izenean eta haien ordezkari gisa dihardute, eta elkar onartzen dute **datu pertsonalak tratatzeko azpienkarguaren kontratu** hau sinatzeko legezko gaitasuna eta, ondorioz, horretan sortutako eskakizunak, eginkizunak eta eskubideak beteko dituzte. Ildo horri eutsiz eta aske, hurrengoa

ADIERAZTEN DUTE:

I. Bi alderdiak **datu pertsonalen babesaren arloan aplikatzekoa den araudiaren mende daude**: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) Erregelamendua, 2016ko apirilaren 27koa, pertsona fisikoen babesari buruzkoa (DBEO), eta abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubi-

CONTRATO DE SUBENCARGADO DE TRATAMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS ENTRE

AZPIEGITURAK, S.A.M.P. Y LA ADJUDICATARIA

En virtud del Contrato suscrito entre XXXX (en adelante, la entidad Subencargada de tratamiento), *y AZPIEGITURAK, S.A.M.P.*, la entidad firmante adquiere la condición de Subencargado de Tratamiento de los datos titularidad del Responsable de Tratamiento, la *DIRECCION GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA*, y, en consecuencia, adquiere los siguientes compromisos en los términos del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (en adelante, RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD-GDD):

INTERVIENEN

De una parte,

, en adelante, **ENCARGADO DE TRATAMIENTO.**

De otra parte,

, en adelante, **SUBENCARGADO DE TRATAMIENTO**.

Que, ambas partes intervienen en el nombre y representación indicados y se reconocen mutua capacidad legal para suscribir el presente **contrato de subencargo de Tratamiento de datos personales,** y, por ende, cumplir con las obligaciones, deberes y derechos que del mismo se derivan, y, a tal efecto y libremente:

MANIFIESTAN

I. Que ambas partes se encuentran **sometidas a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales**: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y ga-

de digitalak bermatzeari buruzkoa (DB-EDBLO).

II. *AZPIEGITURAK*, *SAMP* da tratamenduaren arduraduna eta tratamenduaren erantzulearekin (BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN GIZARTE EKINTZA SAILEKO AUTONOMIA PERTSONALA SUSTATZEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA) HITZARMEN EDO ENKARGU baten bidez lotuta dago, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO BITARTEKO PROPIOARI EGINDAKO KUDEAKETA ENKARGUA.

III. Zerbitzu horiek emateko, *AZPIEGITURAK*, *SAMP*ek tratamenduko erakunde arduradunordeak jarduera gauzatzea eskatzen du honetarako: XXXXXXX. Eta hori gauzatzeko, tratamenduaren erakunde arduradunordeak tratamenduaren erantzulearen datu pertsonalak eskuratu behar ditu.

IV. Tratamenduaren azpienkarguaren kontratu hau sinatzeko, *AZPIEGITURAK*, *SAMP*ek **tratamenduaren erantzulearen berariazko baimena** du.

V. Datuak babesteko araudiaren eta negozio juridiko nagusiko hizpaketen babesean, tratamenduaren arduradunak onartu eta ezagutzen ditu ondoren aipatzen diren betekizunak:

- Datu pertsonalen tratamendu-jarduerak baimentzea.
- Datuen babesari buruzko araudia betetzen dela aurretiaz zaindu, tratamenduak dirauen artean kontrolatu eta tratamenduaren ostean ikuskatzea.
- Araudiari jarraiki, datuak tratatzeko dagozkion eragiketetan, datu pertsonalak babesteko ikuskapenak, ikuskaritzak eta eragin ebaluazioak egitea.

- Dagozkion aurretiazko kontsultak egitea.

VI. DBEOren 28.4 artikuluak xedatutakoarekin bat etorriz, *AZPIEGITURAK*, *SAMP*en eta *tratamenduaren erakunde arduradunordea*ren artean honako hauek sinatzen dira:

HIZPAKETAK

LEHENENGOA. – XEDEA

Tratamenduaren erakunde arduradunordeak honen bidez onetsi eta bere gain ardura hartzen du datuak **prestazioa gauzatzeko esklusiboki** eskuratuko dituela eta bestelako xedeekin ez dituela aplikatu eta erabiliko.

Arestian deskribatutako xedeak betetzeko, tratamenduaren erakunde arduradunordeak lortutako datu pertsonalak tratamenduaren erantzulearenak dira.

Tratamenduaren xedea eta gauzatuko diren

rantía de los derechos digitales (LOPD-GDD).

II. Que *AZPIEGITURAK*, *S.A.M.P.* es Encargado de Tratamiento, estando vinculado con el Responsable de Tratamiento, la *DIRECCION GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA* por medio de un ENCARGO DE GESTIÓN A MEDIO PROPIO DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA.

III. Que, para la prestación de los citados servicios, *AZPIEGITURAK*, *S.A.M.P.* requiere la ejecución de la actividad por la *entidad Subencargada de tratamiento* con la finalidad de XXXXXXXX y para llevar a cabo la misma, la entidad Subencargada de tratamiento precisa acceder a los datos personales del Responsable de Tratamiento.

IV. Que para la firma del presente contrato de subencargo de tratamiento, *AZPIEGITURAK*, *S.A.M.P.*, cuenta con **la autorización expresa del Responsable de Tratamiento**.

V. Que el Responsable de tratamiento asume y conoce, en virtud de la normativa de protección de datos y de las estipulaciones del negocio jurídico principal, las obligaciones que se reproducen a continuación:

- Autorizar las actividades de tratamiento de datos personales.
- Velar de forma previa, controlar durante el tratamiento y supervisar a posteriori el cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- Realizar las inspecciones, auditorías y evaluaciones de impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento que correspondan de acuerdo con la normativa.
- Realizar las consultas previas que correspondan.

VI. Que en virtud del artículo 28.4 RGPD, se suscriben entre AZPIEGITURAK, S.A.M.P. y la *entidad Subencargada de tratamiento* las siguientes:

ESTIPULACIONES

PRIMERA. – FINALIDAD

La entidad Subencargada de Tratamiento acepta y asume por la presente que el acceso a los datos se produce a los **fines exclusivos de la ejecución de la prestación**, y no podrá aplicarlos ni utilizarlos para otros fines.

Los datos personales a los que la entidad Subencargada de tratamiento tenga acceso para el ejercicio de las finalidades anteriormente descritas, son titularidad del Responsable de Tratamiento.

La finalidad de tratamiento, así como los tratamientos que

tratamenduak tratamenduaren azpienkarguaren kontratu honen Eranskinean zehaztutakoak dira.

se llevarán a cabo, son los detallados en el Anexo al presente contrato de subencargo de tratamiento.

BIGARRENA. – TRATAMENDUAREN ERAKUNDE ARDURADUNORDEAREN BETEBEHARRAK

SEGUNDA. – OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUBENCARGADA DE TRATAMIENTO

Tratamenduaren erakunde arduradunordeak tratamenduaren azpienkarguaren kontratu honetan dauden hizpaketa eta argibide hauekin bat tratatuko ditu datu pertsonalak. Horrez gain, tratamenduaren arduradunak eta tratamenduaren erantzuleak berak ematen dizkioten gainerako argibideei erreparatuko die. Hala, behar bezalako bermeak eskainiko ditu neurri tekniko eta antolaketa-neurri egokiak aplikatzeko. Helburua tratamenduak legezko eskakizunekin bat egitea da, betiere, interesdunen eskubideak babesten direla bermatuz.

La entidad Subencargada de Tratamiento tratará los datos de carácter personal conforme a las presentes estipulaciones e instrucciones contenidas en el presente contrato de subencargo de tratamiento, y cuantas instrucciones establezca, en su caso, el Encargado de Tratamiento y el propio Responsable de Tratamiento, prestando las garantías necesarias para aplicar las medidas técnicas y organizativas adecuadas a los efectos de que el tratamiento sea conforme con las exigencias legales y garantizando en todo caso la protección de los derechos de las personas interesadas.

Tratamenduaren erakunde arduradunordeak, DBLO-DBEOn eta DBEOn jasotako datu pertsonalen segurtasunari buruzko betebeharrak betetzeko konpromisoa hartzen du, bereziki DBEOren 32. artikulutik 36.era bitartekoak.

La entidad Subencargada de Tratamiento se compromete a cumplir las obligaciones relativas a la seguridad de los datos personales contenidas en la LOPD-GDD y en el RGPD, en particular artículos 32 a 36 RGPD.

Tratamenduaren erakunde arduradunordea eta bere langile guztiak honako hauetara behartuta daude:

La entidad Subencargada de Tratamiento y todo su personal se obliga a:

a. Tratamenduaren xede diren datu pertsonalak edo prestazioa ematean jasotakoak azpienkarguaren xederako bakarrik tratatzea. Tratamenduaren azpienkarguaren kontratu honetan xedatutakoez kanpo ezingo ditu inola ere datuak bestelako helburuetarako erabili.
   OHARRA: kontratuen ustezkoetarako bakarrik sartu: "Betebehar hau funtsezkoa da, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legeak 211.1 artikuluko f letran xedatzen duenerako".
b. Kasuan-kasuan, datuen tratamenduaren erantzulearen berariazko baimena eduki ezean, datu pertsonalak hirugarrenei ez komunikatzea, ez hedatzea, ezta datuak gordetzeko ere.
c. Datu pertsonalak tratamenduaren azpienkarguaren kontratu honetan dauden hizpaketa eta argibideen arabera eta, bidezkoa bada, tratamenduaren arduradunak eta tratamenduaren erantzuleak berak emandako argibideak kontuan hartuta tratatzea. Tratamenduaren erakunde arduradunordeak argibide bat datu pertsonalak babesteari buruzko araubidearen kontrakoa dela uste duenean, hamar (10) egun balioduneko epean jakinaraziko die tratamenduaren arduradunari edo, bidezkoa bada, tratamenduaren arduradunari.
d. Tratamenduaren jarduerei buruzko erregistroa idatziz edo formatu elektronikoan edukitzea. Bertan, kontratu honetan oinarrituta egiten diren tratamendu-jarduera guztiak agertuko dira, eta DBEOk 30.2 artikuluan xedatutakoa jasoko du.
e. Tratamenduaren azpienkarguaren kontratu honetan jasotako datu pertsonalak eskuratzea eta/edo tratatzea eskatzen duten prestazio guztiek trata-

a. Tratar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja durante la ejecución de la prestación, solo para la finalidad objeto de este subencargo. En ningún caso, podrá utilizar los datos para fines distintos a los establecidos en el presente contrato de subencargo de tratamiento.
   NOTA: solo incluir para el supuesto de contratos: "Esta obligación tiene carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público".

b. Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable de Tratamiento, no comunicar ni difundir los datos personales a terceras personas, ni siquiera para su conservación.
c. Tratar los datos personales de acuerdo con las estipulaciones e instrucciones contenidas en el presente contrato de subencargo de tratamiento, y cuantas instrucciones establezca, en su caso, el Encargado de Tratamiento y el propio Responsable de Tratamiento. La entidad Subencargada de Tratamiento informará en el plazo de diez (10) días hábiles al Encargado o en su caso, al Responsable de Tratamiento cuando considere que una instrucción pueda ser contraria a la normativa de protección de datos vigente.
d. Llevar por escrito o en formato electrónico, un Registro de Actividades de Tratamiento donde se recojan todas las actividades de tratamiento efectuadas en base al presente contrato, y que contenga lo establecido en el artículo 30.2 RGPD.
e. Todas las prestaciones que requieran el acceso y/o tratamiento de datos personales recogidas en el presente contrato de subencargo de tratamiento

menduaren erantzulearen baimena izan behar dute.

f. Datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta **sekretu-betebeharra** mantentzea (edozein euskarritan), azpienkarguaren kontratu honen babesean eskuratu badira, bai eta xedea bukatu eta ondoren ere.

g. Datu pertsonalak tratatzeko eta datu horiek berariaz eta idatziz **konfidentzialtasuna** errespetatzeko eta dagozkion segurtasun-neurriak betetzeko konpromisoa hartzen dutela bermatzeko baimena duten pertsonen zerrenda bat eramatea. Aldez aurretik eman behar zaie horien berri. Betebehar hori tratamenduaren edozein fasetan esku har dezakeen pertsona orori dagokio, eta, era berean, Tratamenduko erakunde arduradunordea betebeharra da bere mendekotasun organiko eta funtzionalaren pean dauden pertsonei sekretu-betebeharrari buruzko eta betebehar horri eusteari buruzko informazioa ematea, nahiz eta zerbitzua ematen amaitu edo zerbitzua utzi. Atal honetan ezarritako betebeharra betetzen dela **egiaztatzen duen dokumentazioa** arduradunaren esku uztea.

h. Datu pertsonalen arloan, datuok tratatzeko baimena duten pertsonei beharrezko **prestakuntza** ematen zaiela bermatzea.

i. Datuak biltzeko unean, egingo diren **datu-tratamenduei buruzko informazioa** ematea. Informazioa idazteko modua eta formatua tratamenduaren erantzulearekin adostu behar dira, datuak biltzen hasi aurretik.

   Oharra: tratamenduaren azpienkargu-kontratu honen eranskinak DBEOren 13. eta 14. artikuluetako informazio-betebeharrari buruzko informazio osoa jasotzen du.

j. Pertsona fisiko batek datuak babesteari buruzko eskubideren bat (datuetan sartzea, datuak zuzentzea, ezabatzea eta aurkaratzea, tratamendua mugatzea, banako erabaki automatizatuen menpean ez dagoenean, edo indarrean dagoen legeriak aitortutako besteren bat) tratamenduaren erakunde arduradunordearen aurrean egikaritzen duenean, azkenak gertaera horren berri eman beharko dio tratamenduaren erantzuleari ahalik eta lasterren. Jakinarazpena berehala egin behar da, eta inola ere ez eskubidea egikaritu eta hurrengo lanegunetik aurrera, eta, horrekin batera, hala badagokio, bere esku dagoen eskaera ebazteko garrantzitsuak izan daitezkeen agiriak eta bestelako informazioak, baita eskubidea egikaritzen duenaren identifikazio fede-emailea ere.
   Tratamenduaren erantzuleari lagunduko dio datuak babestearen arloko **eskubideak gauzatzeko ebazpenean eta erantzunean.**

k. DBEOren 33. artikuluarekin bat etorriz, tratamenduaren erantzuleari berehala jakinaraztea bere ardurapeko datu pertsonalen segurtasunaren edozein urraketaren berri (erantzule horrek kontrol-agintaritzari 72 orduko epean jakinarazteko

tienen que contar con la autorización del Responsable de tratamiento.

f. Mantener la más absoluta confidencialidad y **deber de secreto** respecto a los datos de carácter personal (en cualquier soporte) a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato de subencargo, incluso después de que finalice su objeto.

g. Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales y garantizar que las mismas se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la **confidencialidad** y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles previamente. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase de tratamiento, siendo asimismo deber de la entidad Subencargada de Tratamiento instruir a las personas que estén bajo su dependencia orgánica y funcional, acerca del deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación. Mantener a disposición del Responsable la **documentación acreditativa** del cumplimiento de la obligación establecida en este apartado.

h. Garantizar la **formación** necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i. Facilitar en el momento de la recogida de los datos, la **información relativa a los tratamientos de datos** que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el Responsable de Tratamiento antes del inicio de la recogida de los datos.
   Nota: el Anexo del presente contrato de subencargo de tratamiento contiene la información completa respecto al deber de información del art 13 y 14 RGPD.

j. Cuando una persona física ejerza uno de los derechos en materia de protección de datos (acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable), ante la entidad subencargada de tratamiento, ésta debe comunicarlo al Responsable de tratamiento con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.
   Asistirá al Responsable de Tratamiento **en la resolución y respuesta al ejercicio de los derechos** en materia de protección de datos.

k. De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Responsable de tratamiento de forma inmediata (para que éste pueda cumplir con la obligación de comunicar a la autoridad de control dentro del plazo de 72 horas y en su caso de existir riesgo alto, éste

betebeharra bete dezan eta, hala badagokio, arrisku handia badago, horren berri eman diezaien datuen titular diren interesdunei). Izan duen edo izan dezakeen informazioa tratatzeko eta kudeatzeko sisteman izan duen edo izan dezakeen intzidentzia edo akatsa dokumentatzeko eta jakinarazteko informazio oso, zehatz eta garrantzitsu guztiarekin batera egingo da komunikazioa, baldin eta horrek arriskuan jartzen badu datu pertsonalen segurtasuna, osotasuna edo eskuragarritasuna, bai eta hirugarren pertsonei dagokion negozio juridikoa gauzatzean lortutako datuak eta informazioak jakinaraztearen ondorioz konfidentzialtasuna urra dezakeen edozein informazio ere.

l. Tratamenduaren erantzulearekin lankidetzan aritzea segurtasun-arrakalak (lortuak eta saiatuak) agintari eskudunei edo pertsona interesdunei segurtasun-, komunikazio- eta/edo jakinarazpen-neurrien arloan dituen betebeharrak betetzeko, eta eragin-ebaluazioak egiten laguntzea.

   Tratamenduaren erantzulearekin lankidetzan aritzea kontrol-agintaritzari (DBEB, hala badagokio) aldez aurreko kontsultak egiteko, hala dagokionean.
   Era berean, tratamenduaren erantzulearen esku jarriko du, hark hala eskatuta, dagozkion betebeharrak betetzen dituela frogatzeko beharrezkoa den informazio guztia, eta, hala badagokio, tratamenduaren erantzuleak egindako auditoretzak eta ikuskapenak egiten lagunduko du.

m. Datu pertsonalak DBEOren 32. artikuluan aurreikusitako segurtasun-irizpideen eta edukiaren arabera tratatzea, eta eskura dituen datu pertsonalen konfidentzialtasuna, sekretua eta osotasuna ziurtatzeko beharrezkoak edo komenigarriak diren segurtasun-neurri teknikoak eta antolaketa-neurriak hartzea. Bereziki, informazio-sistemen kategorizazioarekin eta segurtasun-neurrien aplikazioarekin bat dator, Administrazio Elektronikoaren eremuan Segurtasun Eskema Nazionalaren 311/2022 Errege Dekretuarekin bat etorriz.

   Oharra: kontratuen ustezkoetarako bakarrik sartu:

- "DB-EDBLOk lehen xedapen gehigarriko bigarren atalean xedatutakoaren arabera, kontratistak Administrazio Elektronikoaren eremuan Segurtasun Eskema Nazionala (SEN) arautzen duen maitzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuan ezarritako segurtasun-neurriak aplikatu beharko ditu. Bereziki, SENaren II. eranskinean jasotako neurriak aplikatu beharko dira. Inplementatutako neurriek eskuratu behar diren datuak baimenik gabe erabiltzea eragotzi egin beharko dute".

- Prestazioa gauzatu aurretik adierazpen bat aurkeztea, zerbitzariak non kokatuko diren eta horiekin lotutako zerbitzuak nondik emango diren azaltzeko. Prestazioa gauzatzen ari den bitartean, aipatu adierazpenean (zerbitzarien kokapenari eta

notifique a las personas interesadas titulares de los datos), cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento. La comunicación se hará juntamente con toda la información completa, detallada y relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener, que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceras personas de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del negocio jurídico correspondiente.

l. Colaborar con el Responsable de tratamiento en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de seguridad a las autoridades competentes o las personas interesadas, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto.
   Colaborar con el Responsable de tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control (AVPD, en su caso), cuando proceda.
   Asimismo, pondrá a disposición del Responsable de tratamiento, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones correspondientes y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el Responsable de tratamiento.

m. Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso. En particular, se correspondería con la categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo con el Real Decreto 311/2022, del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
   Nota: solo incluir para el supuesto de contratos:
   - "En virtud de lo dispuesto en el apartado segundo de la disposición adicional primera de la LOPD-GDD, el contratista debe aplicar las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS). En particular, se deberán aplicar las medidas correspondientes de las recogidas en el Anexo II del ENS. Las medidas implementadas deberán impedir un uso no autorizado de los datos a los que necesite acceder".
   - Presentar antes de la ejecución de la prestación, una declaración que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. A lo largo de la ejecución de la prestación, existe la obligación de comunicar cualquier cambio

lotutako zerbitzuak emateko kokaguneari buruzko adierazpena) azaldutako informazioaren edozein aldaketa jakinarazi beharko da ezinbestez. Bi betebehar horiek funtsezkoak dira Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 211.1 artikuluko f letraren ondorioetarako.

n. **Datuak babesteko ordezkaria** izendatzea, legez eskakizun hori bete behar bada, eta identitatea nahiz harremanetarako datuak tratamenduaren erantzuleari jakinaraztea.
o. Datu pertsonalen babesaren eta erantzukizun aktiboaren betebeharraren inguruko **araudia betetzen dela egiaztatzeko ebidentziak** izatea. Adibidez: betetze-mailari buruzko aurretiazko ziurtagiriak, auditoretzen emaitzak, jokabide-kodeei atxikitzea, etab. Era berean, tratamenduaren erantzulearen esku jarriko dira informazio guztia, ziurtagiriak eta egindako auditoretzak.
p. Erakunde arduradunordeak harreman juridikoaren indarraldi osoan **emandako datu pertsonalak bere instalazioetan eskuragarri izateko** konpromisoa hartzen du.
q. Tratamenduaren arduradunaren eta tratamenduaren erakunde arduradunordearen artean harreman juridikoa amaitzean, azken honek eranskinean azaldutakoaren arabera, **suntsitu edo itzultzeko** konpromisoa hartzen du:
   - Eskuratutako datu pertsonalak;
   - Tratamenduaren ondorioz sortutako datu pertsonalak.
   - Halako edozein datu jasotako euskarriak eta dokumentuak, kopiarik gorde gabe.

   Legez edo Erkidegoko zuzenbideko arau bidez kontserbazioa ahalbidetzen edo eskatzen denean izan ezik; kasu horretan, ez da suntsituko. Tratamenduaren erakunde arduradunordeak, hala ere, datuak gorde ahal izango ditu erantzukizunak erator daitezkeen bitartean. Azken kasu horretan, datu pertsonalak blokeatuta eta gutxieneko denboraz gordeko dira, eta modu seguru eta behin betiko suntsituko dira epe horren amaieran.

Hizpaketa hauek eta bertan ezarritako betebeharrak, baita eranskineko jarraibideak ere, tratamenduaren arduradunaren eta tratamendu arduradunordearen arteko tratamenduaren azpienkarguaren kontratua dira, DBEOk 28.4 artikuluak aipatzen duena. Tratamenduaren azpienkarguaren kontratu honetan jasotako betebeharrak eta prestazioak ezin dira bestelako moduan edo modu osagarrian ordaindu eta negozio juridiko nagusian negozio juridiko nagusian aurreikusitakoaren iraupen bera izango dute (luzapenak barne). Hala ere, sekretu-betebeharra indarrean egongo da, denbora-mugarik gabe.

que se produzca de la información facilitada en la declaración indicada (declaración sobre ubicación de los servidores y localización de prestación de servicios asociados). Estas dos obligaciones tienen carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

n. Designar un/a **Delegado/a de Protección de Datos** en caso de tener obligación legal de hacerlo y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable de tratamiento.
o. Disponer de **evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa** de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa. Ejemplo: certificados previos sobre el grado de cumplimiento, resultados de auditorías, adhesión a códigos de conducta, etc. Asimismo, pondrá a disposición del Responsable de Tratamiento, toda la información, certificaciones y auditorías realizadas.
p. La entidad Subencargada se compromete a **mantener disponibles en sus instalaciones los datos** personales facilitados durante todo el tiempo de vigencia de la relación jurídica.
q. Una vez finalizada la relación jurídica entre en el encargado de tratamiento y la entidad Subencargada de tratamiento, ésta se compromete, según se indique en el Anexo, a **devolver o destruir**:

   - Los datos personales a los que haya tenido acceso;
   - Los datos personales generados por causa del tratamiento;
   - Los soportes y documentos en los que consten cualquiera de estos datos, sin conservar copia alguna.

   Salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. La entidad Subencargada de Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

Las presentes estipulaciones y las obligaciones en ellas establecidas, así como las instrucciones del Anexo constituyen el contrato de Subencargo de Tratamiento entre el Encargado de Tratamiento y el Subencargado de Tratamiento, al que hace referencia el artículo 28.4 RGPD. Las obligaciones y prestaciones recogidas en el presente contrato de subencargo de tratamiento no son retribuibles de forma distinta o adicional y tendrán la misma duración (prórrogas incluidas) a lo previsto en el negocio jurídico principal. No obstante, el deber de secreto se mantiene en vigor, sin límite temporal.

HIRUGARRENA. – TRATAMENDUAREN ARDURADUNAREN BETEBEHARRAK

Prestazioak gauzatze aldera, tratamenduaren arduradunak tratamenduaren erakunde arduradunordearen esku jarriko du jarduera garatzeko beharrezkoa den informazioa.

Tratamenduaren arduradunari ondorengo hauek dagozkio:

a. **Beharrezkoa izanez gero, erakunde arduradunordeari ematea edo haren esku jartzea** jarduera edo zerbitzua betetzeko beharrezkoak diren **datuak.**

b. Tratamenduaren erantzulearekin lankidetzan aritzea kontrol-agintaritzari (DBEB, bere kasuan) aurretiazko kontsultak egitean, betiere bidezkoa bada.

c. Tratamenduaren erakunde arduradunordea kontratu honetan, datuak babesteko araudian, DBEOn eta DB-EDBLOn eta gainerako araudian datuak babesteko jasotzen diren betebeharrak betetzen dituela egiaztatzea, kontratu osoan zehar eta aldez aurretik. erakunde arduradunordeak datuak babesteko betebeharren bat **betetzen ez** badu, **tratamenduaren arduraduna erantzule izango da tratamenduaren erantzulearen aurrean**, arduradunordearen betebeharrak betetzeari dagokionez.

d. **Kontratu hau tratamenduaren arduradunaren esku jartzea**, DBEOk 28.4 artikuluan eta tratamenduaren arduradunaren zein erantzulearen artean sinatutako kontratuan xedatzen dituen betebeharrak betetzen direla bermatzeko.

TERCERA. – OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

Para la ejecución de las prestaciones, el Encargado de Tratamiento, pone a disposición de la entidad Subencargada de Tratamiento, la información necesaria para llevar a cabo la actividad.

Corresponde al Encargado de Tratamiento:

a. **En caso de ser necesario, entregar a la entidad Subencargada o poner a su disposición los datos** necesarios para el cumplimiento de la actividad o servicio.

b. Colaborar con el Responsable de tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control (AVPD, en su caso), cuando proceda.

c. Cumplir y verificar que la entidad Subencargada de Tratamiento cumpla, de forma previa y durante todo el contrato, con las obligaciones de protección de datos que se contienen en el presente contrato, en la normativa de protección de datos, RGPD y LOPD-GDD y en el resto de normativa. En caso de incurrir la entidad Subencargada en el **incumplimiento** de alguna de sus obligaciones de protección de datos, **el Encargado de Tratamiento será responsable frente al Responsable de Tratamiento** por las mismas por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del subencargado.

d. **Poner a disposición del Responsable de Tratamiento el presente contrato a** fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28.4 RGPD y en el contrato firmado entre Encargado y el Responsable de Tratamiento.

LAUGARRENA. – ONDORENGO AZPIENKARGUETARAKO ARAUBIDE APLIKAGARRIA

Tratamenduaren arduradunordeak **tratamenduaren erantzulearen berariazko baimena behar du tratamenduaren ondorengo azpienkarguak formalizatzeko.** Datuak eskuratzea dakarten ondorengo tratamenduaren azpienkargu horietarako, aldez aurretik tratamenduaren erantzuleari jakinarazi beharko zaio, horrek zer datu pertsonal tratatzea dakarren identifikatuz, erantzuleak erabaki dezan, hala badagokio, azpikontratazio horri baimena eman ala ez.

Nolanahi ere, azpienkargua baimentzeko, **ezinbestekoa da** hurrengo baldintza hauek betetzea:

i. Azpienkargua jaso duen hirugarrenak datu per-

CUARTA. – RÉGIMEN APLICABLE EN POSTERIORES SUBENCARGOS

El Subencargado de Tratamiento requiere **la autorización expresa del Responsable de Tratamiento para formalizar ulteriores subencargos de tratamiento.** Para estos ulteriores subencargos de tratamiento que comporten acceso a datos deberá ser previamente puesto en conocimiento del Responsable de Tratamiento identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Responsable decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar el subencargo, es **requisito imprescindible** que se cumplan las siguientes condiciones:

i. Que el tratamiento de datos personales por par-

tsonalak indarreko legediarekin edo kontratu honetan xedatutakoarekin, eranskineko xedapenekin eta, bidezkoa bada, tratamenduaren arduradunak ematen dizkion argibideekin bat tratatzea.

ii. Tratamenduaren arduradunordeak eta arduradunorde berriak tratamenduaren enkargu-kontratu bat formalizatzea. Kontratu horren baldintzak kontratu honetan aurreikusitakoak bezainbesteko zorrotzak izango dira eta tratamenduaren erantzulearen esku jarriko da, izatea eta edukia egiaztatzeko.

Tratamenduaren arduradunorde berriak zerbitzariak edo horiei lotutako zerbitzuak azpikontratatu nahi baditu, nahitaez adierazi behar dute, aldez aurretik, eskaintza egin behar duten azpikontratisten izena edo enpresa-profila, kaudimen profesional edo teknikoaren baldintzen arabera zehaztua. Betebehar hori funtsezkoa da Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 211.1 artikuluko f letraren ondorioetarako.

te del posible tercero subencargado se ajuste a la legalidad vigente, a lo contemplado en este contrato, a las disposiciones de su Anexo y las que en su caso le establezca el Responsable de Tratamiento.

ii. Que el Subencargado de Tratamiento y el nuevo subencargado formalicen un contrato de Encargo de Tratamiento en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente, que será puesto a disposición del Responsable de Tratamiento para verificar su existencia y contenido.

En caso de que el nuevo Subencargado de Tratamiento pretenda subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, es obligatorio que con carácter previo indiquen en su oferta, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. Esta obligación tiene carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

BOSGARRENA. – DATUAK BABESTEKO ARAUDIA BETETZEA

Honen bidez, bi alderdiak datuen babesari buruzko araudiaren mende jartzen dira (DBLO eta DB-EDBLO eta indarrean dagoen gainerako araudia). Araudi hori da aplikatu beharreko araubide juridikoa, eta alderdiek nahitaez gorde eta bete behar dute. Beraz, bi alderdiek datuak babesteko araudian xedatutako betebehar eta hizpaketa guztiak errespetatu eta bete behar dituzte.

Aurrekoari kalterik egin gabe, bi alderdiek nahitaez bete behar dituzte kontratu honetan eta negozio juridiko nagusian datuen babesari buruz xedatutako betebehar eta hizpaketa guztiak.

OHARRA: kontratuen ustezkoetarako soilik sartu:

Alderdiak datuak babesteko araudiaren (DBEO eta DB-EDBLO) mende gelditzearen adierazpena: araudi hau kontratu-espedientearekiko eta etorkizuneko kontratuarekiko araubide juridiko aplikagarria da, eta aldeek nahitaez beteko dute. Horrenbestez, eraginez gero, datuak babesteari buruzko araudian xedatzen diren betebeharrak eta hizpaketak errespetatu eta beteko dituzte. Halaber, alderdiek ezinbestez beteko dituzte datuak babestearen gaineko betebehar eta hizpaketa guztiak, klausula honetan eta tratamenduaren mandatu edo azpienkarguko gainerako kontratu edo agirietan badaude. Alderdiek datuak babesteari buruzko araudi honen mende gelditzeko adierazpena gauzatzebaldintza berezia da, baita funtsezkoa ere, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legeak 211.1 artikuluko f letran xedatzen duenerako.

QUINTA. – SOMETIMIENTO A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Por la presente, ambas partes se someten a la normativa en materia de protección de datos (RGPD y LOPD-GDD y resto de normativa en vigor). Esta normativa constituye el régimen jurídico aplicable y es de obligatorio cumplimiento para las partes. Por tanto, ambas partes deben respetar y cumplir cuantas obligaciones y estipulaciones se dispongan en la normativa de protección de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, también son de cumplimiento obligatorio para ambas partes todas las obligaciones y estipulaciones en materia de protección de datos dispuestas en el presente contrato, así como en el negocio jurídico principal.

NOTA: solo incluir para el supuesto de contratos:

Declaración de sometimiento a la normativa de protección de datos (RGPD y LOPDGDD) para las partes: esta normativa constituye régimen jurídico aplicable al expediente contractual y al futuro contrato y es de obligado cumplimiento para las partes que deben respetar y cumplir cuantas obligaciones y estipulaciones se dispongan en la normativa de protección de datos en cuanto les afecte. También son de cumplimiento obligatorio para las partes todas las obligaciones y estipulaciones en materia de protección de datos dispuestas en la presente cláusula y en el resto de los pliegos o contrato/s de encargo o subencargo de tratamiento. Esta declaración de sometimiento a la normativa de protección de datos para las partes constituye condición especial de ejecución y obligación de carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley

9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

SEIGARRENA. - TRATAMENDUAREN AZPIENKARGUAREN KONTRATU HONETAN DAUDEN BETEBEHARRAK EZ BETETZEA

Tratamenduaren erakunde arduradunordeak berariaz adierazten du badakiela eta onartzen duela tratamenduaren erantzuleak eta tratamenduaren arduradunak edozein unetan eta alde bakarrez **baliogabetu ahal izango dituela** kontratu honen bidez **eskuratutako eskubideak**, dokumentu honetan hartutako betebeharretako edozein bete ez dela ikusiz gero.

Erakunde arduradunordeak datuak babesteko betebeharren bat betetzen ez badu, tratamenduaren arduraduna erantzule izango da tratamenduaren arduradunaren aurrean, arduradunordearen betebeharrak betetzeari dagokionez.

Betebeharrak ez betetzeak, baimendu gabeko erabiltzaileek informazioa behar ez bezala eskuratzeak, agindutako eginkizunerako beharrezkoak ez diren prozesuak edo transakzioak esleitzeak, hala nola lortutako informazioa ez gordetzeak edo sekretupean ez mantentzeak, edozein motatako erantzukizunak eskatuko dituzte, erantzukizun penala barne, eta, zehazki, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren IX. tituluan ezarritakoak.

SÉXTA. - INCUMPLIMIENTO de LAS OBLIGACIONES DEL PRESENTE CONTRATO DE SUBENCARGO DE TRATAMIENTO

La entidad Subencargada de tratamiento declara conocer y acepta expresamente que el Responsable de Tratamiento, así como el Encargado de Tratamiento podrá, en cualquier momento y de forma unilateral, **revocar los derechos adquiridos** mediante este Contrato, si advirtiera que se ha incumplido cualquiera de las obligaciones adquiridas en este documento.

En caso de que la entidad Subencargada incurra en el incumplimiento de alguna de sus obligaciones de protección de datos, el Encargado de Tratamiento será responsable frente al Responsable de Tratamiento por las mismas por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del subencargado.

El incumplimiento de las obligaciones, el acceso indebido a la información por usuarios/as no autorizados/as, la asignación de procesos o transacciones no necesarios para la función encomendada, así como la falta de custodia o secreto de la información obtenida, darán lugar a la exigencia de responsabilidades de cualquier índole, incluida la responsabilidad penal, y en concreto las establecidas en el Título IX de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

ZAZPIGARRENA. – IRAUPENA

Kontratu hau bi alderdi sinatzaileen artean harreman juridikoa mantentzen den bitartean egongo da indarrean.

SÉPTIMA. – DURACIÓN

El presente contrato estará vigente mientras se mantenga la relación jurídica entre ambas partes firmantes.

Bilbon, XXXko XXXXaren (e)(a)n

En Bilbao, a XXXXXX

TRATAMENDUAREN ARDURADUNORDEA
Por el SUBENCARGADO DE TRATAMIENTO

TRATAMENDUAREN ARDURADUNA
Por el ENCARGADO DE TRATAMIENTO

ERANSKINA – DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA IDENTIFIKATZEA	ANEXO – IDENTIFICACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
Datu pertsonalen tratamendua	Tratamiento de datos personales
Zerbitzua emateko, tratamenduaren arduradunordeak tratamenduaren arduradunaren datu pertsonalak eskuratu behar ditu. Tratamendu horren deskribapena eta irismena eranskin honetan zehazten dira.	Para la prestación del servicio, el Subencargado de Tratamiento ha de acceder a datos personales del Responsable de Tratamiento. La descripción y el alcance de dicho tratamiento se detalla en el presente Anexo.
Tratamenduaren erantzulea eta harremanetarako datuak	*Identidad del Responsable de tratamiento y datos de contacto*
BIZKAIKO FORU ALDUNDIAKO GIZARTE EKINTZA SAILEKO AUTONOMIA PERTSONALA SUSTATZEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	*DIRECCION GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA*
Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako datuak	*Identidad del Encargado de Tratamiento y datos de contacto*
AZPIEGITURAK, S.A.M.P.	AZPIEGITURAK, S.A.M.P.
Tratamenduaren arduradunordea eta harremanetarako datuak	*Identidad del Subencargado de tratamiento y datos de contacto*
ESLEIPENDUNA	ADJUDICATARIA
Tratamenduaren erantzulearen datuak babesteko ordezkaria	*Persona Delegada de Protección de Datos del Responsable de Tratamiento*
Aholkularitza Juridikoaren, Informazioaren Segurtasunaren eta Datuen Babesaren Ataleko Burutza Kale nagusia, 25 – 48009 Bilbo	Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos Gran Vía, 25 – 48009 Bilbao
Tratamenduaren xedea	*Finalidad de tratamiento*
Datuen tratamenduaren jarduerak	*Actividades de tratamiento de datos*
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu: Datuak atzematea	

Datu pertsonalen kategoriak
Identifikazio-Datuak

NAN/IFZ/Identifikazio-agiri Ofiziala

Bestelako datuak

Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)

Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak		Datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales	

Pertsona interesdunen kategorien deskribapena	*Descripción de las categorías de personas interesadas*

Herritarrak

Datuak kontserbatzeko epea	*Plazo de conservación de los datos*
Kontratua gauzatzeko, berme-epean luzatzeko eta ondoren lege- eta kontratu-betebeharrak betetzeko behar den denboran gordeko dira.	Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea	*Disposición de los datos al terminar el tratamiento de datos*
Tratamendua amaitzen denean, erakunde arduradunordeak honako hauek egin beharko ditu: Prestazioa bete ondoren *tratamenduaren arduradunari* (edo hark berariaz idatziz izendatutako pertsonari) datu pertsonalak eta, hala badagokio, horiek dauden euskarriak itzultzea. Itzulketak ekipo informatikoetan dauden datu guztiak ezabatzea ekarri behar du. Hala ere, tratamenduaren erakunde arduradunordeak kopia bat gorde dezake, datuak behar bezala blokeatuta dituela, prestazioa gauzatzetik erantzukizunak sor daitezkeen bitartean.	Una vez finalice el tratamiento, la *entidad subencargada* de tratamiento debe: Devolver a la *persona responsable de tratamiento* (o a la persona designada por esta de manera expresa por escrito), los datos personales y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados. No obstante, la entidad subencargada de tratamiento puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra	*Descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad*
Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien aplikazioa, Administrazio Elektronikoaren eremuan Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duen 311/2022 Errege Dekretuaren arabera.	Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo al Real Decreto 311/2022, del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.