



**SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y OPERACIÓN EN SAAS DE LA SOLUCIÓN
INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

-
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
(exped. nº 530)**



ÍNDICE

1. Objeto del contrato	3
2. Características del SAD del Ayuntamiento de Pamplona.....	3
3. Especificación de la solución tecnológica objeto del contrato	4
4. Aspectos de aplicación general en todas las herramientas de la Solución.....	6
5. Requisitos obligatorios para la APP móvil de atención directa.....	7
6. Módulo Web de gestión central - Requisitos funcionales	7
7. Desarrollo a medida (fuera del estándar de la solución SaaS)	15
8. APP móvil atención directa - Requisitos funcionales.....	15
9. Servicios objeto del contrato	16
10. Condicionantes técnicos, comunicaciones y almacenamiento	21
11. Gestión de copias de seguridad y restauración de datos	22
12. Lugar y jornada laboral para la prestación del servicio	23
13. Requisitos mínimos del equipo de trabajo adscrito para la ejecución del contrato	23
14. Estructura de la memoria técnica	27



1. Objeto del contrato

La contratación del servicio de implantación, puesta en producción, operación y mantenimiento, en modalidad Software as a Service (SaaS), de una solución informática integral existente en el mercado para la gestión del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) del Ayuntamiento de Pamplona, de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en el presente Pliego.

El objeto del contrato comprende, asimismo, todos los servicios necesarios para garantizar la correcta implantación y funcionamiento de la Solución, incluyendo, entre otros:

- La parametrización, configuración y desarrollos a medida de la Solución para adaptarla a las necesidades específicas del SAD municipal.
- La migración e importación de los datos existentes, así como su validación y verificación.
- La integración de la Solución con los sistemas y aplicaciones municipales y con aquellas plataformas externas que resulten necesarias para la correcta prestación del Servicio.
- La formación de las personas usuarias, el soporte técnico, la operación y el mantenimiento evolutivo, correctivo y adaptativo durante toda la vigencia del contrato.

El desarrollo a medida para el Ayuntamiento de Pamplona en este contrato y fuera del estándar de la Solución SaaS, está destinado a permitir la correcta identificación de las personas beneficiarias, la integración y explotación estadística de datos, en los términos y con el alcance definidos en el apartado 7 del presente Pliego.

En consecuencia, el contrato abarca tanto el suministro y uso de la Solución SaaS estándar como la ejecución de los desarrollos, servicios y actuaciones necesarias para su adaptación al contexto funcional, organizativo y técnico del SAD municipal, asegurando la continuidad, seguridad y calidad del Servicio.

2. Características del SAD del Ayuntamiento de Pamplona

Finalidad del SAD

El SAD es una prestación básica municipal, dirigida a familias o personas residentes en el término municipal de Pamplona que tienen dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades de la vida diaria. A través de un conjunto de servicios y actuaciones busca compensar las limitaciones de la persona usuaria favoreciendo su autonomía personal, su permanencia en el domicilio y su integración en el entorno habitual el mayor tiempo posible. Ofrece prestaciones de atención personal, comidas y cenas a domicilio adaptadas en función de sus necesidades, lavandería, así como préstamo temporal de materiales y de productos de apoyo.

El SAD del Ayuntamiento de Pamplona presta servicio de 7:30 a 22:00h los 365 días del año.

Documento de referencia (Síntesis Familiar)

Los servicios, días y horarios de atención, así como los apoyos y préstamos asociados, son de carácter individual y se determinan en función de las necesidades y circunstancias de cada persona beneficiaria. La modalidad y el número de horas del Servicio asignadas a cada una de ellas vendrán determinados por la "Síntesis Familiar", documento técnico-profesional elaborado por el personal de trabajo social de las Unidades de Barrio de Pamplona, (ver el modelo actual en



el ANEXO III); ese documento recoge de forma estructurada la situación familiar con el fin de comprender el contexto y orientar la planificación de las intervenciones.

Datos del SAD municipal

- Número de expedientes activos: 1.255 (dato de 2025). Con la implantación del Sistema de Información de Servicios Sociales de Navarra (SISSNA), la nueva plataforma utilizada por los Servicios Sociales de Base, el Ayuntamiento prevé gestionar historias sociales individuales —en lugar de familiares—, lo que incrementará este volumen hasta aproximadamente 1.800 expedientes.
- En el SAD existen distintos perfiles profesionales, cada cual con sus responsabilidades, labores y funciones y son estos:
 - Responsable del SAD: 1 persona.
 - Responsable del Equipo Municipal de Atención Domiciliaria, (EMAD): 1 persona.
 - Coordinación: 8 personas.
 - Administración: 8 personas.
 - Personal técnico de las Unidades de Barrio; centros que tiene el Área de Acción Social del Ayuntamiento en diferentes barrios de la ciudad para atender a los vecinos de esos barrios. En total son trece y el Servicio se organiza fundamentalmente por barrios. El número de personas de trabajo social son 20.
 - Personal de atención directa: 260 personas en activo, (realizan las intervenciones de atención a las personas beneficiarias como de mantenimiento de sus domicilios), y personal de apoyo adicional: 5 personas en turno de mañana, 2 en turno de tarde y 1,5 en fines de semana.
 - Personal de empresa de alimentación: 1 persona.
 - Personal de empresa de lavandería: 1 persona.

Requisitos derivados para la Solución

La Solución obligatoriamente deberá:

- Soportar, como mínimo, la gestión de 1.800 expedientes activos, así como el acceso ilimitado a expedientes no activos y el acceso concurrente de un número ilimitado de personas a la Solución SaaS, estando todas estas capacidades plenamente incluidas en el precio del contrato durante toda su vigencia, sin incrementos, recargos ni costes adicionales de ningún tipo.
- Permitir la configuración de:
 - los diferentes roles profesionales del SAD, con sus correspondientes permisos de acceso a funcionalidades, datos y documentos.
 - definir Unidades de Barrio.
 - gestionar los datos del personal, su asociación a roles y Unidades de Barrio, así como sus credenciales de acceso a la Solución.
- Ni las reorganizaciones ni la ampliación del personal del SAD que haga uso de las herramientas de la Solución darán derecho a la adjudicataria a aumentar el precio del contrato durante toda su vigencia.

3. Especificación de la solución tecnológica objeto del contrato

La herramienta a implantar para la gestión del SAD debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:



- Ser un producto comercial ya existente, plenamente desarrollado (es decir, no pendiente de construcción), especializado en la atención domiciliar de personas y adaptable a las necesidades específicas del SAD del Ayuntamiento de Pamplona.
- Constituir una solución integral, segura y fiable, ser accesible de forma remota desde cualquier lugar y dispositivo y tener unos tiempos de respuesta ágiles que garanticen:
 - la correcta operatividad del Servicio,
 - que las personas implicadas puedan utilizar en cada caso las funcionalidades que les correspondan y acceder a datos y documentos permitidos, y
 - que la actualización de los datos se realice de forma coordinada.

Las prestaciones de la Solución deben distribuirse en distintos módulos, cada uno de los cuales debe constituir una herramienta de trabajo fácil de usar, práctica e intuitiva, orientada a la correcta organización y gestión del SAD y a la mejora de la eficacia, la eficiencia y la productividad del mismo.

Las principales herramientas con las que debe contar la Solución son las siguientes:

1. Módulo Web de gestión central: Debe permitir la organización, administración y gestión del SAD, así como cubrir todas las funcionalidades descritas en este documento. Este módulo debe:
 - funcionar íntegramente en la nube, sin que sea necesario instalar ningún tipo de software en los servidores u ordenadores del Ayuntamiento ni del SAD.
 - ser accesible a través de un navegador Web, compatible con los navegadores publicados en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pamplona.
 - ser accesible desde equipos con las siguientes características mínimas: Windows 10 o superior, navegadores Firefox/Chrome/Edge, 4 GB de RAM y 120 GB de disco.
 - permitir un intercambio electrónico de información instantáneo entre todas las herramientas implicadas.
 - conectarse y comunicarse automáticamente con otras aplicaciones o plataformas para intercambiar información mediante DLLs, COM, assemblies de .NET, servicios Web o APIs, a través de un canal seguro y autenticado.
2. "APP móvil atención directa": El público objetivo es el de atención directa y personal de Coordinación. Debe servir para:
 - Ver qué tareas hay que hacer cada día.
 - Consultar información de las personas beneficiarias del servicio, (datos, dirección, datos de la síntesis familiar).
 - Hacer fichajes al llegar y salir de los domicilios.
 - Permitir la comunicación bidireccional de incidencias en tiempo real, garantizando su envío, recepción y actualización inmediata en el sistema, sin demoras derivadas de procesos manuales o diferidos.

Para Coordinación debe servir para:

- Ver y cambiar la planificación de personal de atención y personas beneficiarias.
- Permitir la comunicación bidireccional de incidencias en tiempo real, garantizando su envío, recepción y actualización inmediata en el sistema, sin demoras derivadas de procesos manuales o diferidos.
- Consultar toda la información del servicio desde cualquier sitio.



4. Aspectos de aplicación general en todas las herramientas de la Solución

Las herramientas de la Solución tienen que cumplir los siguientes requisitos técnicos:

1. Seguridad y cifrado: Todos los accesos, las comunicaciones e intercambios de información entre todas las herramientas que integren la Solución deben ir cifrados mediante protocolos y canales seguros (por ejemplo, TLS 1.2 o superior).
2. Cuentas de usuario y permisos: La Solución debe permitir:
 - a) la creación y mantenimiento de cuentas de acceso personalizadas con mecanismos de autenticación únicos por persona, seguros y trazables, conforme a la categoría media del Esquema Nacional de Seguridad.
 - b) definir y gestionar accesos a funciones, datos y documentos en función de los permisos asignados al rol o roles que tenga asignados cada persona usuaria para garantizar la confidencialidad de la información.
3. Disponibilidad del servicio exigida: 24x365.
4. Requisitos del control de acceso:
 - a) El control de acceso mediante autenticación segura.
 - b) La adopción de las interfaces de las herramientas de la Solución, -, menús, operaciones, acceso a datos y documentos -, en función de los permisos de la persona usuaria y con nivel mínimo de accesibilidad AA.
5. Sencillez o usabilidad: deben presentar diseños modernos, coherentes y simples, además de ser intuitivas, cómodas y fáciles de usar.
6. Control de "dato único": Es requisito también que cada dato, (persona beneficiaria, familiar, documento, etc.) debe registrarse en un único lugar, aunque podrá ser actualizado tantas veces como sea necesario desde las distintas herramientas.
7. Integridad y control de datos: En todos los interfaces de la aplicación deberá identificarse expresamente cada campo de cumplimentación obligatoria, preferentemente mediante un asterisco (*). Además, las herramientas deberán comprobar datos incompletos, valores incorrectos o incongruencias antes de permitir la confirmación de cualquier operación. En ningún caso podrá almacenarse un registro en la base de datos si no se ha verificado previamente el cumplimiento de estas validaciones.
8. Sincronización: Los módulos o herramientas que integren la Solución deben garantizar una correcta interoperabilidad entre ellas y deben disponer de una comunicación bidireccional e instantánea para permitir un intercambio de información rápido y seguro entre todas las personas intervinientes en el Servicio.
9. Monitorización y trazabilidad: A efectos de trazabilidad y auditoría la Solución debe:
 - a) Contener medidas de monitorización, detección y prevención de incidentes, así como registro de actividad, (logs).
 - b) Registrar las acciones realizadas por cada persona usuaria de la Solución.



10. Igualdad entre mujeres y hombres: La Solución debe:
 - a) Incorporar la perspectiva de género en los interfaces, plantillas de documento y alertas en todos los elementos de suministro con el uso de lenguaje no sexista e inclusivo.
 - b) Eliminar en toda documentación y material cualquier imagen discriminatoria de la mujer y se fomentará una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad.
11. Integración: Debe existir una integración bidireccional de la base de datos de la plataforma SaaS con datos almacenados en otras bases de datos municipales, (se mencionan más adelante en el apartado 6).

5. Requisitos obligatorios para la APP móvil de atención directa

Los requisitos obligatorios son los siguientes:

1. Debe estar disponible en las tiendas oficiales (App Store y Play Store) y su descarga deberá ser gratuita.
2. Su uso debe realizarse a través de dispositivos móviles tipo Smartphone compatibles con Android 11 o superior, 4 GB de RAM, 2 GB libres y pantalla de al menos 6”.
3. Debe cumplir, como mínimo, las funcionalidades establecidas en el presente Pliego (cabe resaltar que la adquisición de dispositivos móviles, así como la contratación de acceso a datos móviles, no formará parte del objeto del contrato).
4. La APP debe vincularse al módulo Web de gestión central y debe permitir el intercambio de información bidireccional, ágil y seguro.

6. Módulo Web de gestión central - Requisitos funcionales

La herramienta debe ser configurable y permitir la incorporación de nuevos datos, garantizando así su correcta integración con otras aplicaciones municipales. Entre los datos previstos se encuentran:

1. IDPERSONA: Identificador único de persona en la base de “Datos generales” municipal. Este dato es imprescindible para:
 - o El mantenimiento del domicilio postal y la cuenta bancaria a efectos del SAD.
 - o El mantenimiento de datos de contacto de las y los referentes de las personas beneficiarias
 - o La generación de recibos en el sistema de Recaudación municipal y la posterior consulta del estado del cobro.
2. Fecha y nº de registro de entrada de la solicitud inicial en el Registro general de entradas del Ayuntamiento.
3. Código de unidad de barrio: entre otros que se mencionan más adelante este dato es obligatorio y fundamental para generar algunas estadísticas.

Nota: ANIMSA pondrá a disposición de la adjudicataria APIs de integración con las aplicaciones de “Mantenimiento de datos generales”, “Registro”, “Padrón municipal de habitantes” y “Recaudación”.



En cuanto a los documentos y listados la herramienta debe:

1. Permitir que los documentos, independientemente del origen de los mismos, estén en un repositorio único, (no dispersa en distintos archivos, correos o carpetas), y sean fácilmente accesibles para quienes tengan permiso.
2. Proporcionar un mecanismo de generación documental automatizada basado en procesos de *mail merge*, integrando datos estructurados provenientes del sistema con plantillas de documento normalizadas y con identidad visual del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona y asegurando la coherencia semántica y estilística del documento resultante. Adicionalmente, se valorará la disponibilidad de que la plataforma cuente con un editor de textos dotado de macros, scripts o automatizaciones, como solución complementaria para la generación y cumplimentación asistida de documentos.
3. Garantizar la secuencialidad y trazabilidad de todos los procesos dentro de la aplicación.
4. Ofrecer la posibilidad de exportar todos los listados y estadísticas a formatos tipo Pdf, Word y/o Excel, garantizando la correcta disposición y estructuración de la información generada. Este requisito será de aplicación a todos los listados y estadísticas que se mencionen en el presente Pliego.
5. Ofrecer la posibilidad de realizar firma electrónica de los documentos que se generen desde la Solución. (Las personas susceptibles de realizar firmas pueden ser las propias personas beneficiarias, sus familiares, el personal técnico de las Unidades de Barrio y las personas encargadas de la custodia de llaves de domicilios).

Además, debe permitir llevar a cabo las siguientes funciones:

Parametrización del sistema – datos básicos

La herramienta debe permitir la parametrización, gestión y mantenimiento de todos los datos básicos necesarios para el funcionamiento del sistema.

El mantenimiento deberá contemplar, como mínimo, las operaciones de alta, baja y modificación de los distintos códigos y valores parametrizables.

Los datos objeto de parametrización incluirán, como mínimo, los siguientes:

- Parámetros generales, entre los que se incluirá la definición de los códigos de tipo de recibo y de los conceptos del SAD en la Recaudación municipal.
- Parámetros necesarios para el cálculo de la tasa a abonar, tales como las tarifas anuales, tasa fija, los incrementos anuales en función del patrimonio u otros criterios establecidos por el Ayuntamiento.
- Reglas generales y específicas propias del SAD municipal, incluidas, entre otras:
 - reglas ante sustituciones de personal de atención directa,
 - reglas de facturación (de las suspensiones, bajas temporales, por ejemplo),
 - reglas de notificaciones o alertas automáticas de mensajería interna ante determinados hitos, (modificaciones servicios, suspensiones, suspensiones próximas a finalizar, incidencias, caducidad o caducidad próxima de materiales prestados, etc.),
 - reglas de préstamo de materiales y ayudas técnicas.
 - reglas para la suspensión temporal del servicio, distinguiendo entre situaciones con reserva de plaza y sin reserva, y su impacto en el cobro del servicio en sus diferentes modalidades (atención personal, alimentación y lavandería).



Nota: Se puede consultar la “Ordenanza reguladora de las bases reguladoras y los precios públicos del servicio de atención domiciliaria” en el apartado de Normativa de www.pamplona.es.

Gestión de expedientes

La herramienta debe proporcionar las siguientes prestaciones mínimas, estructuradas por ámbitos temáticos:

1. Gestión de expedientes de personas beneficiarias del SAD:

- Gestionar los expedientes individuales de las personas beneficiarias, incluyendo datos personales, sociofamiliares, económicos, sanitarios y de seguimiento.
- Tratar siempre como datos de cumplimentación obligatoria los siguientes:
 - Para todas las personas beneficiarias: DNI/NIE/Pasaporte, Nombre y apellidos, género, fecha de nacimiento, teléfono, dirección del domicilio y su código postal, barrio del domicilio, Unidad de Barrio.
 - Para las personas beneficiarias con reconocimiento oficial de dependencia: grado de dependencia y rango de fechas del reconocimiento.

Son elementos clave para la generación de determinadas estadísticas.

- Pre-alta de expediente: El sistema deberá permitir:
 - Crear solicitudes SAD a partir de registros de entrada del Ayuntamiento en estado de pre-alta, con datos mínimos, almacenando en la plataforma SaaS año, número de registro de entrada y la documentación adjunta a esa entrada de registro.
 - Editar y completar posteriormente las solicitudes en pre-alta para su tramitación.
 - Intercambiar datos entre solicitante y representante cuando la información del Registro sea incorrecta.
 - Obtener, mediante integración vía API con el Padrón municipal de habitantes, la fecha de nacimiento de la persona beneficiaria, siempre que conste su inscripción en el municipio de Pamplona.
 - Archivar solicitudes abiertas por error o no procedentes.
 - Desarchivar solicitudes archivadas.
- Integrar en el expediente de la persona usuaria los datos de la “Síntesis familiar”, (ver modelo actual en el ANEXO III).
- Generar documentos: El sistema deberá implementar un mecanismo de vinculación entre los datos del expediente y las plantillas documentales, de forma que, al generar cualquier documento (incluido el de 'Síntesis familiar'), se realice la cumplimentación automática (“autofill”) de los datos que correspondan en cada caso. (Para evitar cometer errores y duplicar trabajos).
- Gestionar documentación asociada al expediente y parametrizar los niveles de acceso a la misma.
- Permitir la firma electrónica de documentos.
- Visualizar los servicios prestados y pendientes por persona beneficiaria.
- Mantener el histórico de cuadrantes, (nombres, tareas y horarios del personal involucrado en la asistencia, bien como titulares o como sustituciones por ausencias o bajas).
- Gestionar atenciones puntuales, (por ejemplo, para acompañamiento a médicos o hacer gestiones personales,).
- Gestionar atenciones múltiples con aplicación de un factor laboral para cada una de ellas, (a tener en cuenta todo de cara a las facturaciones). Nota: atención múltiple es el tiempo en el que coinciden 2 o más trabajadoras familiares realizando tanto atención personal como mantenimiento de domicilios; en ellas se debe poder aplicar un "factor laboral" porque no se facturan las horas completas de todas las trabajadoras.
- Mantener periodos de suspensión del servicio.
- Consultar datos históricos de los expedientes.



- Identificar incongruencias en los datos, (por ejemplo, desviaciones entre horas planificadas y horas realizadas en un periodo x).
- Realizar baja definitiva del expediente SAD. Reactivarlo.

2. Asignación y seguimiento de servicios prestados:

- Asignar personal, días, horarios, tareas que se deben realizar, tasa a aplicar y su fecha de inicio de activación.
- Gestionar los planes de trabajo, tareas y servicios, tanto los asignados como los realizados en el domicilio.
- Gestionar los servicios de alimentación y lavandería, permitiendo el acceso de terceros para la consulta de servicios asignados y realizados.
- Registrar las intervenciones realizadas por el personal de atención directa y por las empresas de alimentación y lavandería.
- Controlar los servicios sin programar y los horarios disponibles del personal de atención directa para adjudicarles nuevos servicios sin que haya solapamientos.
- Registrar las horas de llegada y salida en los domicilios del personal de atención directa y mantenimiento, con geolocalización, incluso en ausencia de cobertura, actualizándose los datos al restablecer la conexión.
- Registrar y realizar el seguimiento de la consigna de llaves de los domicilios de las personas beneficiarias.

3. Gestión de incidencias

- Gestionar y realizar el seguimiento de las incidencias asociadas a cada expediente (suspensiones, bajas temporales, etc.).
- Enviar alertas automáticas vinculadas a la gestión de incidencias (a todas las personas involucradas en el caso, aunque puedan estar de vacaciones o de baja médica).
- Generar propuestas automáticas de sustitución de personal en periodos de bajas temporales, vacaciones, permisos laborables u otras ausencias, conforme a las reglas de negocio parametrizadas para las sustituciones.
- Reajustar el cuadrante del personal de atención directa, dejando constancia de los huecos de disponibilidad en su horario e indicando su carácter provisional o definitivo.
- Consultar las incidencias producidas dentro de un rango de fechas, filtrables por tipo de incidencia, persona beneficiaria, tipo de servicio y personal de atención directa.

4. Listado completo del material y ayudas técnicas prestadas a personas beneficiarias

- Registrar el material y ayudas técnicas entregadas a cada persona beneficiaria, así como controlar su estado y su devolución mediante el uso de alertas de aviso cuando vaya a terminar el plazo del préstamo.
- Registrar el material y ayudas técnicas devueltas por cada persona beneficiaria.
- Generar listados actualizados del material y ayudas técnicas prestadas y de la trazabilidad de las ayudas concedidas, con posibilidad de filtrado por tipo, fecha, o persona.
- Permitir la trazabilidad individual de cada elemento y el control del inventario general del Servicio.

5. Gestión de personal del SAD

- Disponer de un rol “administrador” del SAD en el Ayuntamiento que permita:
 - Gestionar los perfiles del personal, incluyendo roles, permisos y niveles de acceso a datos y documentación.
 - Dar de alta y baja al personal, asignar roles y credenciales de acceso a las herramientas de la Solución, registrar vacaciones y periodos de baja médica, así como modificar los datos de la ficha personal.



- Permitir el mantenimiento de los datos y documentación del personal (CV, títulos, diplomas, etc.), incluyendo información personal y de contacto, vacaciones, datos de disponibilidad, así como días, turnos, horarios y Unidades de Barrio asignadas.
- Consultar la disponibilidad y la asignación de servicios a cada persona.
- Consultar las sustituciones, así como los trabajos pendientes y los realizados por cada persona.
- Disponer de mecanismos de comunicación interna.

6. Generación de listados e informes

- Elaborar informes técnicos y listados configurables en función de los criterios definidos por responsables del SAD.
- Generar listados descriptivos relativos a residencia, datos sociodemográficos, horas de atención, número de personas trabajadoras activas y perfiles de dependencia, con fines estadísticos y de planificación.
- Es necesario generar, como mínimo, los siguientes listados:
 - Relativos a las personas beneficiarias, con opción de filtrado por Unidad de Barrio o sin aplicar filtros, abarcando en este último caso el conjunto del servicio:
 - Listar personas beneficiarias permitiendo el filtrado por tipo de servicio, (atención directa, alimentación o lavandería).
 - Listar personas beneficiarias con suspensiones temporales del servicio, indicando fecha de inicio y fecha de fin de la suspensión.
 - Listar personas beneficiarias con bajas temporales del servicio, indicando fecha de inicio y fecha de fin, así como cancelaciones del servicio.
 - Listar personas beneficiarias con incidencias registradas.
 - Listar personas beneficiarias dependientes con GAD y sin GAD. (GAD es un nemotécnico para referirse al sistema de registro informático del SAD municipal en el GN).
 - Listar personas beneficiarias y las horas de atención, incluyendo el detalle de personal de atención directa asignado para los turnos de mañana, tarde y fines de semana.
 - Listar, a una fecha determinada, las personas beneficiarias por tipo de frecuencia del servicio.
 - Listar los servicios mínimos, indicando fechas y horas de atención, personas que los realizan y personas beneficiarias, tanto puntuales como por períodos, incluidos supuestos especiales, (huelgas, Semana Santa, Sanfermines, Navidad).
 - Listar las altas y bajas de personas beneficiarias entre dos fechas, junto con todas las modificaciones de los servicios prestados en ese periodo, para el conjunto de personas beneficiarias.
 - Listar personas beneficiarias con suspensiones y cancelaciones del servicio entre dos fechas determinadas.
 - Listar personas beneficiarias de los servicios de alimentación o lavandería en un mes concreto.
 - Relativos al personal de atención directa permitiendo el filtrado por turnos de mañana, tarde, fines de semana y festivos:
 - Listar el cuadrante actualizado de un día, semana o mes concreto.
 - Listar contratos y ausencias.
 - Listar los periodos de tiempo existentes entre turnos, (útil para conocer el intervalo entre el turno de mañana y el de tarde en personal con jornada partida).
 - Listar los periodos de tiempo invertidos en desplazamientos y descanso para bocadillo.



- Listar los días y las horas de dedicación, tanto por jornada como en el total semanal o mensual.
- Listar el total de horas de nocturnidad.
- Listar el total de horas extraordinarias entre fechas y por persona.
- Listar el reparto del personal por barrios.
- Listar el reparto del personal por franjas horarias, indicando el número de personas necesarias y las horas de atención.
- Listar las asistencias en un día concreto, desglosadas por barrios, personas beneficiarias y personal de atención directa asignado.
- Comparación de horas previstas de atención y horas realizadas en un periodo, organizada por barrio y persona de atención directa con posible desglose en las personas que ha atendido.

7. Funcionalidades adicionales que no constituyen requisito mínimo, pero serán objeto de valoración:

- Registro, consulta y mantenimiento de las quejas y sugerencias formuladas por las personas beneficiarias y sus familias.
- Diseño, gestión, cumplimentación de encuestas de satisfacción y:
 - Bien envío de dichas encuestas a través de una aplicación móvil, con visualización y explotación de resultados desde el entorno de gestión
 - o bien generación de las mismas en formato imprimible y el posterior volcado de los datos recogidos en papel, con visualización y explotación de resultados desde el sistema.
- Consulta del historial de llamadas de emergencia.
- Generación de documentos visuales, (con pictogramas asociados a acciones, de lectura fácil, lenguaje claro y formato accesible (letra grande)), para mejorar la comprensión de cuidados, servicios y horarios asignados a personas con deterioro cognitivo.

Planificador inteligente para la gestión de cuadrantes

El Planificador inteligente constituye el núcleo funcional para la organización y optimización de los cuadrantes del personal de atención directa, permitiendo una planificación eficiente, adaptable y alineada con las necesidades del servicio y de las personas beneficiarias.

Por tanto, la herramienta debe disponer de un módulo de planificación inteligente con las siguientes funcionalidades:

1. Reajuste y control del tiempo de trabajo:
 - Permitir el reajuste del tiempo mensual asignado a cada persona de atención directa.
 - Controlar las horas asignadas, planificadas y efectivamente realizadas, permitiendo la detección y el seguimiento de posibles desviaciones.
2. Restricciones de planificación y re-planificación automática:
 - Configurar restricciones de planificación relacionadas con tiempos mínimos y máximos entre servicios, duración de las atenciones y tiempos de desplazamiento.
 - Considerar márgenes temporales obligatorios entre turnos y servicios consecutivos, de acuerdo con la normativa laboral aplicable y las reglas de negocio definidas.
 - Tener en cuenta limitaciones específicas asociadas tanto a las personas beneficiarias como al personal de atención directa que condicionen la planificación de los servicios.



- Ajustar automáticamente la planificación ante incidencias, ausencias imprevistas o modificaciones de horarios, generando nuevas propuestas de planificación y de cuadrante.
 - Minimizar el impacto de dichos cambios en el resto de la planificación diaria y semanal, garantizando la continuidad y calidad del servicio.
3. Planificación:
- Facilitar la planificación diaria y semanal de la atención, ajustando automáticamente:
 - Las tareas a realizar, los barrios en los que se ubican los domicilios, los turnos, los días y las horas, así como los tipos de servicio
 - Los datos del personal de atención directa, incluyendo los barrios de actuación, los turnos, días y horarios disponibles, así como los tipos de tareas que puede realizar cada persona.
 - Generar de forma automática nuevas propuestas de planificación ante modificaciones en la disponibilidad del personal o en los horarios establecidos, teniendo en cuenta restricciones de determinadas atenciones que no pueden ser reubicadas fuera de una franja horaria concreta, tales como el acompañamiento en la entrada y salida de los Centros de Día, dar medicaciones, levantar o acostar, asistencia a rehabilitación, etc.
4. Configuración avanzada de criterios de planificación:
- Permitir la configuración personalizada de variables para cada persona beneficiaria, considerando criterios de atención, necesidades específicas y eficiencia operativa.
 - Evitar planificaciones incongruentes mediante la consideración de las características propias de las personas beneficiarias y del personal de atención directa asignado.
 - Permitir la asignación de más de una persona de atención directa a un mismo servicio, en aquellos supuestos que requieran refuerzo, permitiendo introducir qué porcentaje de dicha asignación se debe facturar.
5. Cálculo automático de tiempos y desplazamientos:
- Permitir el uso de información geográfica para el cálculo de distancias y tiempos de desplazamiento entre domicilios, con el objetivo de optimizar las rutas y mejorar la eficiencia en la planificación del servicio.
 - Permitir modificar a mano los tiempos de desplazamiento asignados para personas de atención directa con limitaciones.
 - Facilitar la visualización de rutas y zonas de actuación como apoyo a la planificación y reasignación de servicios.
6. Comunicación y notificaciones:
- Enviar notificaciones automáticas al personal de atención directa ante cualquier cambio que afecte a la planificación o a los servicios asignados.
 - Garantizar la actualización de la información en tiempo real en todos los dispositivos vinculados al sistema.
7. Visualización global de la planificación:
- Permitir la visualización global del conjunto de planificaciones del personal de atención directa, con opciones de agrupación por barrios, persona coordinadora de referencia, estado de la planificación (activas o pendientes de activación) y otros criterios configurables.
 - Facilitar una visualización integral del conjunto de programaciones, incluyendo tanto las planificaciones previstas como las incidencias sobrevenidas, agrupadas por los distintos barrios de actuación.



Gestión de facturación

La herramienta debe generar de forma automatizada la facturación mensual correspondiente a cada persona beneficiaria, teniendo en cuenta:

- las reglas de facturación pre-configuradas en la plataforma SaaS.
- el tipo de atención prestada, (horas de atención directa recibidas, de alimentación y lavandería)
- las atenciones puntuales
- las atenciones múltiples y sus factores laborales
- y otras incidencias o excepciones producidas durante el período de facturación.

Asimismo, el sistema debe permitir la comparación y el análisis automático del horario previsto y del horario efectivamente realizado, reflejando las posibles diferencias con el fin de detectar, corregir y justificar incidencias, discrepancias e incongruencias de datos antes de realizar la facturación definitiva.

Adicionalmente, la aplicación deberá permitir:

- La simulación de la facturación emitiendo listados para poder hacer comprobaciones como, por ejemplo, discrepancias entre horas planificadas y horas realizadas.
- La generación de los recibos correspondientes al mes de facturación en el sistema de Recaudación municipal, pudiendo incluir conceptos de atrasos y devoluciones.
- La generación de listados adaptados a las necesidades del SAD, relativos a servicios prestados, incidencias, suspensiones, excepciones y costes asociados.
- La consulta y exportación de los datos de facturación, con posibilidad de filtrado según los criterios definidos por las personas responsables del SAD.

Explotación de datos (parametrización y generación de estadísticas)

La Solución debe disponer de un módulo de estadísticas parametrizable por responsables del SAD con o sin cálculos asociados, incluyendo posibles filtros y obteniendo totales u otros tratamientos de la información cuando resulte necesario.

El personal responsable del SAD de Pamplona necesita que se puedan generar, como mínimo, las siguientes estadísticas:

1. "Frecuencias"
2. "Servicios"
3. "Dependientes tramos general"
4. "Dependientes por Núm. Usuarios"
5. "Alimentación"
6. "Asistencia técnica", (se refiere a materiales prestados por el Ayuntamiento)
7. "Lavandería"
8. "Total por tipo Movimiento"
9. "Desglose por Tipo Movimiento"
10. "Cuadrante totales ausencias".

Ver modelos de estadísticas en el ANEXO III, páginas 22 a 30, así como la página 37.



7. Desarrollo a medida (fuera del estándar de la solución SaaS)

Dado que se exige que la solución SaaS sea un producto estándar ya disponible en el mercado, se parte de la premisa de que no contempla la necesidad específica del SAD municipal de integrarse y coordinarse con el sistema de dependencia del Gobierno de Navarra, a pesar de existir un convenio con el Ayuntamiento para la cofinanciación de personas con dependencia reconocida.

Por este motivo, se requiere un desarrollo a medida, adaptado al contexto específico del SAD municipal, que permita extender la solución SaaS para integrar, sincronizar y explotar la información relativa a personas con dependencia registrada en el Gobierno de Navarra. Todo ello con el fin de que el SAD pueda elaborar las memorias técnicas que debe remitir anualmente al Gobierno de Navarra, correspondientes al ejercicio anterior.

Funcionalidades exigidas:

1. Importación periódica de los ficheros Excel proporcionados por el Gobierno de Navarra, conforme a un formato preestablecido y no parametrizable, siendo necesario que el sistema se adapte a dicho esquema de datos. Validaciones de formato y consistencia. (El contenido de los Excel resulta imprescindible para la elaboración de estadísticas relacionadas con las personas en situación de dependencia.)
2. Comparación automática de los datos importados con la base de datos municipal de personas beneficiarias.
3. Incorporación de mecanismos de validación y depuración de errores derivados del proceso de cruce de datos.
4. Identificación de personas beneficiarias no coincidentes, desarrollo de interfaz de asistencia para el personal del SAD para la búsqueda y asociación de registros del Gobierno de Navarra con registros municipales.
5. Almacenamiento temporal de datos importados para la generación de estadísticas, con mecanismos de limpieza periódica de tablas (tras cada carga o en intervalos definidos).
6. Generación de estadísticas a partir de los datos importados y depurados. El diseño y configuración de las mismas tendrán que ser previamente realizados por la adjudicataria. Las estadísticas mínimamente necesarias son las siguientes:
 1. "Importe total AD cobrado"
 2. Nº horas e importe AD cobrado y financiado, ordenado por barrio
 3. Nº horas e importe AD cobrado y financiado, ordenado por usuario
 4. Diferencia financiada GAD-GN.
 5. Horas de atención múltiple: Es el tiempo en el que coinciden 2 trabajadoras familiares en el domicilio.
 6. Horas AD cobradas y financiadas.

Ver el modelo de Excel en el ANEXO III (pág. 1) y los de estas estadísticas en el mismo anexo, desde la página 31 hasta la página 36.

8. APP móvil atención directa - Requisitos funcionales

La APP móvil destinada al personal de atención directa debe incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

1. Acceso a la planificación diaria de trabajo en tiempo real, que deberá incluir, al menos, la siguiente información:
 - Nombre y apellidos de las personas beneficiarias asignadas.
 - Dirección completa del domicilio (calle, número y piso).



- Visualización en mapa de las calles y números, con geolocalización.
- Horario previsto de atención.
- Relación de tareas programadas a realizar en cada domicilio.
- Identificación de la persona de Coordinación asignada y sus datos de contacto.

Funcionalidad específica para el personal de Coordinación: Acceso en tiempo real a la planificación diaria de trabajo de las personas beneficiarias y del personal de atención directa a su cargo, organizada por Unidades de Barrio.

2. Registro de horarios de llegada y salida de los domicilios. En caso de falta de conexión a Internet, la aplicación debe permitir el registro local de los datos y su actualización automática una vez recuperada la conexión.
3. Comunicación instantánea entre el personal de atención directa y la Coordinación del Servicio, permitiendo el intercambio de mensajes de texto, documentos e imágenes.
4. Recepción de avisos en tiempo real relativas a los cambios en la planificación introducidos por la Coordinación del Servicio. Dichas notificaciones deberán recibirse incluso cuando la aplicación no esté activa o abierta.
5. Registro de las tareas realizadas en cada domicilio, mediante la selección de valores de listas desplegables o similares.
6. Registro de incidencias con actualización automática de los expedientes correspondientes.
7. Activación de un botón de emergencia que permita la realización de llamadas directas a un número preconfigurado para la atención de situaciones urgentes, utilizando preferentemente APIs estándar de telefonía, así como la generación y el almacenamiento de un registro de las llamadas realizadas.

9. Servicios objeto del contrato

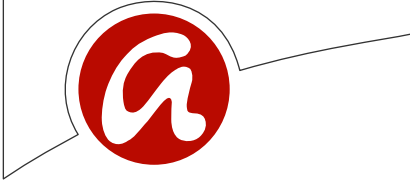
Las fases y servicios descritos en el presente apartado tienen como finalidad garantizar una implantación ordenada, segura y eficaz de la Solución, asegurando la continuidad del Servicio y su correcta operación desde el inicio de la puesta en Producción y durante toda la vigencia del contrato.

Los servicios objeto del contrato comprenderán, al menos, la realización de las siguientes labores:

- Instalación, parametrización y configuración de la Solución adaptándola a las necesidades específicas del SAD municipal.
- Preparación de los entornos operativos necesarios, incluidos los entornos de Preproducción (en su caso) y Producción.
- Migración de los datos existentes y diseño de las plantillas de documento propias y particulares del SAD.
- Prestación de servicios de mantenimiento adaptativo de la Solución informática.
- Prestación de servicios de soporte a las personas usuarias de la Solución.

La implantación de la Solución:

- Deberá seguir un orden lógico y planificado que garantice, en todo momento, la correcta migración de los datos, la continuidad del Servicio y la adecuada incorporación del personal municipal al uso de la nueva Solución.
- Requerirá una participación activa y continuada por parte de la adjudicataria, que deberá demostrar un alto grado de implicación, conocimiento del entorno y compromiso con el proyecto, trabajando de manera coordinada y cercana con el personal del SAD.
- Exigirá, para garantizar el éxito global del proceso de implantación, una especial sensibilidad hacia la labor social desarrollada por el SAD, así como una dedicación adicional por parte del personal de la adjudicataria, desde el inicio



de la ejecución del contrato, durante la migración de datos y la formación del personal, y hasta la verificación de que, al menos, la primera facturación generada mediante la Solución es plenamente correcta.

A tal efecto, la adjudicataria deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes fases y tareas:

9.1 Arranque del proyecto, análisis inicial y planificación

La adjudicataria deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Celebrar una reunión inicial de arranque del proyecto, en la que deberá participar el equipo de proyecto designado por las tres partes: la adjudicataria, el Ayuntamiento y Animsa. El objetivo de dicha reunión será alinear los objetivos, los plazos de ejecución y las necesidades específicas del SAD. Esta reunión deberá celebrarse en un plazo máximo de diez (10) días laborables desde la firma del contrato.
- Definir y formalizar los roles de cada miembro del equipo de proyecto, intercambiar los datos de contacto, así como establecer las responsabilidades, los métodos de trabajo y los canales de comunicación.
- Definir, en colaboración con el equipo de proyecto, un cronograma definitivo y detallado para la implantación de la Solución, que deberá incluir, al menos, las fases del proyecto, los hitos, los entregables y las personas responsables.
- Determinar los requisitos de integración de la Solución con las aplicaciones municipales, previéndose, al menos, las siguientes integraciones:
 - Iniciales: Datos Generales, Registro de entradas, Padrón Municipal de Habitantes y Recaudación.
 - Futuras: obtención de datos desde la plataforma de intermediación del Estado y sistema municipal de Firma Biométrica.
- Determinar los requisitos de integración de una API de telefonía estándar que habilite la generación de llamadas a un número preconfigurado y su registro en base de datos al accionar el botón de emergencia desde la APP de atención directa.
- Determinar los requisitos de uso y personalización de las plantillas de documento de la Solución (avisos, mensajes y documentos), conforme a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Pamplona y del Área de Acción Social. El número mínimo de plantillas a personalizar será de doce (13), siendo doce de ellas utilizadas actualmente en la aplicación en uso. Las plantillas identificadas en el momento de redacción del presente Pliego son las siguientes:
 1. Solicitud de prestaciones SAD.
 2. Comunicación de obligación de abonar la tasa máxima por ausencia de documentación económica.
 3. Síntesis de trabajo familiar.
 4. Propuesta de prestaciones SAD.
 5. Propuesta de modificación de prestaciones SAD.
 6. Solicitud de altas, bajas y modificaciones del servicio de alimentación, lavandería y ayudas técnicas.
 7. Aceptación y condiciones de préstamo de material y ayudas técnicas.
 8. Solicitud de prórroga del préstamo de ayudas técnicas.
 9. Solicitud de atención y/o acompañamiento puntual de trabajo familiar.
 10. Ficha de autorización de entrega y recogida de llaves para servicio de alimentación (chófer).
 11. Propuesta de cancelación de prestaciones SAD.
 12. Autorización de entrega y recogida de llaves a personal de atención directa.
 13. Notificación a la persona beneficiaria para la solicitud de documentación imprescindible para la aplicación de tasas u otros trámites administrativos. Este modelo no existe en la actualidad y la plantilla que se diseñe deberá



incorporar los marcadores de datos necesarios para la carga automática de la información identificativa de la persona destinataria, en un formato compatible con su impresión en carta para sobre de ventanilla.

Nota: Durante la ejecución del contrato el Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición de la adjudicataria todas las plantillas necesarias para su adaptación y configuración en la Solución.

Ver modelos de documento en el ANEXO III, páginas 2 a 21, inclusive.

9.2 *Análisis y preparación de la importación de datos*

Esta fase constituye uno de los servicios más críticos en la ejecución del contrato, dado su impacto directo en la continuidad del Servicio y en la calidad de la información gestionada por la Solución.

En esta fase, la adjudicataria deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Desarrollar los procesos y scripts para la extracción de datos desde la aplicación actualmente en uso, mediante los mecanismos técnicos adecuados, (consultas SQL, exportaciones en formatos CSV, Excel u otros equivalentes).
- Identificar, inventariar y analizar las distintas entidades de datos que deban ser importadas en la nueva Solución.
- Elaborar un inventario detallado y completo de los datos existentes en el sistema de origen, incluyendo, entre otros, los correspondientes a personas beneficiarias, servicios, históricos de atención, expedientes, direcciones y demás información relevante.
- Realizar el mapeo de campos entre los sistemas de origen y destino, estableciendo las equivalencias necesarias, definiendo las reglas de transformación y desarrollando los procesos que permitan la normalización, depuración y limpieza de los datos, tales como la corrección de formatos, la asignación de nuevos códigos, la eliminación de duplicidades y la depuración de registros incompletos o incoherentes.
- Adaptar, en su caso, las estructuras de bases de datos y las herramientas software de la Solución para incorporar y gestionar información específica proveniente del sistema actual del SAD, como el código de persona beneficiaria, los identificadores de persona y los códigos de Unidades de Barrio.
- Desarrollar los procesos de carga de datos y definir y ejecutar pruebas de carga que permitan verificar el correcto funcionamiento de la importación, con carácter previo a la carga definitiva de los datos en el entorno de Producción.

9.3 *Parametrización y configuración de la Solución*

La adjudicataria deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Preparar los entornos necesarios para la implantación de la Solución, incluyendo el entorno de Producción y, en su caso, el entorno de Preproducción.
- Configurar las tablas maestras, catálogos y demás datos básicos requeridos para garantizar el correcto funcionamiento de la Solución en el ámbito del SAD.
- Configurar los roles o perfiles de personas usuarias, definiendo los permisos asociados a cada rol y la asignación de las personas usuarias a los mismos.
- Definir, en colaboración con el SAD y cuando resulte de aplicación:
 - Los flujos de trabajo, desde la apertura de los expedientes hasta su cierre.
 - Las reglas de negocio que rijan el funcionamiento de la Solución.
 - Los criterios de gestión de los expedientes, (ordinaria, preferente, urgente).



- Los procedimientos operativos adaptados a la organización y funcionamiento del SAD.
- Las reglas aplicables a los cálculos de las facturaciones mensuales.
- Llevar a cabo la programación, configuración y pruebas de los procesos de integración de la Solución con los distintos sistemas municipales y con el Gobierno de Navarra.
- Personalizar las plantillas de avisos, mensajes y documentos de la Solución, adaptándolas a la imagen corporativa del Ayuntamiento y del Área de Acción Social, conforme a lo indicado en el apartado “Arranque del proyecto, análisis inicial y planificación”.
- Diseñar y configurar las estadísticas exigidas en el presente Pliego.

9.4 *Desarrollo técnico y ejecución de la importación de datos*

La adjudicataria deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Ejecutar los procesos de carga de datos en el entorno de Preproducción, en caso de haberse habilitado, o, en su defecto, en el entorno de Producción, utilizando los procesos y scripts desarrollados a tal efecto.
- Revisar los resultados de las cargas realizadas, detectar y analizar posibles errores, proceder a la depuración de los datos importados y realizar los ajustes necesarios en los procesos y scripts de carga.
- Eliminar, cuando resulte necesario, los datos previamente importados y repetir el proceso de carga en el entorno correspondiente, hasta garantizar la correcta importación y coherencia de la información migrada.

9.5 *Pruebas funcionales y verificación de los datos importados*

La adjudicataria deberá facilitar al personal del SAD designado para estas tareas las cuentas y credenciales de acceso al entorno de Preproducción, en caso de haberse habilitado, o en su defecto, al entorno de Producción, y acompañarles durante la ejecución de las siguientes actividades:

- Realizar pruebas funcionales dirigidas a validar que las distintas operaciones de la Solución y su integración con otros sistemas municipales y con el Gobierno de Navarra funcionan conforme a lo esperado.
- Verificar la integridad y calidad de los datos importados, comprobando, al menos:
 - Que todos los registros se encuentran completos y correctamente informados.
 - Que las relaciones entre las distintas entidades y tablas son correctas (personas beneficiarias, expedientes, servicios, documentación e históricos).
 - Que en el caso de la importación de los libros Excel del Gobierno de Navarra los resultados son correctos.
- Verificar que las estadísticas exigidas en este Pliego se generan correctamente.
- Registrar, realizar el seguimiento y resolver las incidencias detectadas durante el proceso de pruebas, con carácter previo al paso definitivo a Producción.

9.6 *Formación del personal*

La formación del personal se considera un servicio esencial para garantizar el correcto éxito de la implantación de la Solución y su posterior puesta en Producción. A tal efecto, la adjudicataria deberá:

- Impartir las acciones formativas necesarias a todas las personas que determine el personal responsable del SAD, atendiendo a los distintos perfiles de uso de la Solución.



- Elaborar y entregar materiales formativos y documentación operativa adaptados a cada perfil profesional, que deberán incluir manuales de uso, (preferentemente integrado en el propio módulo Web), video-tutoriales, grabaciones de las sesiones formativas en modalidad online, guías rápidas y/o documentación de apoyo.
- En el caso de la formación del personal de atención directa en el uso de la APP móvil, será suficiente la formación del personal de Coordinación del SAD, que actuará como personal formador de referencia para el resto del equipo.

9.7 *Implantación y arranque en Producción*

La adjudicataria deberá poner la Solución en Producción en un plazo máximo de cinco (5) meses, a contar desde la fecha en que el Ayuntamiento de Pamplona facilite los datos necesarios para la migración. Dicho plazo de implantación se encuentra incluido dentro de la duración total del contrato, establecida en el Pliego de Condiciones Particulares en diecisiete (17) meses, de los cuales los doce (12) meses restantes corresponderán al período de operación y uso de la Solución en Producción.

La Solución únicamente podrá ser puesta en Producción una vez finalizado con éxito el proceso completo de migración de datos, no pudiendo realizarse dicha puesta en marcha con anterioridad.

A tal efecto, la adjudicataria deberá realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Realizar la última extracción de datos desde el sistema anterior, en caso de que resulte necesario.
- Ejecutar la carga final y definitiva de los datos en el entorno de Producción, una vez comprobado que no se han producido errores en la última prueba de carga. Se migrarán todos los datos necesarios para la correcta gestión del Servicio, determinándose por el equipo de proyecto el momento más adecuado para su ejecución.
- Activar los perfiles, permisos y cuentas de las personas usuarias autorizadas.
- Verificar el correcto acceso a la Solución desde todos los dispositivos y por parte de las personas previamente autorizadas.
- Prestar un servicio de supervisión y soporte intensivos durante los primeros días de funcionamiento en Producción.

9.8 *Soporte post-implantación*

La adjudicataria deberá prestar un servicio de soporte post-implantación que incluya, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Atender y resolver las dudas, consultas e incidencias de carácter técnico y funcional relacionadas con el uso de la Solución.
- Ofrecer asistencia en la configuración y ajuste de listados personalizados, adaptados a las necesidades del SAD, incluyendo la incorporación de cálculos u otros tratamientos de la información cuando resulte necesario.
- Realizar las mejoras y ajustes menores que se consideren necesarios como consecuencia de la operación real de la Solución en el entorno de Producción.
- Optimizar el rendimiento y el funcionamiento general del sistema, asegurando su estabilidad y continuidad operativa.
- Mantener reuniones periódicas de seguimiento con el equipo de proyecto y con las personas del SAD designadas como referentes, con el fin de evaluar el funcionamiento de la Solución y proponer, en su caso, acciones de mejora.



9.9 Mantenimiento y actualizaciones del software

Durante toda la vigencia del contrato la adjudicataria deberá llevar a cabo y garantizar el mantenimiento integral del software, así como la aplicación de las correspondientes actualizaciones y mejoras operativas de la herramienta, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Pamplona. A tal efecto, y desde la formalización del contrato, la adjudicataria:

- Garantizará el acceso a todas las correcciones, actualizaciones y mejoras periódicas que desarrolle para la Solución.
- Será responsable del correcto funcionamiento de cada versión de la Solución y de la instalación de las actualizaciones correspondientes, sin que ello pueda suponer la exigencia de nuevas licencias, adaptaciones adicionales ni cambios en el sistema operativo existente.
- Prestará los servicios de mantenimiento de la Solución, que deberán incluir, como mínimo:
 - Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias y errores detectados, así como la realización de ajustes de compatibilidad que resulten necesarios.
 - Mantenimiento evolutivo: acceso a nuevas versiones de la Solución, actualizaciones funcionales y mejoras operativas.
 - Mantenimiento adaptativo: adecuación del software a los cambios normativos, técnicos o tecnológicos que resulten de obligado cumplimiento.

10. Condicionantes técnicos, comunicaciones y almacenamiento

10.1 Condicionantes técnicos

La adjudicataria será responsable de la instalación de la Solución en la infraestructura en la nube, así como de garantizar la disponibilidad de los entornos de Preproducción, cuando aplique, y de Producción. Asimismo, deberá proporcionar accesos diferenciados a las personas usuarias autorizadas, incluido el personal de ANIMSA.

La disponibilidad del entorno de Producción deberá ser igual o superior al 99%, entendiéndose esta como el tiempo durante el cual los servicios se encuentren operativos en condiciones normales de rendimiento.

La adjudicataria será responsable de la medición de la disponibilidad mediante sus propios sistemas, aplicando la siguiente fórmula de cálculo:

$$(Tiempo de servicio posible - tiempo de indisponibilidad) / tiempo de servicio posible \times 100$$

Las incidencias detectadas se registrarán en los sistemas de la adjudicataria, a partir de los cuales se obtendrán los indicadores correspondientes al porcentaje de disponibilidad y al número de interrupciones del servicio del período evaluado.

La adjudicataria deberá asegurar que el acceso a las herramientas de la Solución y todas las comunicaciones se realicen exclusivamente a través de canales protegidos y desde entornos que garanticen la seguridad del tratamiento de los datos.



10.2 Comunicaciones entre la adjudicataria y el Ayuntamiento de Pamplona

Para las relaciones telemáticas entre la adjudicataria y el Ayuntamiento de Pamplona, ANIMSA definirá durante la fase de ejecución del contrato las condiciones técnicas y de comunicación que regularán el acceso al sistema informático municipal, incluyendo, cuando proceda, el consumo de sus servicios y componentes.

Dichas condiciones podrán contemplar la definición de los mecanismos de autenticación de las personas usuarias, así como cualquier otro requisito técnico necesario para garantizar la seguridad, la integridad y la correcta integración de los sistemas.

10.3 Almacenamiento y propietario de los datos y documentos

El sistema deberá garantizar en todo momento la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información gestionada, en relación con el almacenamiento de datos y documentos.

Todos los datos y documentos almacenados en las bases de datos, repositorios de la plataforma y copias de seguridad serán propiedad del Ayuntamiento de Pamplona, que se reserva el derecho a solicitar, verificar y recibir dicha información en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

El intercambio de información se realizará de forma segura y protegida frente a ciberataques, conforme a los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Pamplona y acordados con la adjudicataria.

Asimismo, se garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, así como el cumplimiento de los criterios de calidad de la información establecidos en la normativa aplicable.

11. Gestión de copias de seguridad y restauración de datos

La adjudicataria será responsable de la realización, custodia y restauración de las copias de seguridad de los datos y documentos gestionados por la Solución.

La política de copias de seguridad deberá cumplir, como mínimo, los siguientes criterios:

- Copia diaria de la información.
- Restauración garantizada de los datos.
- Pérdida máxima de información de 24 horas.

A tal efecto, la adjudicataria deberá disponer de los mecanismos técnicos y organizativos necesarios para implantar una política de respaldo plenamente operativa, así como tiempos de recuperación eficaces, con el fin de garantizar la continuidad del SAD ante posibles incidencias graves.



Las personas que integren el equipo de trabajo de la adjudicataria, sin perjuicio de la responsabilidad última de esta, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento de Pamplona a efectos del uso correcto de las herramientas, datos y documentos de la Solución. Cualquier sustitución del equipo requerirá la conformidad de ANIMSA.

12. Lugar y jornada laboral para la prestación del servicio

12.1 Lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán, con carácter general, en los locales de la adjudicataria. No obstante, cuando la naturaleza de las actividades lo requiera, parte de los trabajos podrán desarrollarse en dependencias del Ayuntamiento de Pamplona, en sus Unidades de Barrio o en ANIMSA.

En todo caso, se procurará evitar en la medida de lo posible los desplazamientos de las personas usuarias del ámbito municipal, tanto para la recogida de información y labores de análisis como para la ejecución de pruebas u otras actuaciones necesarias.

En el supuesto de que fuera necesario o se propusiera disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red informática municipal, dicha posibilidad deberá ser analizada y acordada previamente con ANIMSA, definiendo la infraestructura y configuración necesarias, así como las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota y los gastos derivados de las conexiones correrán íntegramente a cargo de la adjudicataria.

Cuando resulte necesario realizar trabajos en dependencias municipales —como presentaciones, demostraciones o acciones formativas— y estos requieran la instalación de equipos adicionales, dichos equipos deberán ser aportados en su totalidad por la adjudicataria.

12.2 Jornada laboral

Cuando los trabajos se desarrollen de forma conjunta con personal municipal o se realicen en dependencias del Ayuntamiento de Pamplona, la jornada laboral de la adjudicataria deberá adaptarse a la establecida para el personal del Ayuntamiento de Pamplona.

13. Requisitos mínimos del equipo de trabajo adscrito para la ejecución del contrato

La adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo de trabajo que cuente, como mínimo, con los perfiles profesionales que se indican a continuación:

- 1) Jefatura de proyecto
- 2) Perfil técnico de consultoría funcional y de implantación de la Solución SaaS
- 3) Perfil técnico de migración de datos, calidad y apoyo al arranque
- 4) Perfil técnico de desarrollo a medida e integración
- 5) Perfil técnico de formación y soporte funcional



Las funciones de los distintos perfiles podrán ser desempeñadas por una o varias personas, siempre que se justifique adecuadamente y se garantice el cumplimiento de todos los requisitos exigidos, así como la correcta dedicación al proyecto.

A continuación, se detallan los requisitos mínimos de titulación y experiencia profesional que debe cumplir cada perfil:

1. Jefatura de proyecto

Una persona responsable de la Jefatura de Proyecto que actuará como interlocutora única y será responsable de la planificación, coordinación, seguimiento, control y correcta ejecución del contrato.

Titulación mínima exigida: Grado universitario, preferiblemente en Informática o similar, o Formación Profesional de Grado Superior en Desarrollo de aplicaciones.

Experiencia profesional mínima exigida: 3 años de experiencia acreditable en gestión y coordinación de equipos en proyectos TIC y relación con clientes institucionales de los cuales al menos 1 año en proyectos similares al objeto de este contrato. Se valorará que aporte una mayor experiencia.

Entre sus funciones se incluirán, al menos, las siguientes:

- La dirección del proyecto y la coordinación global de la implantación de la solución SaaS.
- La coordinación y gestión del equipo de trabajo adscrito al contrato.
- La supervisión de los procesos de migración de datos, los desarrollos a medida y las integraciones.
- La planificación y control de la puesta en producción de la Solución.
- La gestión y seguimiento de incidencias.

Asimismo, la persona que desempeñe la Jefatura de Proyecto deberá:

- Coordinarse de forma continua con las personas interlocutoras designadas por el Ayuntamiento de Pamplona y con el personal técnico de ANIMSA o de otros ámbitos municipales que, en función de sus responsabilidades, aporten conocimiento y experiencia sobre el SAD u otras aplicaciones municipales relacionadas con el contrato.
- Convocar y liderar de reuniones mensuales de seguimiento hasta la puesta en marcha de la Solución SaaS en el entorno de Producción.
- Elaborar y enviar las actas de las reuniones mensuales de seguimiento en las que se deberán recoger los acuerdos adoptados, las tareas previstas y las personas responsables de su ejecución.

2. Perfil técnico de consultoría funcional y de implantación de la Solución SaaS

Al menos una persona asignada para el rol de Consultor/a funcional de la solución.

Titulación mínima exigida: Grado universitario, preferiblemente en Informática o similar, o Formación Profesional de Grado Superior en Desarrollo de aplicaciones.

Experiencia profesional mínima exigida: 4 años de experiencia demostrable en análisis de negocio, parametrización, validaciones funcionales e implantaciones de la Solución SaaS de la oferta. Se valorará que aporte una mayor experiencia.



Esta persona tiene que ser experta en la solución ofertada.

Funciones clave:

- Análisis funcional o de negocio de los procesos del SAD municipal.
- Parametrización de la solución SaaS.
- Traducción de necesidades funcionales a requisitos técnicos.
- Apoyo en pruebas funcionales y validación con el personal del SAD.
- Configuración, diseño funcional y ajuste de estadísticas y listados con el SAD.
- Diseño funcional de listados e informes.
- Colaborar y asesorar en la implantación de la plataforma.
- Apoyo a las primeras facturaciones y contrastes SAD–GN.

Se valorará conocimiento problemáticas específicas de los Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD).

3. Perfil técnico de migración de datos, calidad, apoyo al arranque y validación funcional

Al menos una persona asignada para el rol de Técnico/a de migración de datos, calidad de los mismos, apoyo al arranque y validación funcional.

Titulación mínima exigida: Grado universitario en Informática o similar o Ciclo Formativo Profesional de Grado Superior en Desarrollo de aplicaciones.

Experiencia profesional mínima exigida: 2 años demostrables en implantaciones con migraciones complejas, tratamiento, control de integridad de datos, depuración y reprocesado. Se valorará que aporte una mayor experiencia.

Funciones clave:

- Análisis de los datos del sistema informático actual del SAD municipal.
- Definición de reglas de transformación y depuración.
- Desarrollo o adaptación de los procesos de migración de datos del adjudicatario según las necesidades detectadas.
- Ejecución, control de calidad y repetición de cargas, permitiendo deshacer cambios.
- Verificación de integridad y coherencia de datos.
- Colaborar y asesorar en la implantación de la plataforma.

Este rol resulta fundamental, dado que los procesos de depuración y migración de datos son críticos y deben ejecutarse con plena fiabilidad, a fin de garantizar una puesta en producción que preserve la integridad de la información y asegure la continuidad del SAD.

4. Perfil técnico de desarrollo e integración

Al menos una persona asignada para el rol de Técnico/a de desarrollo e integraciones.



Titulación mínima exigida: Grado universitario en Informática o similar o Ciclo Formativo Profesional de Grado Superior en Desarrollo de aplicaciones.

Experiencia profesional mínima exigida: 4 años en desarrollo de software e integraciones con sistemas externos, incluyendo desarrollo a medida, consumo o exposición de APIs, procesos de intercambio de datos y resolución de incidencias técnicas. Se valorará que aporte una mayor experiencia.

Funciones clave:

- Análisis de los datos del sistema origen (GN).
- Definición de reglas de transformación y depuración.
- Diseño y desarrollo del módulo a medida fuera del estándar SaaS.
- Importación de ficheros Excel del Gobierno de Navarra.
- Cruce, verificación de integridad y coherencia de datos de datos entre GN y Ayuntamiento.
- Control de calidad, pruebas de integración de los desarrollos.
- Resolución de errores e incidencias técnicas.
- Desarrollo o apoyo en APIs para las integraciones con otros sistemas municipales (con ANIMSA).
- Desarrollo y configuración de plantillas de documento, informes y estadísticas a medida de las necesidades del SAD municipal.

Este rol resulta crítico, dado que las tareas de facturación y la explotación estadística de datos —que implican la integración con las bases de Datos Generales y de Recaudación municipal, así como con los ficheros Excel del Gobierno de Navarra— constituyen procesos de elevada sensibilidad que deben ejecutarse con plena garantía de integridad y consistencia, a fin de asegurar la ausencia de desviaciones y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

5. Perfil técnico de formación y soporte

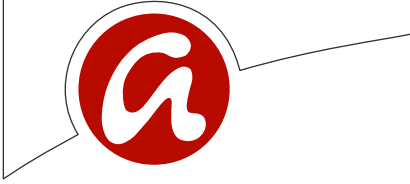
Al menos una persona asignada para el rol Formador/a y soporte.

Titulación mínima exigida: Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS), similar o equivalente.

Experiencia profesional mínima exigida: 2 años en elaboración de materiales formativos, formación a personas usuarias en la plataforma SaaS de la oferta y acompañamiento en arranques y post-implantación de la misma.

Funciones clave:

- Colaboración con personal del perfil técnico de consultoría funcional en labores de parametrización de la solución SaaS.
- Diseño de acciones formativas por perfil.
- Impartición de formación (web, app móvil, coordinación).
- Elaboración de materiales (manuales, guías, vídeos).
- Soporte funcional en arranque y acompañamiento post-implantación ante peticiones e incidencias del personal usuario de la plataforma.
- Asegurar el escalado de las incidencias complejas cumpliendo los ANS establecidos.



- Asesorar al personal usuario en el uso de la plataforma, especialmente en procesos críticos o de amplia repercusión.

Este rol es imprescindible, aunque tenga dedicación parcial al proyecto.

Se valorará experiencia formativa en proyectos específicos de servicios de ayuda a domicilio (SAD).

14. Estructura de la memoria técnica

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas cualitativas presentadas en el Sobre 1, estas deberán estructurarse conforme al siguiente índice:

- 1) Plan de trabajo.
- 2) Plan de formación.
- 3) Plan de soporte, ANS y mantenimiento.
- 4) Procedimiento de devolución de datos.
- 5) Procedimiento de eliminación de datos.

1) *Plan de trabajo – Coordinación y Seguimiento*

La oferta deberá contener como mínimo:

- Un plan de trabajo completo, acompañado de un cronograma gráfico desglosado al menos:
 - por las fases expuestas en el apartado “Servicios objeto del contrato” y
 - contemplando la fase de adaptación del software de la Solución para integrarlo con otras aplicaciones municipales.
- Descripción de los procedimientos y herramientas de coordinación, control y seguimiento y gestión de incidencias.

2) *Plan de Formación*

La oferta deberá contener un Plan de Formación que detalle las acciones formativas desglosadas por rol y por fases, distinguiendo al menos entre: (i) formación inicial para la puesta en marcha de la Solución y (ii) formación posterior a la puesta en marcha. Asimismo, deberá indicarse el número máximo de personas destinatarias, la duración en horas y el canal de impartición (presencial u online). Este requisito constituye el marco técnico mínimo obligatorio que deberá contemplar la licitadora en su oferta. La valoración y puntuación del Plan se realizará exclusivamente conforme a los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

Notas importantes:

1. La adjudicataria deberá coordinar, durante toda la vigencia del contrato, la planificación y el calendario definitivo de las acciones formativas con el personal responsable del SAD.
2. Duración máxima por sesión formativa: 4 horas (para compatibilizar la formación con el trabajo diario)
3. Se valorará positivamente que la oferta incluya un enlace a un vídeo demostrativo real del planificador inteligente de la Solución, ejemplos de listados pre-definidos en la Solución y de encuestas de satisfacción.



Se valorarán también estos aspectos:

- Disponibilidad inmediata de la herramienta:

Descripción de las medidas que se adoptarán para que las personas usuarias puedan acceder lo más rápido posible al módulo Web de gestión en el entorno de Producción para poner en práctica los conocimientos adquiridos y sacar el máximo rendimiento a la formación.

- Canales y sostenibilidad de las acciones formativas:

Descripción de los canales, (presencial u online), y medios que se utilizarán para la formación, tanto para el personal actual como nuevas incorporaciones.

Asimismo, se valorará que la oferta formativa incorpore un enfoque sostenible en el tiempo; en este sentido, el licitador podrá ofrecer acciones formativas que generen materiales reutilizables y fácilmente difundibles. Con ello se garantiza que el impacto formativo se mantenga en el tiempo, permitiendo que futuras personas usuarias accedan a video-tutoriales, manuales, guías y otros recursos de autoaprendizaje.

3) **Plan de Soporte, ANS y Mantenimiento**

La oferta deberá contener un Plan de Soporte destinado para soporte al personal del SAD, ANS y Mantenimiento que describa como mínimo estos aspectos:

- Soporte: descripción de:

- medios que ofrece durante toda la ejecución del contrato,
- la disponibilidad: Canales, días y horarios de atención, desglosado en:
 - días laborables (lunes-viernes)
 - fines de semana y festivos y
 - períodos de servicios mínimos, (p.ej. Fiestas de San Fermín).

Nota: Consultar las condiciones de prestación del servicio en el apartado 2 de este Pliego.

- ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio): desglosado en niveles de prioridad inmediata, urgente, alta, media y baja y mecanismos que se utilizarán durante la vigencia del contrato para verificar plazos de resolución de consultas e incidencias.

Los tiempos de respuesta y de resolución definidos en este apartado constituyen los ANS oficiales del contrato y tienen carácter obligatorio para la adjudicataria.

Su incumplimiento podrá dar lugar a la imposición de penalidades.

Las definiciones de prioridades, así como los tiempos máximos asociados a cada una de ellas, serán las únicas válidas durante toda la vigencia del contrato.

A continuación, se recoge la tabla-resumen de los tiempos máximos de respuesta y resolución que serán de obligado cumplimiento y servirán como referencia directa para la posible aplicación de penalidades.

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Inmediata (interrupción crítica no planificada que afecte a operatividad, seguridad o disponibilidad)	30 minutos	2 horas
Urgente (errores que impiden la atención diaria, tiempos de respuesta elevados, etc.)	2 horas	2 días hábiles



Alta / Media / Baja (otro tipo de errores que no afectan al servicio, consultas, etc.)	según descripción del licitador, siempre ≤ tiempos indicados en oferta	
--	---	--

- **Mantenimiento:** Descripción de la garantía de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo, atendiendo a las consideraciones de este Pliego.

Se valorará positivamente que la oferta:

- Proponga mejoras en los ANS sobre los tiempos máximos requeridos.
- Detalle el alcance del soporte y acompañamiento comprometido para asistir al equipo municipal y/o a ANIMSA en estas fases:
 - importación de datos del sistema actual a la plataforma de la Solución y su posterior depuración.
 - puesta en marcha de la Solución.
 - primera facturación mensual.
 - configuración inicial de listados y estadísticas del SAD con cálculos cuando resulte necesario, incluyendo al menos una estadística sencilla, una de complejidad media y una de alta complejidad.
 - diseño de la primera encuesta de satisfacción, si es caso.

4) Procedimiento de devolución de datos en formato legible

Reversibilidad del servicio y devolución de datos

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la reversibilidad completa del servicio, asegurando que los datos generados o gestionados en el marco del SAD puedan ser recuperados por ANIMSA de forma íntegra, legible y reutilizable.

Alcance de la información a entregar

La devolución deberá incluir, como mínimo:

- Datos maestros del SAD.
- Datos operativos y de planificación
- Históricos completos.
- Registros de actividad, intervenciones, incidencias y comunicaciones.
- Documentos adjuntos asociados a expedientes.
- Estructura y relaciones entre tablas, diccionario de campos y metadatos necesarios para su interpretación.

Toda la información deberá entregarse en formatos abiertos, legibles, estructurados y de uso común, que permitan su reutilización sin necesidad de herramientas propietarias.

Plazo máximo de entrega

A requerimiento formal de ANIMSA, el adjudicatario deberá entregar la totalidad de los datos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la recepción de la solicitud, independientemente de la fecha de finalización del contrato. Este plazo se considera crítico para garantizar la continuidad del servicio y evitar dependencias tecnológicas.

Procedimiento técnico de entrega

El adjudicatario deberá describir en su oferta el procedimiento completo de devolución de datos, incluyendo:

- Formatos de exportación.



- Estructura de los ficheros y diccionario de datos.
- Mecanismo de transferencia (SFTP, enlace seguro, etc.).
- Medidas de seguridad aplicadas (cifrado, control de integridad, autenticación).
- Validación de la integridad de los datos entregados.
- Responsable técnico del proceso.

La entrega deberá realizarse mediante un mecanismo seguro, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

5) Procedimiento de eliminación de datos y copias de seguridad

Eliminación de datos tras la reversibilidad

Una vez que el SAD haya confirmado que la información devuelta por la adjudicataria es completa, accesible y operativa, ANIMSA solicitará formalmente a la adjudicataria que proceda a la eliminación definitiva de todos los datos de titularidad municipal existentes en su infraestructura.

La eliminación deberá garantizar:

- Imposibilidad de recuperación.
- Eliminación de todos los datos, de todos los entornos, incluido el posible de pruebas y logs que contengan datos municipales o información del servicio.
- Cumplimiento de estándares de seguridad y normativa vigente.

Garantías a presentar en la oferta

La oferta deberá contener como mínimo una descripción detallada del procedimiento de eliminación, que deberá contemplar:

- Procedimiento técnico de eliminación.
- El alcance de los sistemas, entornos y copias afectadas.
- Las medidas de seguridad que se aplicarán durante el proceso.
- El mecanismo de verificación interna y externa.

La ausencia de esta descripción será considerada incumplimiento del contenido mínimo de la oferta.

Plazo máximo de eliminación

A requerimiento formal de ANIMSA, el adjudicatario deberá eliminar la totalidad de los datos del SAD de su sistema en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Certificación de eliminación

La adjudicataria deberá entregar a ANIMSA un certificado de eliminación, firmado por un responsable técnico, que acredite la correcta ejecución del proceso.

PPT Solución integral gestión SAD Pamplona (530) - SEFYCU 328751

Puede acceder a este documento en formato PDF - PAdES y comprobar su autenticidad en la Sede Electrónica usando el código CSV siguiente:



URL (dirección en Internet) de la Sede Electrónica: <https://sedeelectronica.animsa.es/>

Código Seguro de Verificación (CSV): FFCA AAPF YHL2 ZFXX QU32

En dicha dirección puede obtener más información técnica sobre el proceso de firma, así como descargar las firmas y sellos en formato XAdES correspondientes.

Resumen de firmas y/o sellos electrónicos de este documento

Huella del documento para el firmante	Texto de la firma	Datos adicionales de la firma
	Jefatura Jurídico y Contrataciones MARÍA LUCÍA SORBET BARRICARTE	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 27/05/2026 9:04 MARIA LUCIA SORBET BARRICARTE
	Gerente y Órgano de contratación ANIMSA JOSE MARIA AGUINAGA PEREZ	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 27/05/2026 9:43 JOSE MARIA AGUINAGA PEREZ
	Secretaria Técnica del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona Margarita Moreno	Firma electrónica avanzada - UANATACA S.A. - 27/05/2026 9:46 MARGARITA MORENO FERNANDEZ
	Responsable de Autonomía del Ayuntamiento de Pamplona Juan José Gómez	Firma electrónica avanzada - UANATACA S.A. - 27/05/2026 9:50 JUAN JOSE GOMEZ JIMENEZ
	DIR.APLIAC. EDUARDO TUÑÓN GONZALO	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 27/05/2026 11:17 EDUARDO TUÑÓN GONZALO
	Analista de Negocio de ANIMSA Eva Yañez Mendizabal	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 27/05/2026 11:24 EVA MARIA YAÑEZ MENDIZABAL
	Directora Económico-Financiera MYRIAN LIZARBE CHOCARRO	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 27/05/2026 13:01 MIRIAM LIZARBE CHOCARRO
	Consejera de ANIMSA Cristina Ibarrola Guillén	Firma electrónica avanzada - UANATACA S.A. - 01/06/2026 10:15 MARIA CRISTINA IBARROLA GUILLEN