MINISTERIO
DE SANIDAD,
SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO POR MEDIOS TELEMÁTICOS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES Y PENAS DE PROHIBICIÓN DE APROXIMACIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO" CON DESTINO AL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES IGUALDAD)

Documento firmado por ORDOÑEZ CARBAJAL MARIA JOSE
Fecha de firma 27/04/2018 11:11:21
El documento consta de un total de 76 folios.

Documento firmado por GARCES SANAGUSTIN MARIO
Este documento se ha almacenado en el MSSSI (https://sede.msssi.gob.es/). Código Seguro de Verificación: YQHU2-E83N7-2CYEH-LZ69A. Fecha de firma 27/04/2018 13:40:29
El documento consta de un total de 76 folios.

MINISTERIO
DE SANIDAD,
SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES 6

1.1 Descripción del Sistema 7

1.2 Componentes del Sistema 8

1.3 Medios humanos 9

1.4 Dispositivos actualmente existentes 9

2 OBJETO DEL CONTRATO 13

3 REQUISITOS TÉCNICOS 15

3.1 Consideraciones Previas 15

3.2 Descripción de los Servicios 15

3.2.1 Servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos. 16

3.2.1.1 Puesta a disposición de equipos de dispositivos para la prestación del servicio 16

3.2.1.2 Instalación, mantenimiento y desinstalación de equipos de dispositivos telemáticos 21

3.2.2 Servicio de implantación y explotación del sistema 24

3.2.3 Servicio de telecomunicaciones 27

3.2.4 Servicio de operación 30

3.3 Medios humanos y dimensionamiento 38

3.3.1 Medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos 39

3.3.2 Medios humanos de los servicios de implantación, explotación y telecomunicaciones 40

3.3.3 Medios humanos del servicio de operación 40

3.4 Seguridad y Plan de Contingencia 50

3.5 Indicadores e informes 51

3.5.1 Indicadores clave de desempeño 51

3.5.2 Informes 56

3.6 Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) 57

3.6.1 Servicio de puesta a disposición 57

3.6.2 Servicio de implantación y explotación 58

3.6.3 Servicio de Telecomunicaciones 59

3.6.3.1 Comunicaciones fijas de datos 59

3.6.3.2. Comunicaciones fijas de voz 60

3.6.3.3. Comunicaciones móviles de voz y datos 61

3.6.4 Servicio de operación 61

3.7 Penalizaciones 62

3.7.1 Penalizaciones por incumplimiento de nivel y calidad de servicio. 62

3.7.1.1 Servicio de Comunicaciones 63

3.7.1.1.1. Comunicaciones fijas de datos 63

3.7.1.1.2. Comunicaciones fijas de voz 63

3.7.1.1.3. Comunicaciones móviles de voz y datos 63

3.7.1.2 Servicios de puesta a disposición de equipos de dispositivos y de operación 64

4 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS 66

4.1 Planificación 66

4.2 Obligaciones en relación con los efectivos adscritos al servicio 67

4.3 Lugar de realización de los trabajos de operación 70

4.4 Horario del servicio 70

4.5 Asunción de costes 71

4.6 Gestión del servicio 72

4.7 Calidad del Servicio 74

4.7.1 Monitorización de la Calidad del Servicio 74

4.7.2 Control de calidad 75

4.8 Difusión del servicio 76

1 INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El apartado 4 del artículo 48 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, establece que, en caso de que un juez o tribunal acuerde imponer la pena de prohibición de aproximación a la víctima, *"podrá acordar que el control de esta medida se realice a través de aquellos medios electrónicos que lo permitan"*.

Por su parte, el apartado 3 del artículo 64 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, prevé la posibilidad de que los órganos judiciales acuerden la utilización de instrumentos de tecnología adecuada para controlar el cumplimiento de las medidas de alejamiento impuestas con carácter cautelar en los procedimientos que se sigan por violencia de género.

El 21 de noviembre de 2008, el Consejo de Ministros adoptó un acuerdo por el que encomendó al entonces Ministerio de Igualdad, y a los Ministerios de Justicia y del Interior, la adopción de las medidas necesarias para la implantación de los dispositivos electrónicos de detección de proximidad de agresores por violencia de género, para garantizar las medidas de alejamiento acordadas por los órganos judiciales en virtud de lo dispuesto en el artículo 64.3 de la Ley Orgánica 1/2004.

El entonces Ministerio de Igualdad, en cumplimiento de este Acuerdo del Consejo de Ministros, puso en marcha, el 8 de junio de 2009, el sistema de seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en materia de Violencia de Género, cuyo objetivo principal era mejorar la seguridad y protección de las víctimas y generar confianza para poder abordar su recuperación, mediante el correspondiente contrato administrativo.

En la actualidad, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad gestiona el sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género a través del correspondiente contrato de servicios, cuyo plazo de ejecución finaliza el 7 de junio de 2018.

http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/informacionUtil/recursos/dispositivosControlTelematico/home.htm

El sistema de seguimiento por medios telemáticos se articula según lo previsto en el Protocolo de Actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, aprobado mediante Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del

Estado y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 11 de octubre de 2013.

Este Protocolo de Actuación está completado, de conformidad con lo dispuesto en su apartado número 5 relativo a la instalación y desinstalación en el ámbito penitenciario, con el Protocolo de Actuación en el Ámbito Penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, aprobado mediante Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 19 de octubre de 2015.

Uno de los componentes principales del sistema de seguimiento son los equipos de dispositivos para el investigado/encausado/condenado y la víctima, que son propiedad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde su adquisición en el año 2009. Además de la evolución de las tecnologías de la comunicación habida desde entonces, algunos de los equipos de dispositivos inicialmente adquiridos son de imposible utilización para la prestación del servicio, como consecuencia de haber sido perdidos, robados, o no poder ser reparados. Esta circunstancia, unida al incremento constante y continuado de nuevas instalaciones de dispositivos, así como a la conveniencia y oportunidad de introducir mejoras en la gestión del servicio del sistema de seguimiento que redunden en su eficacia, determinan la necesidad de contratar un servicio integral del sistema de seguimiento que incluya, entre otros servicios, un servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos.

1.1 Descripción del Sistema

Sin perjuicio de la libertad por parte de cada licitador de ofertar la solución técnica que considere idónea para la prestación del servicio objeto del presente pliego, y de las características exigidas en el apartado siguiente, en líneas generales, el sistema de seguimiento pretende garantizar las siguientes prestaciones:

1. Disponer de equipos de dispositivos con la tecnología adecuada para detectar e identificar en todo momento el lugar del territorio español en el que se encuentra el investigado/encausado/condenado con respecto a la víctima, se encuentre ésta donde se encuentre, o a los lugares determinados, y verificar la proximidad entre ambos estableciendo los mecanismos oportunos para detectar cualquier intento de transgredir la prohibición de aproximación establecida por la Autoridad Judicial.

2. Proporcionar, de manera continua y fiable, información precisa sobre el punto concreto del territorio español donde se encuentra en cada momento el investigado/encausado/condenado con relación al lugar en que se encuentra la víctima o a los lugares determinados.

3. Disponer de los mecanismos necesarios para prevenir, detectar y notificar cualquier intento de defraudar o falsificar su funcionamiento, así como de inutilizar o perturbar su funcionamiento normal.

4. Disponer de un sistema de pre-alarma cuando el investigado/encausado/condenado esté próximo a rebasar la distancia de alejamiento fijada judicialmente y de alarmas múltiples si se produce la proximidad del investigado/encausado/condenado a la víctima o a los lugares determinados.

5. Comunicar las incidencias tanto a los correspondientes efectivos adscritos al servicio para el control del alejamiento, como al investigado/encausado/condenado, a la propia víctima y a todos los profesionales establecidos en aplicación de los protocolos de actuación acordados, para garantizar la mejor protección y asistencia a la víctima. La comunicación deberá ser posible utilizando la red pública de telecomunicaciones, incluyendo la red telefónica conmutada o los sistemas de telefonía móvil (GSM, GPS, GPRS, radiofrecuencia u otros sistemas similares o que se puedan desarrollar en el futuro).

6. Disponer de un centro de control que funcione las 24 horas del día, todos los días del año y que, ante cualquier incidencia, se ponga en contacto con el investigado/encausado/condenado, la víctima y los profesionales o contactos establecidos en aplicación de los protocolos de actuación acordados.

El licitador deberá ser capaz de entregar, activar y mantener los equipos de dispositivos a lo largo de todo el territorio español, con las características que se exponen en el presente pliego.

1.2 Componentes del Sistema

En la actualidad los componentes principales del Sistema son:

- **Dispositivos para investigado/encausado/condenado y víctima**: El investigado/encausado/condenado dispone de un dispositivo de localización GPS que permite establecer su posición en todo momento. La víctima dispone

también de un dispositivo de localización GPS que está sincronizado con el dispositivo del investigado/encausado/condenado, de tal modo que, cuando los dos dispositivos se encuentran próximos en una distancia preestablecida, automáticamente se comunica al centro de control la detección de esta señal del dispositivo del investigado/encausado/condenado y, en su caso, a la víctima.

Los dispositivos del investigado/encausado/condenado y de la víctima funcionan de manera conjunta con un sistema de monitorización que emplea el centro de control.

- **Centro de control**: Es el encargado de realizar las labores de monitorización, seguimiento y control sobre el sistema de avisos (alarmas, alertas, etc.) que generan los dispositivos. Estos avisos son gestionados por puestos de operación las 24 horas del día, los 365 días del año. Su actuación se rige, además de por el pliego de prescripciones técnicas correspondiente, por lo dispuesto en el Protocolo de Actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, en el Protocolo de Actuación en el Ámbito Penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, y en los protocolos operativos por los que se establece su forma de proceder en función del tipo de alarma o alerta ante la que se encuentren. En todo caso, adecuará su actuación a los protocolos de actuación que en desarrollo del principal puedan aprobarse.

1.3 Medios humanos

Actualmente el servicio de operación cuenta con efectivos humanos que la empresa adjudicataria subrogará en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación en los términos previstos en la legislación aplicable y, en su caso, en los términos previstos en el Convenio Colectivo que sea de aplicación, y para los que se indica el salario y las condiciones pactadas en el apartado “3.3.3 Medios humanos del servicio de operación”.

1.4 Dispositivos actualmente existentes

El entonces Ministerio de Igualdad adquirió, para la puesta en marcha del servicio en el año 2009, 3.000 equipos de dispositivos (investigado/encausado/condenado +víctima) que cumplen con las características mínimas exigidas en este pliego y que actualmente son propiedad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Estos equipos de dispositivos adquiridos entonces a la empresa 3M-EM constan de un transmisor RF o TX (investigado/encausado/condenado) y dos unidades 2Track (investigado/encausado/condenado y víctima) por cada equipo de dispositivos.

Los dispositivos utilizados actualmente para la prestación del servicio integral (propiedad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) y la aplicación de monitorización utilizada en el centro de control trabajan de manera conjunta, por lo que las empresas licitadoras deberán incluir, en su caso, una aplicación de monitorización complementaria y compatible, que facilite el adecuado funcionamiento de los dispositivos actualmente en uso, en sus ofertas.

No obstante, además de la evolución tecnológica debida al transcurso del tiempo, la utilización reiterada para distintos usuarios y usuarias y el deterioro normal propio del uso, existen dispositivos no disponibles para la prestación del servicio como consecuencia de haber sido robados, extraviados o no poder ser reparados. A 31 de diciembre de 2017, el número de equipos de dispositivos de imposible utilización es el siguiente:

ESTADO	2Track investigado	2Trak víctima	Trasmisor TX
Perdidos/robados	978	430	357
Irreparables	924	179	3

Tabla 1 – Dispositivos de imposible utilización.

Los dispositivos instalados, a fecha 31 de diciembre de 2017, son 1.019.

A modo orientativo, el volumen de crecimiento en la instalación de dispositivos, desde 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2017, se refleja en la siguiente tabla:

Mes	Nuevas instalaciones de dispositivos	Desinstalaciones de dispositivos	Total instalado
Enero 2016	64	57	804
Febrero 2016	62	74	792
Marzo 2016	66	60	798
Abril 2016	75	58	815
Mayo 2016	62	55	822
Junio 2016	79	66	835
Julio 2016	62	63	834
Agosto 2016	52	42	844
Septiembre 2016	70	67	847
Octubre 2016	73	66	854
Noviembre 2016	86	56	884
Diciembre 2016	66	66	884

Enero 2017	62	66	880
Febrero 2017	88	69	899
Marzo 2017	103	79	923
Abril 2017	67	62	928
Mayo 2017	79	60	947
Junio 2017	85	91	941
Julio 2017	88	72	957
Agosto 2017	66	47	976
Septiembre 2017	78	58	996
Octubre 2017	68	81	983
Noviembre 2017	79	66	996
Diciembre 2017	76	53	1.019

Tabla 2 – Crecimiento en la instalación de dispositivos.

La evolución del sistema puede consultarse en el portal estadístico de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, en la web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/portalEstadistico/home.htm).

Los equipos utilizados actualmente no se encuentran dentro del periodo de garantía proporcionada por el fabricante por lo que, en tanto se procede a su sustitución en los términos contemplados en el presente pliego, el adjudicatario deberá asumir los costes asociados a su reparación.

Los equipos de dispositivos para el investigado/encausado/condenado y la víctima instalados a la fecha de efectos del contrato objeto del presente pliego deberán ser, en su caso, sustituidos de forma paulatina y progresiva a través del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, descrito en el presente pliego, de acuerdo con el plan que al efecto sea aportado por la

empresa licitadora y aprobado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género). Este plan de sustitución, como se describe en el apartado 4.1 “Planificación” del presente pliego, deberá, al menos, considerar si ambos usuarios o sólo uno de ellos porta los equipos de dispositivos, el tiempo previsto de duración del control mediante medios telemáticos de la medida cautelar o pena de prohibición de aproximación, la naturaleza de medida cautelar o de pena de la prohibición de aproximación controlada por medios telemáticos, el número y tipo de alarmas y alertas generadas por los equipos de dispositivos, el número de equipos de dispositivos sustituidos por avería o manipulación.

Además, como los equipos de dispositivos instalados y el sistema de monitorización empleado por el centro de control funcionan de manera conjunta, el plan de sustitución aportado por la empresa licitadora deberá contemplar si el sistema de monitorización es compatible con los nuevos equipos que se pongan a disposición a través del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y, por tanto, se mantiene. O bien, si no es compatible, deberá incluir en su oferta un sistema de monitorización que sea compatible con los equipos de dispositivos actualmente existentes y con los nuevos que se pongan a disposición del servicio.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato, regido por este pliego de prescripciones técnicas, es la contratación de un servicio integral de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género (para más información ver apartado "1 – INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES").

Si bien el objeto del contrato es la prestación de un único servicio integral, se considera necesaria la definición de diferentes ámbitos para la operativa de todo el servicio integral: un servicio de puesta a disposición, instalación/desinstalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, un servicio de explotación del sistema, un servicio de operación del sistema de seguimiento y un servicio instrumental de telecomunicaciones que permita la operación de todos los elementos.

En caso de que la empresa licitadora considere necesario algún servicio adicional para poder prestar el servicio integral con todas las garantías necesarias, éste deberá ser incluido en la oferta.

Los ámbitos para llevar a cabo la prestación del servicio integral de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género, objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, serán los siguientes descritos en detalle en el apartado de requisitos técnicos:

1. **Servicio de puesta a disposición, instalación/desinstalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos:** incluye todas las actividades relacionadas con la instalación de los equipos de dispositivos y su puesta en funcionamiento, la entrega de los equipos a la víctima y al investigado/encausado/condenado, la reparación, el mantenimiento o sustitución de los equipos de dispositivos en caso de avería o manipulación, la desinstalación de los equipos, así como las actividades de soporte técnico y mantenimiento permanente de éstos.

2. **Servicio de explotación del sistema:** incluye todas las actividades relacionadas con la puesta en marcha del sistema, para lo cual la empresa adjudicataria deberá disponer de los equipos y las licencias necesarias, tanto de los equipos de dispositivos, como del sistema de monitorización, como del equipamiento necesario para su funcionamiento en alta disponibilidad, así como todos los servicios relacionados con el alojamiento del sistema, el mantenimiento y la seguridad del mismo.

3. **Servicio de telecomunicaciones**: incluye las comunicaciones móviles de voz y datos necesarias para el correcto funcionamiento y operación del sistema, cumpliendo con los requisitos marcados en el presente pliego.

4. **Servicio de operación:** comprende las actividades realizadas y prestadas en exclusiva para el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) por parte de recursos humanos cualificados en el cumplimiento y ejecución de los diferentes protocolos definidos para el seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación. El servicio se prestará, a través del centro de control correspondiente ubicado en el territorio nacional español, operando remotamente el sistema de monitorización, para lo cual la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios de comunicaciones de voz y datos necesarios, así como de las instalaciones y los puestos de operación adecuados.

A través de este contrato, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) trata de garantizar el control, seguimiento y plena efectividad de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación acordadas por los órganos judiciales en los procedimientos que se sigan por delitos de violencia de género en los términos definidos en el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 64.3 de la Ley Orgánica 1/2004 y en el artículo 48.4 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

No obstante, se podrá garantizar el control y el seguimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación acordadas por los órganos judiciales en los procedimientos que se sigan por otros delitos de violencia contra la mujer, en el ámbito de competencias de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, en atención a las características técnicas del sistema de seguimiento por medios telemáticos y a los Protocolos de Actuación que rigen su funcionamiento.

3 REQUISITOS TÉCNICOS

3.1 Consideraciones Previas

En este apartado se describen los servicios que conforman el objeto del presente pliego y que la empresa adjudicataria deberá prestar, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características de los servicios contratados, sino las características generales y mínimas, demandadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

Las características de los servicios contratados, que se definen a continuación, deben entenderse como requisitos mínimos, pudiendo las empresas licitadoras mejorarlos en sus ofertas.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar y aportar los conocimientos, las metodologías, herramientas y soluciones técnicas necesarias para asegurar el resultado óptimo del servicio integral.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá optimizar todos los elementos integrantes del servicio integral en cuanto a la eficiencia en el consumo energético.

Por su parte la empresa adjudicataria estará obligada a ofertar la incorporación de nuevos equipos, nuevas aplicaciones y actualizaciones, en función de las necesidades emergentes o fruto de la innovación tecnológica, compatibles con el servicio completo operativo que se contrate.

La empresa adjudicataria deberá velar para que se pueda conocer en todo momento la evolución del sistema de seguimiento, de modo que exista un acceso a los principales indicadores que se detallan en el presente pliego y que este acceso sea en modo remoto y de diferentes usuarios a la información segmentada por diversos criterios, entre otros, el geográfico.

3.2 Descripción de los Servicios

El objeto del contrato, regido por el presente pliego, es la prestación de un servicio integral del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género, para cuya ejecución se realiza la descripción de los distintos elementos necesarios para la prestación del servicio, como son el servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, el servicio de implantación y explotación, el servicio de telecomunicaciones y el servicio de operación del sistema

descrito anteriormente en el ámbito de violencia de género (para más información ver el apartado “1 – INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES”).

En los siguientes apartados se detallan los servicios a prestar como parte del servicio integral dentro del objeto del presente pliego.

3.2.1 Servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos.

La prestación de este servicio incluye las distintas actividades necesarias tanto para la puesta a disposición de equipos de dispositivos, como para su instalación, mantenimiento y desinstalación, en los términos descritos en este apartado.

3.2.1.1 Puesta a disposición de equipos de dispositivos para la prestación del servicio

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de éste equipos de dispositivos que no sean prototipos, es decir, que estén siendo ya utilizados con la misma finalidad descrita en el presente Pliego en otro proyecto/contrato, y cumplan las siguientes funcionalidades técnicas mínimas, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda mejorarlas en su oferta. La empresa licitadora facilitará resultados de ensayos oficiales de los equipos de dispositivos puestos a disposición del servicio, apoyados en las correspondientes certificaciones oficiales o de naturaleza similar.

En todo caso, las ofertas que no cubran estas funcionalidades técnicas mínimas serán excluidas de la licitación.

Las <u>funcionalidades técnicas mínimas</u> de los equipos de dispositivos que serán puestos a disposición del servicio para el investigado/encausado/condenado y para la víctima, a fin de garantizar la correcta prestación de los servicios descritos en el apartado “3.2 - Descripción de los Servicios” del presente pliego, son las siguientes:

- EL DISPOSITIVO O LOS DISPOSITIVOS PARA EL INVESTIGADO/ENCAUSADO/CONDENADO (DLI)

1. Conocimiento en todo momento de la localización GPS del investigado/encausado/condenado para la determinación de su proximidad a la víctima, y a los lugares determinados, y la comunicación de la localización y la proximidad al centro de control.

2. Incorporación de una tecnología complementaria a la anterior (radiofrecuencia u otra) que permita detectar la proximidad del investigado/encausado/condenado a la víctima, y la comunicación de la proximidad al centro de control.

3. Sistema de pre-alarma al centro de control en caso de aproximación a la distancia mínima preestablecida con la víctima y con los lugares determinados y sistema de alarma configurable (sonora, vibración, luz, etc.) en caso de proximidad entre el investigado/encausado/condenado y la víctima, con posibilidad de comunicación entre el centro de control y el investigado/encausado/condenado.

4. Inviolabilidad, de modo que el dispositivo o los dispositivos esté/n dotado/s de los mecanismos necesarios para prevenir, detectar y comunicar al centro de control cualquier intento de defraudar o falsificar su funcionamiento.

5. La localización, la proximidad, todas las alertas, alarmas y violaciones de las reglas definidas en el/los dispositivo/s se envíen en tiempo real al centro de control a través de la red pública de telecomunicaciones, incluyendo la red telefónica conmutada o los sistemas de telefonía móvil (transmisión voz-datos) (GPRS, 3G, 4G, 5G u otros sistemas similares o que se puedan desarrollar en el futuro).

6. Comunicación multicanal (mediante voz, mensajes de texto, etc. o su combinación) con el centro de control para la transmisión de la localización, la proximidad, todas las alertas, alarmas y violaciones de las reglas definidas y previsión de métodos auxiliares ante posibles fallos del sistema.

7. Facilidad de instalación, así como el mantenimiento y reparación en campo de los elementos del dispositivo/s en caso de deterioro por uso o manipulación.

8. Hipoalergénico (en caso de dispositivos en contacto directo con la piel) y resistente al agua.

9. En su caso, sistema de alerta si se produjera un alejamiento determinado entre los dispositivos que portara el investigado/encausado/condenado.

10. La información que el dispositivo o los dispositivos del investigado/encausado/condenado envía al centro de control de forma periódica incorpora mecanismos de seguridad para evitar su simulación o manipulación.

11. La información trasmitida al centro de control de forma periódica incluye los siguientes datos:

- Número de serie del dispositivo.
- Nivel de batería.
- Fecha y hora de la última conexión.
- Posición, nivel de señal y número de satélites GPS.
- Estado de cobertura de la red pública de telecomunicaciones.
- Estado del dispositivo/s (estado correcto, avería, manipulación, etc.).
- Eventos registrados no referidos a la violación de las reglas definidas, que se trasmitirán en tiempo real.

Así mismo, el centro de control cuenta con mecanismos que permiten verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos en los casos en los que la información periódica no se esté transmitiendo o sea insuficiente.

12. Establecimiento de zonas de exclusión, el dispositivo/s portado/s por el investigado/encausado/condenado permite la pre-configuración de zonas restringidas mediante el posicionamiento GPS del dispositivo. El acceso a dichas zonas genera una alarma, sin necesidad de enviar al centro de control la información para su procesamiento.

13. Las zonas de exclusión pueden establecerse mediante intervalos horarios, configurables, permitiendo establecer zonas de inclusión o exclusión sólo vigentes en un intervalo de tiempo, permitiendo ajustar así el funcionamiento a la especificación establecida por la Autoridad Judicial.

14. La configuración de las alarmas, alertas, zonas de exclusión, etc. puede realizarse de forma remota desde el centro de control.

15. Disponibilidad de cargador de la batería para vehículos.

- EL DISPOSITIVO PARA LA VÍCTIMA (DLV)

1. Conocimiento en todo momento de la localización GPS de la víctima para la determinación de su proximidad al investigado/encausado/condenado y la comunicación de la localización y la proximidad al centro de control.

2. Incorporación de una tecnología complementaria a la anterior (radiofrecuencia u otra) que permita detectar la proximidad del investigado/encausado/condenado a la víctima y la comunicación de la proximidad al centro de control.

3. Sistema de alarma configurable (sonora, vibración, luz, etc.) en caso de proximidad entre el investigado/encausado/condenado y la víctima, con posibilidad de comunicación entre el centro de control y ésta.

4. Comunicación multicanal (mediante voz, mensajes de texto, etc. o su combinación) con el centro de control para la transmisión de la localización, la proximidad, todas las alertas, alarmas y violaciones de las reglas definidas y previsión de métodos auxiliares ante posibles fallos del sistema.

5. Sistema de alarma en caso de proximidad entre el investigado/encausado/condenado y la víctima.

6. Funcionamiento como teléfono móvil, permitiendo la comunicación por voz entre el centro de control y la víctima, pudiendo iniciarse la comunicación tanto por el centro de control como por la víctima.

7. La localización, la proximidad, todas las alertas, alarmas y violaciones de las reglas definidas en el dispositivo se envían en tiempo real al centro de control a través de la red pública de telecomunicaciones, incluyendo la red telefónica conmutada o los sistemas de telefonía móvil (transmisión voz-datos) (GPRS, 3G, 4G, 5G u otros sistemas similares o que se puedan desarrollar en el futuro).

8. Facilidad de instalación, así como el mantenimiento y reparación en campo de los elementos del dispositivo en caso de deterioro por uso o manipulación.

9. Comunicación con un número de emergencia preestablecido que corresponde al centro de control, a través de un botón de alerta.

10. La información que el dispositivo envía al centro de control de forma periódica incorpora mecanismos de seguridad para evitar su simulación o alteración.

11. La información trasmitida al centro de control de forma periódica incluye los siguientes datos:

- Número de serie del dispositivo.

- Nivel de batería.

- Fecha y hora de la última conexión.
- Posición, nivel de señal y número de satélites GPS.
- Estado de cobertura de la red pública de telecomunicaciones.
- Estado del dispositivo.
- Eventos registrados no referidos a la violación de las reglas definidas, que se trasmitirán en tiempo real.

  Así mismo, el centro de control cuenta con mecanismos que permitan verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos en los casos en los que la información periódica no se esté transmitiendo o sea insuficiente.

12. La configuración de las alarmas, alertas, etc. puede realizarse de forma remota desde el centro de control.
13. Disponibilidad de cargador de la batería para vehículos.

Además de las funcionalidades técnicas mínimas descritas, se deberá aportar también información relativa a otras <u>características o funcionalidades técnicas valorables de los equipos de dispositivos puestos a disposición del servicio</u>, entre las que deberán estar incluidas las siguientes:

1. Dimensiones y peso de los equipos de dispositivos.
2. Rango de temperaturas y humedad óptimas para el funcionamiento de los equipos de dispositivos.
3. Numero de satélites utilizados para el cálculo de posición mediante GPS.
4. Duración de la carga de la batería en un modo de funcionamiento de máximo rendimiento del equipo de dispositivos.
5. Interoperabilidad y escalabilidad de la solución con otros productos de funcionalidades complementarias.
6. Vida útil de la batería con un funcionamiento medio.
7. Capacidad de almacenamiento interno de localizaciones y eventos en caso de imposibilidad de comunicación con el centro de control.

8. Posibilidad de actualizaciones remotas del *firmware* de los equipos de dispositivos.

9. Tiempo de instalación de los equipos de dispositivos.

10. Unidades de carga de la batería de los equipos de dispositivos con interfaz física USB.

11. Unidades de cargadores de la batería de los equipos de dispositivos para vehículos.

3.2.1.2 Instalación, mantenimiento y desinstalación de equipos de dispositivos telemáticos

Las actividades incluidas en el servicio para los equipos de dispositivos puestos a disposición de éste, ejecutadas de acuerdo con el Protocolo de Actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, con el Protocolo de Actuación en el ámbito penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, y con los protocolos de actuación que en desarrollo de los anteriores pudieran establecerse, son las siguientes:

- El desplazamiento para la instalación, la sustitución, la desinstalación y la recogida de los equipos de dispositivos tanto de la víctima como del investigado/encausado/condenado.

- La instalación de los equipos de dispositivos tanto a la víctima como al investigado/encausado/condenado, y su puesta en funcionamiento. La instalación de los equipos de dispositivos se realizará dentro del plazo máximo de 24 horas desde la recepción en el centro de control de la resolución judicial correspondiente.

- La realización de las pruebas necesarias para verificar la correcta instalación y configuración de los equipos de dispositivos, antes y durante su funcionamiento.

- La entrega, simultánea a la instalación, de la guía de usuaria/o a la víctima y al investigado/encausado/condenado, respectivamente, y de un ejemplar de las medidas de autoprotección a la víctima.

- La explicación a la víctima y al investigado/encausado/condenado del funcionamiento de los equipos de dispositivos y las normas básicas para mantener su correcto estado de funcionamiento.

- La cumplimentación del parte de intervención de la instalación y su remisión al centro de control.

- La desinstalación y la recogida de los equipos de dispositivos tanto de la víctima como del investigado/encausado/condenado, y la cumplimentación del parte de desinstalación y su remisión al centro de control. La desinstalación de los equipos de dispositivos se realizará dentro del plazo máximo de 24 horas desde la recepción en el centro de control de la resolución judicial correspondiente, desde la finalización del periodo establecido de vigencia del control por medios telemáticos, desde que concurran razones médicas o de salud, de seguridad, de ingreso en calabozo o prisión u otras causas similares.

- El soporte y el mantenimiento técnico de los equipos de dispositivos 24x7x365, a través de la reparación o la sustitución de equipos de dispositivos que no estén funcionando correctamente por avería o manipulación, de manera que se garantice en todo momento el servicio ofrecido de manera continua y sin interrupciones. Corresponde al adjudicatario del servicio satisfacer, a su cargo, los gastos económicos derivados del soporte y el mantenimiento técnico de aquéllos, incluidos los derivados del envío y la recepción de equipos, elementos o materiales necesarios, ya sean de nuevo uso o para su reparación.

- La reparación o la sustitución de los equipos de dispositivos en caso de avería o manipulación, antes y durante su funcionamiento, cumplimentando a tal efecto el correspondiente parte de intervención en el que se especifiquen cuáles son los trabajos realizados y los motivos de éstos, y su remisión al centro de control. La sustitución de los dispositivos ya instalados se realizará dentro del plazo máximo de 24 horas.

- La impartición de la formación necesaria sobre las características y la utilización de los equipos de dispositivos a los medios humanos del servicio del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, descritos en el apartado 3.3.3 del presente pliego.

- La impartición de la formación necesaria sobre las características y la utilización de los equipos de dispositivos a todo aquél efectivo o profesional vinculado con el servicio que lo requiera.

- Mantener el stock de equipos de dispositivos necesario para atender las solicitudes de instalación y las necesidades de reparación o sustitución de los equipos de dispositivos instalados en caso de avería o manipulación, para garantizar en todo momento la ejecución del servicio de manera continua e ininterrumpida con arreglo al acuerdo de nivel de servicio exigido en el presente pliego.

- Mantener el stock de elementos de repuesto de reserva necesarios de los equipos de dispositivos para la ejecución en todo momento de la prestación del servicio con arreglo al acuerdo de nivel de servicio exigido en el presente pliego.

- La realización de las encuestas de calidad en el momento de la desinstalación y la recogida de los equipos de dispositivos para conocer de este modo el grado de satisfacción de los/as usuarios/as del servicio y su remisión al centro de control.

- La gestión de la información generada en la ejecución de las actividades descritas, la conservación de esta información de modo fácil y rápidamente utilizable, hasta que por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad se decida su borrado.

- La realización de informes en castellano sobre dicha información que sean solicitados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estados de Servicios Sociales e Igualdad).

- Cualquier otra actividad que resulte necesaria para garantizar la efectiva prestación del servicio en los términos descritos en el presente Pliego.

Todas estas actividades serán ejecutadas en castellano, y toda la documentación e información proporcionada al realizarlas será facilitada en castellano.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con algún sistema adicional de interpretación que permita la realización de estas actividades en otras lenguas o idiomas cuando sea necesario para el adecuado funcionamiento del servicio en atención a las características de sus usuarios/as (víctima e investigado/encausado/condenado).

Los/as efectivos técnicos/as del servicio deberán estar distribuidos por todo el territorio nacional debiendo existir como mínimo 1 efectivo técnico en cada provincia. El número total de efectivos técnicos por provincia será proporcional al número de equipos de dispositivos instalados activos y de instalaciones y desinstalaciones de equipos de

dispositivos por provincia. En todo caso, la empresa adjudicataria dispondrá del número de efectivos técnicos/as necesario para realizar estas actividades de modo que se garantice el correcto funcionamiento del servicio 24x7x365 en las condiciones establecidas, dentro del acuerdo de nivel de servicio exigido en el presente pliego, así como las mejoras incluidas en la oferta presentada.

Se valorarán los siguientes extremos del servicio de puesta a disposición en base a la memoria técnica presentada:

- Las funcionalidades técnicas valorables de los equipos de dispositivos puestos a disposición del servicio.
- El tiempo de respuesta de los/as efectivos técnicos/as del servicio a las actividades descritas y el tiempo empleado en su ejecución.

3.2.2 Servicio de implantación y explotación del sistema

La empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de implantación, puesta en marcha y explotación del sistema de seguimiento descrito previamente en el apartado "1 – INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES".

La empresa adjudicataria será responsable de la puesta en marcha y explotación del sistema de seguimiento para lo cual deberá disponer del equipamiento hardware, el software, las infraestructuras de comunicaciones así como cualquier otro medio necesario para la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá disponer a su cargo, además, de las licencias, contratos o derechos de uso o explotación de los elementos físicos o lógicos necesarios para la prestación del servicio sobre los que ésta no poseyera derechos exclusivos y que deberán ajustarse en sus especificaciones a la legislación española. En particular, serán a cargo de la empresa adjudicataria los costes de cualesquiera licencias de software o cánones de uso o mantenimiento que pudieran corresponder por el uso de cualquiera de los elementos necesarios para proporcionar el servicio contratado.

La arquitectura final empleada para la prestación del servicio integral del sistema de seguimiento deberá cumplir, al menos, con las siguientes características:

- Alta disponibilidad y redundancia de la arquitectura propuesta en su totalidad, tanto a nivel software como hardware (tanto servidores como electrónica de red y seguridad). Esto permitirá, además, realizar operaciones de mantenimiento sobre las aplicaciones y los sistemas de forma que no haya interrupciones del servicio. En este sentido, los equipos ofertados para la implantación del sistema deberán disponer de redundancia en sus componentes esenciales (circuito eléctrico, tarjetas de red, fuentes de alimentación, ventiladores, discos,

etc.) que aseguren un funcionamiento continuado, y correctamente dimensionado para garantizar una prestación óptima del servicio.

- Alto rendimiento de todo el sistema en operación continua 24x7x365.
- Arquitectura escalable tanto desde un punto de vista de incremento en el número de equipos de dispositivos activos como de efectivos técnicos trabajando contra el sistema.
- Capacidades de trazabilidad y custodia de los datos almacenados.

Para la correcta explotación del sistema de seguimiento, la empresa adjudicataria deberá contar con la infraestructura de comunicaciones que garantice la conexión de los efectivos humanos con el sistema de monitorización y la comunicación de los equipos de dispositivos con el sistema. En este último caso, se podrá utilizar GSM, GPRS o cualquier otra tecnología móvil más avanzada (3G, 4G, etc.).

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los servicios de alojamiento y administración para todo el hardware y software de la arquitectura propuesta que compondrán el servicio de explotación del sistema.

En este sentido se deberá cumplir, al menos, con los siguientes requisitos:

- Los equipos habrán de estar ubicados físicamente en locales especialmente acondicionados y seguros, con condiciones medioambientales controladas, sistemas de detección y extinción de incendios, controles de seguridad para el personal y los equipos.
- Infraestructura redundante de comunicaciones (*firewalls, routers, switches*, etc.).
- Se deberá proporcionar alimentación ininterrumpida redundante.
- La plataforma deberá estar configurada en un entorno de alta disponibilidad y alojada en dos CPD`s con certificación al menos TIER 3, separados un mínimo de 20 km y ubicados en el territorio nacional.
- Seguimiento y control de los servidores instalados con monitorización 24x7x365 a través de pruebas de respuesta y uso de recursos que garanticen el correcto funcionamiento de los servicios.
- Gestión y administración de todos los componentes de la arquitectura propuesta.

- La empresa adjudicataria deberá proponer un acuerdo de nivel de servicio (SLA) para la infraestructura propuesta acorde a las características propias del servicio a prestar para el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad). El acuerdo deberá contar con un sistema de compensaciones por baja del servicio según los mínimos detallados en el apartado "3.6. Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)", debiendo encontrarse las estadísticas de prestación del servicio publicadas y disponibles, al menos, mensualmente, para su revisión por parte de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

- Servicio soporte 24x7x365: El adjudicatario deberá disponer de un servicio de soporte 24x7x365 del sistema de acuerdo al nivel de servicio definido en el SLA por el cual se pueda atender cualquier incidencia que se produzca en el sistema. El adjudicatario proporcionará el procedimiento de apertura, seguimiento y cierre de incidencias. El procedimiento deberá, al menos, incluir un servicio de atención telefónica y online de 24x7x365.

- Actualizaciones y mantenimiento. La empresa adjudicataria se hará cargo del mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo (mediante actualizaciones, parches, etc.) de los elementos software y hardware que permitan un uso y operación óptima de la solución propuesta, así como los reemplazos correspondientes en caso de fallo o averías. Las actividades de mantenimiento que tengan o puedan tener impacto en la disponibilidad del sistema de monitorización serán comunicadas previamente con suficiente antelación y necesariamente autorizadas por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

- Sistema de copias de seguridad diaria y servicio de recuperación de datos.

- Medidas de seguridad, tanto físicas como lógicas.

- Dado el carácter de los datos utilizados por el sistema, se deberá cumplir en todo momento con la normativa vigente, prestando especial atención a la relativa a la protección de datos de carácter personal, tal y como se refleja en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<u>Las características del servicio de implantación y explotación del sistema que serán objeto de valoración son</u> las relativas a la disponibilidad, seguridad y calidad de las comunicaciones; configuración en un entorno de alta disponibilidad y alojada en dos CPD`s con certificación al menos TIER 3, separados un mínimo de 20 km y ubicados en el territorio nacional; el mantenimiento de la plataforma; el seguimiento y control de los servidores instalados con monitorización 24x7; el equipamiento empleado

(alimentación ininterrumpida redundante, redundancia HW/SW de servidores críticos (BBDD, etc), redundancia HW/SW en elementos de red, utilización de una red propia para el acceso al centro de monitorización (sin utilizar redes públicas); las características de los servidores y sistemas de copia de seguridad diaria, así como el servicio de recuperación de datos.

Además, se valorará que la plataforma esté dotada de un sistema de gestión de llamadas que permita:

- Grabación de todas las llamadas entrantes y salientes.
- Obtener información del funcionamiento del distribuidor de llamadas derivadas, gestión de colas, exportación de datos y definición de desbordamiento y ocupado.
- Control de flujo de llamadas, siendo posible parametrizar fecha, día de la semana, número de efectivos, tiempo de espera y número de llamadas en cola.

3.2.3 Servicio de telecomunicaciones

La empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de telecomunicaciones necesarios para el correcto funcionamiento y operación del servicio del sistema de seguimiento. Se deberán incluir, al menos, los siguientes servicios:

- Comunicaciones de datos para la conexión del centro de control con el sistema de monitorización (para más detalles ver el apartado “3.2.4 Servicio de operación”). Esta conexión deberá ser segura, redundante, y se deberá evitar el uso de redes públicas.

- Comunicaciones móviles de datos para la conexión de los dispositivos y el sistema de monitorización.

- Comunicaciones de voz redundante para las llamadas procedentes del centro de control hacia víctimas e investigados/encausados/condenados y viceversa.

- Número 900 disponible para la comunicación de víctimas e investigados/encausados/condenados con el centro de control.

- Servicio de localización principal, empleando tecnologías que permitan localizar la situación de los equipos de dispositivos de víctima e investigados/encausados/condenados en tiempo real. Este servicio de localización deberá, además, responder siempre la localización de los equipos

de dispositivos a petición del centro de control, utilizando para ello el método de localización principal o el alternativo.

- Servicio de localización alternativo, pudiendo utilizarse para la localización tecnologías GPS, GSM, GPRS, su combinación o cualquier otro desarrollo que mejore su funcionalidad. Este servicio de localización deberá además responder siempre la localización de los equipos de dispositivos a petición del centro de control, utilizando para ello el método de localización principal o el alternativo.

- Cualquier otro servicio necesario para el correcto funcionamiento del servicio a ofrecer por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

Para todos los servicios de comunicaciones se deberá garantizar su disponibilidad, un nivel de calidad del servicio y un nivel de seguridad.

A tal efecto y a modo orientativo, a continuación se detalla la volumetría de voz y datos correspondientes al año 2017:

- Consumo mensual de tráfico de DATOS por cada pareja de dispositivos (par de unidades de localización de la víctima y del inculpado/investigado/condenado):
    - El consumo medio mensual por cada pareja de dispositivos es de 59MB.

- Consumo mensual de tráfico de voz por cada pareja de dispositivos; llamadas con origen en los dispositivos:
    - El consumo mensual por cada pareja de dispositivos: 5 minutos y 17 segundos.
    - El número de llamadas medio mensual por cada pareja de dispositivos: 7,86 llamadas.

- Consumo mensual de tráfico de voz de llamadas con origen en el centro de control:
    - El consumo medio mensual por cada pareja de dispositivos: 67 minutos y 39 segundos.
    - El número de llamadas medio mensual por cada pareja de dispositivos: 137,76

- Consumo medio mensual del número 900xxxxxx de soporte a incidencias de los usuarios de los dispositivos:

    - El consumo medio mensual por cada pareja de dispositivos: 1 minuto y 29 segundos.

    - El número de llamadas medio mensual por cada pareja de dispositivos: 1,79 llamadas..

Concepto	Consumo	Nº de Llamadas
	Medio Mensual por Pareja	
Tráfico de Datos	59 MB	-
Tráfico de Voz (origen en los dispositivos)	5m 17s	7,86
Tráfico de Voz (origen en el Centro de Control)	67m 39s	137,76
Número 900 (soporte)	1m 29s	1,79

Tabla 4 – Tabla de Volumetrías del Tráfico de Voz y Datos.

Así mismo, los servicios de telecomunicaciones deberán contar, al menos, con las siguientes características:

- La empresa adjudicataria deberá proponer un acuerdo de nivel de servicio (SLA), para los servicios de comunicaciones acordes con las características propias del servicio a prestar por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad). El acuerdo deberá contar con un sistema de compensaciones por baja del servicio según los mínimos detallados en el apartado "3.6. Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)", debiendo encontrarse las estadísticas de prestación del servicio publicadas y disponibles al menos, mensualmente, para su revisión por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

- La empresa adjudicataria deberá ofrecer datos periódicos del estado de carga de cada uno de los enlaces de manera que se realice un seguimiento de los mismos, proponiendo los cambios necesarios para mantener la disponibilidad y eficiencia del servicio ofrecido durante la vigencia del contrato.

- En el caso de las comunicaciones de voz, la empresa adjudicataria deberá grabar todas las conversaciones que mantengan los efectivos del centro de control en la prestación del servicio objeto de contrato. En este sentido, debe cumplirse la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria entregará la custodia de todas las grabaciones realizadas al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e

Igualdad) o, en su caso, a la empresa que resulte adjudicataria de la prestación del servicio en la próxima licitación.

Se valorará la cobertura de la que disponga el licitador en materia de comunicaciones, el número de celdas de que disponga para el cálculo del posicionamiento de los equipos de dispositivos y todas aquellas características de la red que impacten en la calidad y el correcto funcionamiento del servicio. Asimismo, se valorará especialmente la inclusión de alternativas ante la inexistencia de cobertura en la red de comunicaciones ofertada.

3.2.4 Servicio de operación

En el presente apartado se describen los servicios especializados de operación, prestados a través del centro de control correspondiente, de acuerdo con el Protocolo de Actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, con el Protocolo de Actuación en el ámbito penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, con los protocolos de actuación que en desarrollo de los anteriores pudieran establecerse y con los protocolos operativos correspondientes, usando los medios técnicos descritos en el presente Pliego:

- El servicio de operación deberá estar ubicado en el territorio nacional español.
- El servicio de operación deberá estar garantizado de manera continua e ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- El servicio de operación ha de ser exclusivo, único y específico para la atención del objeto del presente contrato.
- El servicio deberá prestarse en castellano y facilitar toda la documentación e información correspondiente en castellano. No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con algún sistema adicional de interpretación que permita la atención en otras lenguas o idiomas cuando sea necesario para el adecuado funcionamiento del sistema en atención a las características de sus usuarios/as (víctima e investigado/encausado/condenado).
- Proporcionar una correcta atención a los/as usuarios/as (investigados/encausados/condenados, víctimas y profesionales o contactos establecidos en aplicación de los Protocolos de Actuación y de los protocolos operativos) del servicio.

- Recibir por escrito las resoluciones judiciales por las que se acuerde que una medida cautelar o pena de prohibición de aproximación sea controlada por el sistema de seguimiento y, en su caso, de conformidad con las indicaciones facilitadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género), poner en conocimiento del órgano judicial correspondiente todas aquellas cuestiones que se consideren relevantes en torno al sistema (distancias de alejamiento inferiores a 500 metros, instalación respecto de varias víctimas, instalación a menores de edad, inexistencia de un domicilio conocido, etc.).

- Comunicar al órgano judicial competente cualquier factor que incida en la eficacia del sistema, antes de efectuar la instalación y durante el tiempo en que los equipos de dispositivos estén instalados.

- Dar de alta y de baja en el sistema los datos de la víctima y del investigado/encausado/condenado, así como los que resulten necesarios para la prestación del servicio del sistema de seguimiento.

- Comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad españolas territorialmente competentes las altas, bajas y variaciones de datos relativos a usuarios/as en su ámbito territorial.

- Gestionar las alarmas y alertas que se produzcan.

  Actualmente los motivos por los que se generan avisos en el sistema, de conformidad con el Protocolo de Actuación, son los siguientes:

  - ENTRADA EN ZONA DE EXCLUSIÓN FIJA: El investigado/encausado/condenado ha entrado en una de las zonas de exclusión que la Autoridad Judicial ha establecido; es decir, la distancia entre la posición de aquél y los lugares concretos a los que se le prohíbe aproximarse (domicilio, lugar de trabajo, centro escolar, término municipal, etc.), fijados en la resolución judicial es menor que la establecida en dicha resolución judicial.

  - ENTRADA EN ZONA DE EXCLUSIÓN MÓVIL: La distancia entre la posición del investigado/encausado/condenado y la de la víctima es menor que la establecida en la resolución judicial, como distancia a la que se le prohíbe aproximarse.

  - DETECCIÓN DE LA SEÑAL DE RADIOFRECUENCIA POR EL DISPOSITIVO DE LOCALIZACIÓN DE LA VÍCTIMA: El dispositivo de

localización de la víctima detecta dicha señal de radiofrecuencia, lo que supone que el investigado/encausado/condenado se encuentra (en condiciones óptimas), al menos, a 500m de la víctima.

- ROTURA DEL BRAZALETE DE RADIOFRECUENCIA DEL INVESTIGADO/ENCAUSADO/CONDENADO: El brazalete transmisor de radiofrecuencia está ajustado al cuerpo del investigado/encausado/condenado por medio de una correa cerrada mediante una presilla. Este aviso indica que la correa ha dejado de estar cerrada y ajustada, se encuentra abierta y requiere ser revisada o sustituida.

- SEPARACIÓN DEL DISPOSITIVO DE LOCALIZACIÓN DEL INVESTIGADO/ENCAUSADO/CONDENADO DEL BRAZALETE DE RADIOFRECUENCIA: El brazalete que porta el investigado/encausado/condenado se ha distanciado una distancia mayor de la establecida con respecto al dispositivo de localización.

- DESCARGA DE LA BATERÍA DEL DISPOSITIVO DE LOCALIZACIÓN DEL INVESTIGADO/ENCAUSADO/CONDENADO O DE LA VÍCTIMA: El dispositivo de localización del investigado/encausado/condenado y de la víctima o el brazalete se están quedando sin batería.

- PRESIÓN DEL BOTÓN DE PÁNICO: La víctima presiona el botón de pánico del dispositivo de localización y, automáticamente, además de la generación de este aviso en el sistema, se establece una llamada de voz con el centro de control para verificar el motivo.

- ENTRADA EN ZONA DE PROXIMIDAD: El investigado/encausado/condenado se encuentra en una zona próxima a una de las zonas de exclusión fijas que la Autoridad Judicial ha establecido, o a la zona en que se encuentra la víctima.

- Gestionar la resolución completa de las alertas, alarmas e incidencias de conformidad con los Protocolos de Actuación y con los protocolos operativos establecidos.

- Mantener un contacto continuo con la víctima en caso de alarma o alerta, hasta que se resuelva la situación o hasta que ésta esté atendida por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Elaborar los informes relacionados con las alarmas producidas, y remitirlos a la unidad policial competente, a la Autoridad Judicial y al Ministerio Fiscal; elaborar las comunicaciones relativas a la duración del control de las penas de prohibición de aproximación y remitirlas a la Autoridad Judicial; así como cualquier informe solicitado por la Autoridad Judicial, el Ministerio Fiscal y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

  Los informes y documentos elaborados deberán reunir las condiciones de fiabilidad necesarias para permitir su uso como prueba y soporte de las decisiones y resoluciones administrativas o judiciales que sean consecuencia de los hechos y circunstancias en ellos reflejados. Para ello, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género podrá dar instrucciones a la empresa adjudicataria. Además, la empresa adjudicataria deberá conservar dicha información de modo fácil y rápidamente utilizable, hasta que por parte de la Administración se decida su borrado.

  La remisión de los informes de alarmas a la Autoridad Judicial, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y al Ministerio Fiscal se realizará el primer día hábil siguiente a aquél en el que se cierra la alarma.

- Mantener las comunicaciones necesarias con los centros penitenciarios cuando ingrese en un centro penitenciario un detenido, preventivo o condenado que tiene impuesta una medida cautelar o una pena de prohibición de aproximación controlada por el sistema de seguimiento o cuando ingrese en un centro penitenciario una víctima de violencia de género usuaria del sistema de seguimiento; y remitir los informes y la documentación necesarios.

- Mantener las comunicaciones necesarias con los centros penitenciarios en caso de puesta en libertad, concesión de permisos o salidas de centros penitenciarios de usuarios/as del sistema de seguimiento y remitir los informes y la documentación necesarios.

- Estar a disposición de los órganos judiciales.

- Disponer de una línea de teléfono exclusiva y específica para atender cualquier consulta planteada por los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y los centros penitenciarios.

- Procesar las encuestas de calidad cumplimentadas por los/as usuarios/as del sistema de seguimiento y conocer de este modo su grado de satisfacción con el servicio.

- Procesar y gestionar la información remitida por los efectivos técnicos en la realización de los servicios de instalación de los dispositivos, de retirada de éstos, de recogida de éstos y de soporte, mantenimiento, reparación o sustitución de los mismos.

- Poner a disposición de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género) una aplicación web, con los requerimientos mínimos descritos a continuación, poniendo a su disposición los/as usuarios/as y contraseñas distintos para acceder a la misma que ésta determine y que, como mínimo, serán cuatro accesos.

  La información a la que tendrán acceso estos/as usuarios/as se regirá por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su reglamento de desarrollo, por lo que no contendrá datos de carácter personal de los/as usuarios/as del sistema de seguimiento por medios telemáticos. Por tanto, siempre que sea necesario, se crearán mecanismos de anonimización de la información que se facilite en la aplicación web.

  Asimismo, puesto que la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género realizará, entre otros usos, el tratamiento con fines estadísticos de la información suministrada a través de esta aplicación web, la empresa adjudicataria quedará sujeta a las obligaciones estipuladas en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública y en su reglamento de desarrollo.

  La aplicación web deberá contar con una interfaz sencilla en castellano, que se visualice correctamente, como mínimo, en los navegadores Internet Explorer (con prioridad) y Chrome y que permita el fácil acceso y descarga de los informes que contenga que, como mínimo, serán los siguientes:

    - Informe diario que garantice la trazabilidad de los equipos de dispositivos instalados activos, con la finalidad de verificar en tiempo real, sin necesidad de procesamiento de datos, el uso del sistema de seguimiento para determinar el coste agregado resultante de la suma de los precios unitarios por día por dispositivos instalados activos. El informe diario contendrá, al menos, la siguiente información: número de equipos de dispositivos instalados, identificados con su número de serie, de acuerdo con la tipología de casos activos e inactivos definida en el presente pliego, la duración de las instalaciones por tipología de casos activos, la fecha de instalación, la fecha de desinstalación, en su caso.

- Informes mensuales: microdatos de investigados/encausados/condenados y víctimas. Estos informes estarán disponibles el primer día de cada mes con información relativa al mes anterior, debiendo permanecer accesibles durante todo el período de duración del contrato los informes de todos los meses de cada año, claramente referenciados y ofreciendo la posibilidad de ser exportados, como mínimo, a formato ".TXT". Cada informe mensual constará de tantos registros como pares de investigados/encausados/condenados y víctimas de violencia de género haya en el mes de referencia que, al menos, durante un día de ese mes hayan portado un equipo de dispositivos activo, tanto si lo han portado ambos, sólo él, o sólo ella. La estructura de campos de cada registro contenido en los informes mensuales en formato ".TXT" atenderá al diseño determinado por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género y mostrará, como mínimo, información relativa a las siguientes variables: mes y año de referencia del informe; código único que identifique de manera combinada a cada par investigado/encausado/condenado-víctima preservando su anonimato; número de días del mes que cada par investigado/encausado/condenado-víctima haya portado el equipo de dispositivos activo (tanto si lo portan ambos, sólo él o sólo ella); municipio y provincia de residencia del investigado/encausado/condenado y de la víctima; municipio y provincia de localización del órgano judicial que acuerda la instalación de los equipos de dispositivos; país de nacionalidad del investigado/encausado/condenado y de la víctima; fecha de nacimiento del investigado/encausado/condenado y de la víctima. Las variables que aluden a municipios, provincias, Comunidades/Ciudades Autónomas y países se codificarán de acuerdo con las listas estándares aprobadas por el Instituto Nacional de Estadística.

Microdatos de permisos penitenciarios, salidas de centros penitenciarios y puestas en libertad: número de permisos penitenciarios y salidas de centros penitenciarios con indicación del día de instalación y del día de desinstalación; número de puestas en libertad con indicación del día de instalación.

Microdatos de alarmas y alertas: tipo de alarma/alerta de que se trata, hora y día de la semana de recepción de cada alarma/alerta, hora y día de la semana de atención de cada alarma/alerta, lugar donde se

produce cada alarma/alerta, acciones ante las alarmas/alertas (qué acción se realizó, qué informe o comunicación se emitió).

- Informes mensuales: resumen de equipos de dispositivos. Estos informes estarán disponibles el primer día de cada mes con información relativa al mes anterior, debiendo permanecer accesibles durante todo el período de duración del contrato los informes de todos los meses de cada año, claramente referenciados y ofreciendo la posibilidad de ser exportados, como mínimo, en formato Excel. Cada informe consistirá en una tabla resumen de información básica relativa a los equipos de dispositivos utilizados en casos de violencia de género que mostrará, como mínimo, las siguientes variables: número de instalaciones realizadas durante el mes, número de desinstalaciones realizadas durante el mes y número de dispositivos activos, por tipología, el último día del mes. Para cada una de estas variables se proporcionará: desglose por Comunidades/Ciudades Autónomas y provincias de localización del órgano judicial que acuerda la instalación de los equipos de dispositivos; desglose por Comunidades/Ciudades Autónomas y provincias de residencia tanto del investigado/encausado/condenado como de la víctima, relacionando ambas. Para el cálculo de las variables anteriores no se tendrán en cuenta las instalaciones y las desinstalaciones motivadas por la reparación o la sustitución de los equipos de dispositivos en caso de avería o manipulación, sino que se contabilizarán sólo las motivadas por inicio o fin del período establecido para el control por medios telemáticos de la medida o pena de prohibición de aproximación. Además, a efectos de estos informes, se computará como una única instalación/desinstalación la realizada a cada par investigado/encausado/condenado-víctima, independientemente de que los equipos de dispositivos se instalen/desinstalen a ambos o sólo a uno de ellos. Para los permisos penitenciarios, salidas de centros penitenciarios y puestas en libertad: número de permisos penitenciarios y salidas de centros penitenciarios durante el mes; número de puestas en libertad durante el mes.

- Elaborar todos aquellos informes o documentos sobre el servicio del sistema de seguimiento solicitados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género); y facilitar información sobre el servicio del sistema de seguimiento de conformidad con las instrucciones facilitadas al efecto por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género).

- Facilitar datos sobre el sistema de seguimiento a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de conformidad con las indicaciones facilitadas al efecto por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género).

- Elaborar informes relacionados con el seguimiento, ocupación de los puestos por recursos humanos, avisos atendidos, activación de protocolo y cualquier otro dato que requiera el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad). Dichos informes se elaborarán con la periodicidad y contenido que determine el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

Se valorarán los siguientes extremos del servicio de operación en base a la memoria técnica presentada:

- El tiempo de respuesta ante las alarmas, las alertas y los avisos generados por el sistema, así como las actuaciones propuestas ante ellos y el tiempo empleado para su completa resolución.

- La reducción del tiempo para la elaboración y remisión de los informes de alarmas.

- Las características de los informes y de los documentos elaborados para los distintos profesionales de acuerdo con los protocolos de actuación, en los términos descritos en el presente pliego.

- La existencia y el alcance de los mecanismos propuestos para garantizar la accesibilidad del servicio y del sistema de monitorización tanto por razones de discapacidad auditiva y/o del habla como idiomáticas de sus usuarios/as (víctimas e investigados/encausados/condenados).

- La disponibilidad y las características de una aplicación web, para la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género) que, entre otras cuestiones, garantice la trazabilidad de los equipos de dispositivos instalados activos.

3.3 Medios humanos y dimensionamiento

La empresa adjudicataria deberá aportar un/a Coordinador/a General del servicio, encargado/a de su coordinación integral y del correcto funcionamiento del servicio integral del sistema de seguimiento en el ámbito de la violencia de género, objeto del presente pliego, de acuerdo a los requisitos mínimos reflejados en el mismo. Asimismo, actuará de interlocutor/a único/a con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- Funciones del Coordinador/a General del servicio:

  - Actuará como representante del servicio contratado e interlocutor/a único/a con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

  - Deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género.

  - Deberá disponer de formación en la tecnología específica propuesta para la consecución de los objetivos del presente pliego.

  - Encargado/a de la gestión y coordinación integral del servicio de modo que, mediante la coordinación, el seguimiento y la supervisión de todos los servicios que lo integran, garantice el correcto funcionamiento del servicio integral del sistema de seguimiento.

  - Encargado/a de dirigir y coordinar la actividad de todos los equipos que integran el servicio integral, de acuerdo con los Protocolos de Actuación acordados, con los protocolos operativos y con las directrices impartidas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del objeto del servicio con arreglo al acuerdo de nivel de servicio establecido para cada servicio y actividad en el presente pliego.

  - Encargado/a de establecer los indicadores necesarios para el seguimiento del correcto funcionamiento del servicio contratado,

con arreglo al acuerdo de nivel de servicio definido en el presente pliego.

- Encargado/a de la revisión y el seguimiento de los indicadores fijados para el servicio integral y, en su caso, realización de propuestas de mejoras técnicas y organizacionales, para la comprobación del correcto funcionamiento del Sistema y de todos los elementos involucrados.

- Deberá garantizar la disponibilidad de datos y de cualquier información relacionada con la prestación del servicio que solicite la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género).

Además, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los efectivos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en el presente apartado.

3.3.1 Medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos

En relación con los medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, la empresa adjudicataria deberá, en su caso, subrogar a los efectivos que integran la plantilla del servicio del contratista saliente, en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación, de conformidad con lo previsto en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación.

La empresa adjudicataria dispondrá del número de efectivos técnicos/as necesario para realizar las actividades descritas para este servicio de modo que se garantice su correcto funcionamiento 24x7x365, en las condiciones descritas y con arreglo al acuerdo de nivel de servicio establecido en el presente pliego, así como las mejoras y criterios que dependen de un juicio de valor incluidas en la oferta presentada.

Los/as efectivos técnicos/as del servicio deberán estar distribuidos por todo el territorio nacional, de manera que se garantice el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio previstos para las instalaciones con independencia de la provincia en que se produzca. El número total de efectivos técnicos por provincia será proporcional al número de dispositivos activos y de instalaciones y desinstalaciones de equipos de dispositivos por provincia.

Los/as efectivos técnicos/as del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, deberán disponer de formación y de experiencia en la tecnología específica propuesta para la consecución de los objetivos del presente pliego.

3.3.2 Medios humanos de los servicios de implantación, explotación y telecomunicaciones

En el caso de los servicios de implantación, explotación y telecomunicaciones del sistema de seguimiento, la empresa adjudicataria empleará los medios humanos que estime oportuno para prestar el servicio teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el presente pliego, siendo la empresa adjudicataria responsable en todo momento de ampliar el número de efectivos para mantener los acuerdos de nivel de servicio exigidos en el presente pliego.

3.3.3 Medios humanos del servicio de operación

La actuación de los medios humanos del servicio de operación, a través del centro de control correspondiente ubicado en el territorio nacional, estará sujeta, en todo caso, al Protocolo de Actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género, al Protocolo de Actuación en el ámbito penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género (aprobados ambos por respectivos Acuerdos suscritos entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad), a los protocolos de actuación que en desarrollo de los anteriores puedan aprobarse, a los protocolos operativos acordados con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a las directrices impartidas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estados de Servicios Sociales e Igualdad).

- **<u>Subrogación de efectivos:</u>**

En relación con los medios humanos del servicio de operación, la empresa adjudicataria subrogará a los efectivos que integran la plantilla del servicio del contratista saliente en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación en los términos previstos en la legislación aplicable y, en su caso, de conformidad con lo previsto en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación. Se incluye a continuación la tabla salarial de los efectivos actuales:

Jornada laboral (horas)	Tipo de contrato	Categoría Convenio	Fecha Antigüedad	Salario Bruto Anual	Complemento VDG	Salario Convenio	Según Convenio a 15 pagas				*Pluses (Precio no convenio)*		
							Salario base	Plus Vestuario	Plus Transporte	Plus Actividad	Hora Extra	Hora Extra Festiva	Hora nocturnidad
40	189	Titulado Superior	07/01/2003	26242,56	0	23143,38	1454,94	0	109,94	0	7,91	9,36	2
40	100	Operador CRA Alarmas	17/07/2006	16953,96	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	100	Operador CRA Alarmas	29/10/2007	16953,96	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	100	Coordinadora COMETA	03/12/2007	23919,96	250	20589,93	1274,39	0	109,94	10,32	7,91	9,36	2
40	100	Operador CRA Alarmas	20/07/2009	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	100	Operador CRA Alarmas	12/07/2010	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Supervisor CRA	19/07/2010	19092,17	120	18952,38	1165,22	0	109,94	10,3	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	27/09/2010	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
30	100	Operador CRA Alarmas	13/12/2010	15584,52	90	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
* 40	100	Operador CRA Alarmas	13/12/2010	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	100	Operador CRA Alarmas	27/06/2011	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	27/02/2012	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	01/05/2012	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Supervisor CRA	01/08/2012	22000,00	120	18952,38	1165,22	0	109,94	10,3	7,91	9,36	2
40	189	Supervisor CRA	01/01/2013	19092,17	120	18952,38	1165,22	0	109,94	10,3	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	01/10/2014	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	27/10/2014	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Supervisor CRA	03/08/2015	19092,17	120	18952,38	1165,22	0	109,94	10,3	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	06/10/2015	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
** 40	189	Operador CRA Alarmas	23/11/2015	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	06/06/2016	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	17/07/2016	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	10/10/2016	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	30/01/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	21/03/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	21/03/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	24/04/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	410	Operador CRA Alarmas	21/08/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	410	Operador CRA Alarmas	21/08/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	04/10/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	23/10/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	23/10/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	23/10/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	410	Operador CRA Alarmas	15/11/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2

40	402	Operador CRA Alarmas	15/11/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	11/12/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	11/12/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	15/01/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	06/02/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	189	Operador CRA Alarmas	01/03/2015	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	410	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	01/10/2017	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2
40	402	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	15584,52	120	13004,4	737	54,67	107,78	0	7,91	9,36	2

* La operadora se encuentra de baja por maternidad desde el 21/08/2017

** La operadora se encuentra en excedencia desde el 27/12/2017

- **Dimensionamiento de los medios humanos del servicio de operación:**

El dimensionamiento de los medios humanos del servicio de operación, integrados en un centro de control, que se considera mínimo para el correcto funcionamiento de éste es el siguiente:

- 1 persona responsable del centro de control (coordinador/a).
- 1 gestor/a del centro de control.
- 1 asesor/a jurídico/a.
- 1 coordinador/a de las actividades realizadas por los medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos.
- Puestos de Operación: un coordinador/a para cada turno y 33 operadores/as cuando el número de equipos de dispositivos instalados que tengan la consideración de casos activos se encuentre entre 900 y 1.000.

  45 operadores/as cuando el número de equipos de dispositivos instalados que tengan la consideración de casos activos se encuentre entre 1.001 y 1.200.

  No obstante, en el seguimiento de los servicios contratados, y para garantizar la adecuada prestación de los servicios objeto del presente pliego, sobre todo, cuando disminuya o aumente la actividad en función del número de equipos de dispositivos instalados que tengan la consideración de casos activos y del número de alarmas y alertas generadas por los equipos de dispositivos instalados que tengan la consideración de casos activos, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) y la empresa adjudicataria establecerán un plan de trabajo adecuado a tal circunstancia, en el que se valorará el número de puestos de operación y su distribución por turnos.

  Los/as operadores/as se distribuirán por turnos y en cada turno existirá un coordinador/a del turno.

En todo caso, la empresa adjudicataria está obligada a disponer del número de operadores/as adecuado para gestionar todas las alarmas e incidencias del sistema de seguimiento 24x7x365.

A modo orientativo se incluyen algunos datos que reflejan el volumen de gestión generado por el servicio, referidos al mes de diciembre de 2017:

- Tríos instalados a final de mes:

Tríos instalados al inicio	Instalaciones	Desinstalaciones	Tríos instalados al fin
996	76	53	1.019

- Instalaciones/desinstalaciones por Comunidad Autónoma:

	Andalucía	Aragón	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Melilla	Madrid	Navarra	Valencia	Extremadura	Galicia	Islas Baleares	Islas Canarias	La Rioja	País vasco	Asturias	Murcia	TOTAL
Instalaciones	17	2	2	7	4	4	0	0	13	0	9	1	2	3	3	0	6	1	2	**76**
Desinstalaciones	15	2	0	3	5	6	0	0	6	0	4	0	1	1	4	0	3	2	1	**53**
Tríos instalados al fin	306	29	17	63	50	39	0	0	178	16	127	10	34	18	47	0	26	20	39	**1019**

- Avisos gestionados: 17.881.
- Informes realizados y remitidos a Órganos Judiciales, Fiscalías y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: 20.049.
- Instalación de dispositivos en permisos penitenciarios: 14.

▪ Efectivos auxiliares, sólo en caso de que se considere necesario por razones derivadas de la prestación del servicio o a solicitud del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, dará su conformidad al procedimiento de selección de los efectivos con destino al servicio de operación propuesto por la empresa adjudicataria.

Todos los efectivos adscritos al servicio de operación deberán tener formación especializada en materia de violencia de género. Esta formación correrá a cargo de la empresa adjudicataria, cuyas directrices (contenido, duración, ponentes, etc.) serán fijadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género). Todos los costes de la formación correrán a cargo de la empresa adjudicataria (instalaciones, medios técnicos, retribución de ponentes, etc.).

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género) junto con la empresa adjudicataria establecerán el mecanismo para comprobar la adecuación de los efectivos candidatos seleccionados a la prestación del servicio, con la finalidad de que la empresa adscriba al servicio a aquellos que muestren una mayor idoneidad para el ejercicio de las funciones detalladas en el presente pliego.

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, podrá ejercer funciones de superior coordinación de los efectivos del servicio de operación, a través de la persona designada al efecto, en el seguimiento y la supervisión de los servicios objeto del presente pliego con la finalidad de garantizar la prestación adecuada y eficiente de los servicios contratados de acuerdo con los respectivos protocolos de actuación.

- **Funciones de los efectivos adscritos al Servicio de Operación:**
    - Responsable del centro de control:
        - Coordinación del centro de control.
        - Representante del centro de control ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y ante los profesionales o contactos establecidos en aplicación de los Protocolos de Actuación acordados.
        - Deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género.
        - Encargado/a de dirigir la actividad del centro de control, de acuerdo con los protocolos de actuación acordados, con los

protocolos operativos y con las directrices impartidas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del objeto del servicio con arreglo al acuerdo de nivel de servicio definido en el presente pliego.

- Encargado/a de la dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de todos los efectivos adscritos al servicio de operación. Entre otras, encargado/a de la gestión de la presencia y disponibilidad de todos los efectivos mediante la gestión de las ausencias, vacaciones, descansos, etc.

- Encargado/a de la evaluación de todos los efectivos adscritos al servicio de operación, a través de los procedimientos definidos para ello, con la finalidad de controlar y garantizar el grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio definido en el presente pliego.

- Encargado/a de la realización del seguimiento y análisis de las incidencias, niveles y calidad del servicio, etc.

- Responsable de suscribir los informes que se elaboren para comunicar al órgano judicial competente cualquier factor que incida en la eficacia del sistema de seguimiento, para informar a los distintos profesionales de las alarmas gestionadas, para comunicar la duración del control de las penas de prohibición de aproximación, así como todos aquellos informes solicitados por los profesionales o contactos establecidos o por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género), en aplicación de los Protocolos de Actuación acordados.

- Responsable de cumplimentar los indicadores correspondientes a los efectivos a su cargo.

- Gestor/a del centro de control:

  - Actuará bajo la supervisión directa del Responsable del centro de control.

  - Las funciones del Responsable del centro de control, con preferencia por las funciones de dirección, coordinación,

supervisión y seguimiento de todos los efectivos adscritos al servicio de operación, serán distribuidas entre éste y el gestor del centro de control, a propuesta de la empresa adjudicataria, aprobada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

- Sustituirá al Responsable del centro de control o realizará sus funciones en caso de vacante, ausencia, enfermedad, etc.

- Asesor/a Jurídico/a:

  - Deberá tener Grado o Licenciatura en Derecho y formación y experiencia en materia de violencia de género.

  - Bajo la supervisión directa del Responsable del centro de control, deberá elaborar los informes o, en su caso, revisar el contenido de los informes que elaboren los demás efectivos del servicio, para comunicar al órgano judicial competente cualquier factor que incida en la eficacia del sistema de seguimiento, para comunicar las alarmas gestionadas a los correspondientes destinatarios, para efectuar las comunicaciones relativas a la duración del control de las penas de prohibición de aproximación, así como todos aquellos informes solicitados por los profesionales o contactos establecidos o por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género), en aplicación de los Protocolos de Actuación acordados.

  - Encargado/a de mantener los contactos correspondientes con las autoridades judiciales.

  - Estar a disposición de los órganos judiciales.

  - Realizar todas aquellas actuaciones de naturaleza jurídica vinculadas al óptimo funcionamiento del servicio.

- Coordinador/a de las actividades realizadas por los medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos:

  - Organizar, planificar y coordinar las actividades de instalación, desinstalación, recogida, reparación, mantenimiento o sustitución de equipos de dispositivos telemáticos de acuerdo

con el acuerdo de nivel de servicios definido en el presente pliego.

- Recepción y procesamiento de los partes de intervención de instalaciones, desinstalaciones, reparaciones, mantenimientos o sustituciones de equipos de dispositivos.

- Recepción y procesamiento de las encuestas de calidad realizadas en el momento de la desinstalación y la recogida de los equipos de dispositivos para conocer de este modo el grado de satisfacción de los/as usuarios/as del servicio.

- Encargado/a de la dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de todos los efectivos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos.

- Encargado/a de la evaluación de todos los efectivos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, a través de los procedimientos definidos para ello, con la finalidad de controlar y garantizar el grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio definido en el presente pliego.

- Encargado de la coordinación con los centros penitenciarios a los efectos de la instalación, desinstalación y recogida de equipos de dispositivos telemáticos de acuerdo con el acuerdo de nivel de servicio definido en el presente pliego.

- Coordinador/a de Turno:

  - En su caso, podrá sustituir al Responsable del Centro de Control o realizar sus funciones en los supuestos de vacante, ausencia, enfermedad, etc.

  - Deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género.

  - Sustituirá en caso de necesidad a los efectivos de los puestos de operación de su turno.

  - Encargado/a de la dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de todos los efectivos integrados en su respectivo

turno. Entre otras, encargado/a de la gestión de la presencia y disponibilidad de todos los efectivos integrados en su respectivo turno a través de la gestión de las ausencias, vacaciones, descansos, etc.

- Encargado/a de la evaluación de todos los efectivos integrados en su respectivo turno, a través de los procedimientos definidos para ello, con la finalidad de controlar y garantizar el grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio definido en el presente pliego.

- Responsable de la gestión de altas y bajas de los/as usuarios/as al sistema de seguimiento y de las modificaciones de datos relativas a estos.

- Puestos de Operación:

  - Encargados/as de gestionar y atender todas las alarmas e incidencias recibidas en el centro de control según los protocolos de actuación aprobados y los protocolos operativos vigentes en cada momento y de acuerdo con el nivel de servicio detallado en el presente pliego, de cara a garantizar en todo momento la seguridad y la confianza de la víctima.

  - Deberán establecer comunicación con la víctima, el investigado/encausado/condenado, el personal competente, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los centros penitenciarios y todos aquellos contactos establecidos en los Protocolos de Actuación y en los protocolos operativos acordados, así como responder cuantas cuestiones y dudas puedan surgir a los/as usuarios/as en el correcto uso de los equipos de dispositivos.

  - Cuando se produzca una transgresión de la distancia mínima preestablecida por parte del investigado/encausado/condenado, deberán mantener una comunicación continua con la víctima en tanto en cuanto persista esta situación y hasta que intervengan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y/o se garantice la tranquilidad y confianza de la víctima.

  - Gestión y atención de las llamadas recibidas en el centro de control.

- Elaboración de informes y documentación de las incidencias sucedidas cualquiera que sea su origen (técnicas, funcionales, etc.) y que estén relacionadas con su intervención.

- Gestión de los equipos de dispositivos en remoto (programación de los equipos de dispositivos para la resolución de posibles incidencias técnicas, revisión de la correcta recepción de las señales, alta y configuración de los dispositivos en el sistema, etc.).

Las condiciones descritas relativas a los medios humanos, que se resumen a continuación, tendrán la consideración de mínimos. Las ofertas que no las acrediten, serán excluidas de la licitación:

- Conocimientos y experiencia en la tecnología específica propuesta de los medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos.

- Formación, conocimientos y experiencia en la tecnología específica propuesta y en materia de violencia de género de los medios humanos del servicio de operación.

- Experiencia de los efectivos del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y de los efectivos del servicio de operación en la realización de las actividades descritas para cada servicio.

3.4 Seguridad y Plan de Contingencia

El sistema que de soporte a los servicios detallados en el presente pliego es altamente crítico y de impacto directo en la vida de los ciudadanos. Por ello, se valorarán las medidas de seguridad lógica y física de la plataforma ofrecida.

La empresa adjudicataria deberá contar con los procedimientos de seguridad necesarios para su aplicación en el centro o centros donde preste el servicio integral demandado, así como por los perfiles que presten los servicios de instalación, colocación, soporte y mantenimiento de los dispositivos, que incluirán como mínimo, los escenarios detallados a continuación, relativos a confidencialidad, contingencia y tratamientos de incidencias:

- Toda la información que el adjudicatario maneje en ejecución del contrato será tratada de forma estrictamente confidencial y de acuerdo a la legislación vigente.

- El adjudicatario deberá aportar un procedimiento de contingencia que asegure un servicio mínimo en caso de fallo de sus comunicaciones de voz y datos, de sus sistemas informáticos principales o de alguno de los perfiles que prestan los diversos servicios. Dicho procedimiento deberá ser aprobado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

- El adjudicatario deberá elaborar un procedimiento de contingencia ante paradas parciales o totales como consecuencia de una huelga o por cualquier otro motivo de índole similar de manera que el servicio no sufra discontinuidad en el tiempo. El adjudicatario documentará en dicho procedimiento los plazos mínimos de restitución del servicio al 100% para dichos eventos. Dicho procedimiento deberá ser aprobado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

- Cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del Servicio deberá ser informada de forma inmediata al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) o al personal competente designado a tales efectos para su resolución.

3.5 Indicadores e informes

El objetivo, desde el comienzo de la ejecución del servicio, será alcanzar una plena capacidad de gestión del rendimiento, que garantice una mejora continua del servicio y una optimización del proceso de atención a los usuarios y, especialmente, a las víctimas.

3.5.1 Indicadores clave de desempeño

Los licitadores incluirán en sus ofertas una propuesta de Indicadores Clave de Desempeño del servicio integral detallándolo en los diferentes ámbitos de prestación del servicio descritos en el presente pliego: un servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, un servicio de implantación y explotación, un servicio de operación del sistema de seguimiento y un servicio de telecomunicaciones.

Los indicadores han de medir el volumen de los servicios prestados así como la calidad de los mismos.

Una vez consensuados con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género), los indicadores se incorporarán a los informes mensuales y anuales a remitir al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

En todo caso, los indicadores clave de desempeño del servicio son los siguientes:

- Servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos:
  - Número de instalaciones y desinstalaciones de equipos de dispositivos, por Comunidad Autónoma y por provincia.
  - Número de instalaciones, desinstalaciones y de equipos de dispositivos desinstalados y/o recogidos con ocasión del ingreso, libertades, permisos penitenciarios y salidas de usuarios/as en centros penitenciarios, por Comunidad Autónoma y por provincia.
  - Número de reparaciones por tipo de equipo de dispositivo y causas que las originan.
  - Número de sustituciones por tipo de equipo de dispositivo y causas que las originan.
  - En su caso, número de usuarios con amplificador de radiofrecuencia en su domicilio.
  - En su caso, número de usuarios/as a los que se ha entregado cargador para vehículos.
  - Número de encuestas de satisfacción realizadas (en conjunto, por usuarios: investigado/encausado/condenado, víctimas, etc.).
  - Número de quejas de los/as usuarios/as y tipología.
- Servicio de implantación y explotación:
  - Datos de disponibilidad del servicio.
  - Relación de incidencias por tipología acontecidas en el mes.

- Número de actividades de mantenimiento o actualización realizadas, por tipología.
- Relación de problemas de calidad identificados.

- Servicio de telecomunicaciones:
  - Disponibilidad de las comunicaciones fijas de datos.
  - Disponibilidad de las comunicaciones fijas de voz.
  - Disponibilidad de las comunicaciones móviles de voz y datos.
  - Tiempo total de indisponibilidad de la red de datos entre el CDG y el centro de control.
  - Número de llamadas de voz entrantes al centro de control.
  - Número de llamadas de voz salientes del centro de control.
  - Clasificación de las llamadas entrantes y salientes por franja horaria, día de la semana y mes.
  - Número de conversaciones grabadas.
  - Número de llamadas de voz entrantes al centro de control no atendidas.
  - Tiempo medio de respuesta de las llamadas entrantes al centro de control.
  - Duración media de las llamadas (entrantes y salientes).
  - Número de llamadas de voz producidas desde los dispositivos de los usuarios/as.
  - Duración media de las llamadas de voz producidas desde los dispositivos de los usuarios/as.
  - Número de llamadas de voz y de mensajes en otras lenguas o idiomas.

- Servicio de operación:

— Número de instalaciones y de desinstalaciones de equipos de dispositivos y de casos activos, totales, por Comunidad Autónoma y por provincia.

— Tipología de instalaciones.

— Número de instalaciones por pena o por medida cautelar controlada por el equipo de dispositivos.

— En su caso, número de instalaciones por forma de violencia contra la mujer por razón de género.

— Número de casos activos e inactivos según la siguiente tipología: casos activos – ambos usuarios; casos activos – sólo investigado/encausado/condenado; casos activos – sólo víctima; casos especiales – uno o ambos inactivos.

  A estos efectos, y para todos los demás previstos en el presente pliego, de acuerdo con las instrucciones facilitadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), se considerará caso activo aquél en que ambos usuarios o sólo uno de ellos porten los equipos de dispositivos instalados, éstos estén funcionando de manera continua con cobertura a través de la red pública de telecomunicaciones y, por tanto, el centro de control esté recibiendo periódicamente su localización y las alarmas y alertas correspondientes.

— Número de casos singulares de conformidad con las instrucciones facilitadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

— Número de solicitudes procedentes de órganos judiciales con indicación del tipo de resolución que motiva la solicitud, si la instalación es para pena o para medida cautelar, instalación, desinstalación temporal o definitiva, instalación en permisos penitenciarios o salidas del centro penitenciario, aspectos relevantes a efectos del servicio (más de una víctima; distancia fijada en la medida o pena de prohibición de aproximación, edad de los/as usuarios/as, etc.) y la actuación realizada por el centro de control.

— Número de alarmas y alertas recibidas desglosadas por tipo, hora y día de la semana y franja horaria; número de alarmas y alertas gestionadas desglosadas por tipo, hora y día de la semana y franja horaria.

— Número de veces que se han activado los protocolos operativos por tipo de alarma y alerta.

— Tiempo de respuesta ante las alarmas y alertas desde que se reciben en el centro de control por tipo, hora y día de la semana y franja horaria.

— Número de equipos de dispositivos instalados y desinstalados como consecuencia de ingreso en centro penitenciario, salida de centro penitenciario, concesión de permiso penitenciario o salida de centro penitenciario.

— Número de encuestas de satisfacción procesadas y puntuación resultante (en conjunto, por origen – víctimas, investigados/encausados/condenados, etc.).

— Número de quejas de los/as usuarios/as y tipología.

— Número de consultas sobre el servicio atendidas.

— Para cada operador/a, datos numéricos del número de horas presenciales realizadas, del volumen de alarmas y alertas gestionadas de conformidad con los protocolos y del volumen de llamadas atendidas, así como, trimestralmente, conclusiones cualitativas de los datos mensuales.

— Número de problemas de calidad identificados.

— Características sociodemográficas de las personas usuarias del sistema: número de usuarios/as menores de edad, número de usuarios/as con discapacidad visual, auditiva y/o del habla, número de usuarios/as con atención en otras lenguas o idiomas, entre otros.

Adicionalmente, se incorporarán indicadores relacionados con:

- Tiempos promedio de resolución de incidencias técnicas.

- Cualquier otro indicador que sea relevante para el seguimiento del buen funcionamiento y calidad del sistema.

Además de los indicadores, se deberán presentar gráficas.

En base al análisis de los indicadores, se deberá definir y aplicar el plan de mejora continua de la productividad, rendimiento y calidad del servicio. En caso necesario se redimensionará el servicio, hasta alcanzar una fase de estabilización del mismo, siempre de forma acordada y consensuada con la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

3.5.2 Informes

La empresa adjudicataria elaborará y enviará a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por correo electrónico, cifrados y con la periodicidad indicada en cada caso, al menos, los siguientes informes:

1. Un informe diario que contenga en detalle el número de instalaciones de equipos de dispositivos, la fecha de la instalación, el número de casos activos de acuerdo con la tipología definida en el presente pliego, cuando proceda el número de desinstalaciones de equipos de dispositivos, la fecha de la desinstalación, todo ello desagregado por Comunidades Autónomas y provincias.

2. Un informe de seguimiento mensual en formato estructurado determinado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad en el que constarán, de forma detallada, al menos, los indicadores clave de desempeño de los servicios de conformidad con lo señalado en el apartado 3.5.1., así como el resto de los parámetros contemplados en el apartado “3.6 Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio”.

   Los informes mensuales incorporarán tanto la información relativa al mes de que se trate como la acumulada hasta dicho momento.

   El adjudicatario propondrá el modelo de informe estructurado que será aprobado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, reservándose ésta el derecho a solicitar su modificación o mejora durante el tiempo de duración del contrato.

3. Una memoria anual en formato estructurado determinado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, comprensiva de la totalidad de indicadores clave de desempeño de conformidad con lo señalado en el apartado

3.6.1., así como el resto de los parámetros contemplados en el apartado “3.6. Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio”. Además se incluirán informes diferenciados por Comunidades Autónomas y provincias. La memoria anual se presentará dentro del mes de enero del año siguiente.

Cuando el servicio así lo requiera, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de nuevos informes tanto periódicos como puntuales con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio, que los adjudicatarios deberán elaborar y enviar a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad en el formato y periodicidad que ésta determine.

Así mismo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad todos los microdatos del servicio del sistema, que pudieran ser solicitados por éste en el formato y periodicidad que ésta determine.

3.6 Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

El adjudicatario deberá presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que respete o mejore los mínimos que se detallan a continuación (estos parámetros podrán ser consensuados entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) y el adjudicatario y ajustados durante la ejecución del servicio).

Los niveles de servicio aquí señalados son requisitos mínimos, pudiendo ser mejorados por el licitador en su oferta, hecho que será considerado de forma positiva en la valoración de la misma.

Si los compromisos adquiridos por el adjudicatario en el Acuerdo de Nivel de Servicio no se cumpliesen por causas achacables al mismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá decidir aplicar penalizaciones, según se indica en el apartado de “3.7. Penalizaciones”.

En todo caso, el adjudicatario deberá emitir, con carácter mensual, un certificado que detalle el grado de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.

3.6.1 Servicio de puesta a disposición

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad del servicio igual o superior al 99,5%.

Tiempos máximos para actividades:

- Instalación de un nuevo dispositivo: 24 horas, desde la recepción de la resolución judicial por la que se acuerde la instalación.

- Reparación o sustitución de los dispositivos ya instalados: 24 horas, desde que se produzca la causa para ello.

- Configuración de un nuevo dispositivo (una vez instalado): 1 hora.

- Desinstalación de un dispositivo: 24 horas desde la recepción en el centro de control de la resolución judicial correspondiente, desde la finalización del periodo establecido de vigencia del control por medios telemáticos, desde que concurran razones médicas, de seguridad, de ingreso en prisión u otras causas similares, o se solicite motivadamente por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

- Remisión de los partes de intervención y de las encuestas de calidad al centro de control: 24 horas desde su cumplimentación.

Se valorará como mejora la reducción del SLA descrito en cuanto al tiempo máximo para la realización de las actividades.

3.6.2 Servicio de implantación y explotación

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad del servicio igual o superior al 99,5%.

Tiempos de respuesta en la atención a incidencias:

- Las incidencias en el servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad:
    - Nivel 1: Indisponibilidad del servicio.
    - Nivel 2: Degradación del servicio o probabilidad de degradación en caso de ausencia de actuación.
    - Nivel 3: Incidencias que no suponen degradación del servicio
- Tiempos máximos de atención ante incidencias:
    - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 1: 30 minutos.

- Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 2: 1 hora.
- Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 3: 3 horas.

- Tiempos máximos de resolución de incidencias:
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 1: 5 horas.
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 2: 10 horas.
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 3: 20 horas.

Se valorará como mejora la reducción del SLA descrito en cuanto al tiempo de respuesta ante las incidencias y el tiempo propuesto para su resolución.

3.6.3 Servicio de Telecomunicaciones

3.6.3.1 Comunicaciones fijas de datos

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad del enlace dedicado de comunicaciones Ethernet superior al 99,85%.
- Disponibilidad de las líneas de datos superior al 99,65%.

Tiempos de respuesta en la atención a incidencias:

- Las incidencias en el servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad:
  - Nivel 1: Indisponibilidad del servicio.
  - Nivel 2: Degradación del servicio o probabilidad de degradación en caso de ausencia de actuación.
  - Nivel 3: Incidencias que no suponen degradación del servicio o tareas programadas.
- Tiempos máximos de atención ante incidencias:
  - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 1: 30 minutos.
  - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 2: 1 hora.

- Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 3: 4 horas.

- Tiempos máximos de resolución de incidencias:
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 1: 4 horas.
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 2: 12 horas.
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 3: 48 horas.

3.6.3.2. Comunicaciones fijas de voz

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad superior al 99,85%.

Tiempos de respuesta en la atención a incidencias:

- Las incidencias en el servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad:
  - Nivel 1: Indisponibilidad del servicio.
  - Nivel 2: Degradación del servicio o probabilidad de degradación en caso de ausencia de actuación.
  - Nivel 3: Incidencias que no suponen degradación del servicio o tareas programadas.

- Tiempos máximos de atención ante incidencias:
  - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 1: 30 minutos.
  - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 2: 1 hora.
  - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 3: 4 horas.

- Tiempos máximos de resolución de incidencias:
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 1: 4 horas.
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 2: 8 horas.
  - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 3: 24 horas.

3.6.3.3. Comunicaciones móviles de voz y datos

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad del servicio superior al 99,85%.
- Cobertura del servicio de al menos el 97% de la población en todo el territorio nacional.

Tiempos de respuesta en la atención a incidencias:

- Las incidencias en el servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad:
    - Nivel 1: Indisponibilidad del servicio.
    - Nivel 2: Degradación del servicio o probabilidad de degradación en caso de ausencia de actuación.
    - Nivel 3: Incidencias que no suponen degradación del servicio o tareas programadas.
- Tiempos máximos de atención ante incidencias:
    - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 1: 30 minutos.
    - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 2: 1 hora.
    - Tiempo máximo de atención ante incidencias de Nivel 3: 4 horas.
- Tiempos máximos de resolución de incidencias:
    - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 1: 4 horas.
    - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 2: 8 horas.
    - Tiempo máximo de resolución de incidencias de Nivel 3: 24 horas.

Se valorará como mejora la reducción del SLA descrito en cuanto al tiempo de respuesta ante las incidencias.

3.6.4 Servicio de operación

- Disponibilidad del servicio del 99,70% del horario detallado en el presente pliego (24x7x365).

- El 100% de las llamadas/alertas/incidencias deberán quedar registradas/grabadas.
- Las incidencias del servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad:
    - Urgente: Incidencias que afecte a cualquiera de los componentes del sistema, con independencia de su origen, y que suponga el cese del servicio.
    - No Urgente: Cualquier otro tipo de fallo que suponga un funcionamiento anormal del sistema pero no su interrupción
- Tiempos máximos de resolución de incidencias:
    - Tiempo máximo de resolución de incidencias Urgentes: 12 horas.
    - Tiempo máximo de resolución de incidencias No Urgentes: 24 horas.
- Tiempos máximos para otro tipo de operaciones:
    - Respuesta ante alarmas: 3 minutos.
    - Respuesta ante alertas: 10 minutos.
    - Respuesta ante incidencias: 10 minutos.
    - Comunicación al órgano judicial de cualquier factor que incida en la eficacia del sistema: 24 horas desde que se tenga conocimiento de ello por cualquier medio.

Se valorará como mejora la reducción del SLA descrito en cuanto al tiempo de respuesta ante las incidencias y para otro tipo de operaciones.

3.7 Penalizaciones

3.7.1 Penalizaciones por incumplimiento de nivel y calidad de servicio.

Si los compromisos adquiridos por el adjudicatario en el Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) (ver apartado “3.6. Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)”, no se cumpliesen por causas achacables al mismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá

decidir aplicar penalizaciones de acuerdo con las características detalladas en los siguientes puntos.

El adjudicatario estará obligado a entregar informes de seguimiento del cumplimiento del SLA. La periodicidad del informe será mensual.

3.7.1.1 Servicio de Comunicaciones

3.7.1.1.1. Comunicaciones fijas de datos

En caso de incumplimiento del tiempo de resolución de incidencias, el adjudicatario deberá asumir las siguientes penalizaciones sobre la facturación mensual:

- Retraso ≤ 3 horas: 0,04% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- 3 < retraso ≤ 6 horas: 0,12% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- 6 < retraso ≤ 8 horas: 0,20% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- Retraso > 8 horas: 0,80% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.

3.7.1.1.2. Comunicaciones fijas de voz

En caso de incumplimiento del tiempo de resolución de incidencias el adjudicatario deberá asumir las siguientes penalizaciones sobre la facturación mensual:

- Retraso ≤ 2 horas: 0,06% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- 2 < retraso ≤ 4 horas: 0,18% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- 4 < retraso ≤ 6 horas: 0,30% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- Retraso > 6 horas: 1,22% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.

3.7.1.1.3. Comunicaciones móviles de voz y datos

En caso de incumplimiento del tiempo de resolución de incidencias el adjudicatario deberá asumir las siguientes penalizaciones sobre la facturación mensual:

- Retraso ≤ 2 horas: 0,03% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- 2 < retraso ≤ 4 horas: 0,09% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- 4 < retraso ≤ 6 horas: 0,15% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.
- Retraso > 6 horas: 0,60% del importe a facturar por el servicio integral de ese mes.

3.7.1.2 Servicios de puesta a disposición de equipos de dispositivos y de operación

Si los compromisos adquiridos por el adjudicatario en el Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) no se cumpliesen por causas achacables al mismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá decidir aplicar penalizaciones cuyo importe se obtendrá según la siguiente fórmula:

$$P_{SLA} = O \bullet \frac{N_{SLA} - N_{real}}{N_{SLA}}$$

Donde $\mathbf{N_{SLA}}$ es el porcentaje de atención comprometido en el SLA, $\mathbf{N_{real}}$ es el porcentaje de atención real calculado mensualmente, y **O** es el valor del precio de licitación del servicio integral de la oferta del adjudicatario.

Este sistema de penalizaciones será igualmente aplicable para cualquiera de los valores comprometidos en el SLA, ya se trate de tiempos de realización de las actividades de instalación, desinstalación y mantenimiento; de porcentajes de respuesta ante alarmas e incidencias, comunicaciones a órganos judiciales, como de porcentajes de disponibilidad del sistema fijados en el SLA.

Para el resultado del análisis de satisfacción del servicio descrito en el presente pliego que se realice a los usuarios sobre su percepción del funcionamiento del servicio, la puntuación media final obtenida debe ser de al menos 6 puntos sobre 10. En caso contrario, el adjudicatario se compromete a actuar de forma inmediata tomando las acciones oportunas para la mejora proactiva del servicio.

Si la mala percepción del servicio por parte de los usuarios finales persiste de forma prolongada por causas achacables al adjudicatario, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá decidir aplicar una penalización cuya cuantía se calculará según la siguiente fórmula:

$$P_{SAT} = O \bullet \frac{S_{\min} - S_{real}}{S_{\min}}$$

Donde $\mathbf{S_{min}}$ es la nota mínima comprometida en la puntuación de los usuarios finales sobre el servicio (en este caso un mínimo de 6), $\mathbf{S_{real}}$ es la nota real obtenida tras análisis de satisfacción realizado a los usuarios, y **O** es el valor del precio de licitación del servicio integral de la oferta del adjudicatario.

4 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1 Planificación

La planificación propuesta por la empresa licitadora tendrá en cuenta que el servicio debe estar plenamente operativo y en funcionamiento el día 8 de junio de 2018 o, en su caso, en la fecha de formalización del contrato.

La empresa licitadora proporcionará un plan de migración que describa de forma detallada cómo se llevará a cabo la sustitución de todos los recursos actuales para la prestación de este servicio a los recursos ofertados por la misma, que será objeto de valoración. Se entenderá por recursos todos los elementos técnicos y efectivos humanos involucrados en la prestación del servicio: equipos de dispositivos, líneas de comunicaciones, información almacenada, aplicación informática de monitorización, procedimientos, etc. El plan de migración garantizará, en todo caso, que el seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género se presta sin interrupción.

En el caso de los equipos de dispositivos para el investigado/encausado/condenado y la víctima instalados en la fecha de formalización del contrato, el plan de sustitución aportado por la empresa licitadora deberá contemplar su sustitución paulatina y progresiva a través del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, descrito en el presente pliego. El plan aportado deberá contemplar, entre otros, los siguientes factores: si ambos usuarios o sólo uno de ellos porta los equipos de dispositivos, tiempo previsto de duración del control mediante medios telemáticos de la medida cautelar o pena de prohibición de aproximación, naturaleza de medida cautelar o de pena de la prohibición de aproximación controlada por medios telemáticos, número y tipo de alarmas y alertas generadas por los equipos de dispositivos, número de equipos de dispositivos sustituidos por avería o manipulación.

Además, como los referidos equipos de dispositivos y la aplicación de monitorización utilizada en el centro de control trabajan de manera conjunta, el plan de sustitución aportado por la empresa licitadora deberá contemplar si la aplicación de monitorización es compatible con los equipos que se pongan a disposición a través del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y, por tanto, se mantiene. O bien, si no es compatible, deberá incluir en su oferta una aplicación de monitorización que sea compatible con los

equipos de dispositivos existentes en la fecha de formalización del contrato y con los que se pongan a disposición del servicio.

El plan aportado por la empresa licitadora será aprobado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género).

Se estima que el plazo máximo de implantación del servicio se situará en torno a las cuatro semanas desde la firma del contrato, en las que se incluirá la realización de un plan de pruebas de integración del sistema (que contendrá, al menos, pruebas funcionales y de campo) y el cual será propuesto por el licitador y aprobado previamente por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Delegación del Gobierno para la Violencia de Género).

El cumplimiento de este plazo tiene carácter esencial, de modo que su incumplimiento podrá conllevar la rescisión del contrato.

Dado el carácter crítico del servicio objeto de contratación que debe prestarse de forma continua e ininterrumpida, la empresa adjudicataria garantizará, en su caso, el mantenimiento del servicio durante el proceso de migración. A estos efectos, todos los gastos derivados del proceso de migración correrán a cargo de la empresa adjudicataria entrante.

4.2 Obligaciones en relación con los efectivos adscritos al servicio

- Composición del equipo del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y del servicio de operación.

  La empresa adjudicataria facilitará por escrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), al comienzo de la ejecución del servicio contratado, la relación de efectivos del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y del servicio de operación, con indicación de su perfil.

  La empresa adjudicataria informará en el plazo de 24 horas, por escrito, sobre cualquier incidencia que afecte a la composición del equipo del

servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y del servicio de operación, así como sobre cualquier cambio que se produzca en los mismos. En el escrito se justificará de forma detallada y suficiente la incidencia o el motivo que suscita el cambio.

En el supuesto de que se produzca la sustitución de alguno de los efectivos personales y con objeto de minimizar el impacto sobre la continuidad del servicio, la empresa adjudicataria asegurará un periodo de solapamiento.

- Planificación del equipo del servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos y del servicio de operación.

  La empresa adjudicataria ofrecerá una planificación de los turnos y los perfiles que se encontrarán atendiendo los diferentes servicios detallados en el presente pliego y coordinando las operaciones en cada turno, que será validada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) respetando siempre los perfiles mínimos y los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

  El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) se reserva el derecho de solicitar que la empresa adjudicataria reduzca o aumente el número de efectivos de cada uno de los tipos, teniendo en cuenta el nivel de servicio requerido y el nivel de ocupación de estos. La empresa adjudicataria deberá hacer efectivos estos cambios de personal en un plazo máximo de 7 días.

  La empresa adjudicataria asumirá todas las fluctuaciones de personal (bajas, vacaciones, etc.) de forma que el servicio no se vea afectado. La empresa adjudicataria pondrá de inmediato en conocimiento del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) cuantos conflictos laborales, de tipo individual o colectivo, pudieran incidir en la prestación del servicio; en especial, deberá comunicar las convocatorias de huelgas que puedan afectar al servicio, el mismo día en que les sean notificadas.

De producirse quejas de los/as usuarios/as sobre la atención recibida por alguno de los efectivos y de los profesionales intervinientes en el sistema de seguimiento de acuerdo con los protocolos de actuación, por la actividad realizada por algunos de los efectivos; o habiéndose demostrado repetidos errores en la ejecución de las tareas, la atención de las incidencias o alarmas que un determinado efectivo haya tratado, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá solicitar la sustitución del mismo. La empresa adjudicataria estará obligada a realizar el cambio en el plazo máximo de 7 días.

- Formación del personal asignado al servicio integral.

Será exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la formación especializada en la tecnología ofertada y en materia de violencia de género de los efectivos del equipo de trabajo del servicio integral que se contrata, tanto en el momento inicial como continuada a lo largo de la prestación del servicio, siempre en colaboración y bajo la supervisión de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

La formación será relativa a intervenciones y resolución de incidentes en situaciones de violencia de género así como en la tecnología específica a utilizar. La formación en estos campos correrá a cargo de la empresa adjudicataria pero, en el caso de la formación relativa a violencia de género, las directrices serán fijadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

La empresa adjudicataria deberá procedimentar toda la formación que los diferentes perfiles nuevos contratados deban recibir para la adecuada prestación del servicio. La empresa adjudicataria será la responsable de la redacción de dichos procedimientos, siendo el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) el encargado de validarlos.

Todos los gastos correspondientes al proceso de formación y los derivados del mismo correrán a cargo de la empresa adjudicataria (instalaciones, medios técnicos, retribución de ponentes, etc,). En el caso de solapamiento de la jornada de formación con la de trabajo, el tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato.

4.3 Lugar de realización de los trabajos de operación

El servicio de operación se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, debiendo proponer en su oferta una ubicación concreta del centro de control dentro del territorio nacional y siendo este centro único y específico para la atención del objeto del presente contrato y, en su caso, deberá estar aislado dentro de las instalaciones de la empresa adjudicataria. Los licitadores deberán presentar el plano y la propuesta de dicha ubicación.

Asimismo, en la oferta se deberá especificar la ubicación de las instalaciones de respaldo, que tendrán las mismas características que el centro principal.

Se valorarán las infraestructuras de las instalaciones del servicio de operación: las características del centro de operación (siendo obligatorio que sea dedicado y esté aislado, en su caso, de la prestación de otros servicios); las conexiones de los puestos de operación con la plataforma evitando redes públicas así como la diversidad de tecnologías de voz en el centro de operación; y el tiempo propuesto para la emisión de informes y comunicaciones de conformidad con los Protocolos de Actuación y su remisión a los órganos y profesionales competentes.

Todos los gastos derivados de la adecuación de los puestos de los efectivos correrán por cuenta del adjudicatario que deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los mismos con objeto de garantizar los niveles de operatividad y calidad exigidos.

4.4 Horario del servicio

- Coordinador/a General del servicio: deberá tener disponibilidad telefónica 24x7x365 y, de ser necesario, deberá desplazarse hasta las instalaciones del centro de control. No obstante, con carácter excepcional y motivadamente, sus funciones podrán ser asumidas por otra persona del equipo, previo acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

- Servicio de Operación:

    - Responsable del centro de control: Dadas las características de las funciones de este efectivo, realizará sus funciones a turnos dentro del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de la obligación de atender los requerimientos judiciales derivados de su

actuación. En todo caso, deberá tener disponibilidad telefónica 24x7x365.

- Gestor/a del centro de control: Realizará sus funciones dentro del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria.
- Coordinador/a de Turno: Existirá un/a coordinador/a en cada turno que realizará sus funciones dentro del horario que contemple dicho turno, así como, en su caso, para atender requerimientos judiciales derivados de su actuación.
- Puestos de Operación: realizarán sus funciones durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días al año (24x7x365), distribuidos en los turnos correspondientes establecidos por la empresa adjudicataria.
- Asesor/a Jurídico/a: Realizará sus funciones dentro del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de la obligación de atender los requerimientos judiciales derivados de su actuación.

- Servicio de colocación, soporte y mantenimiento de los dispositivos:
  - Técnicos de instalación: dadas las características de las funciones de estos efectivos, deben ofrecer un servicio 24x7x365 para atender cualquier incidencia o instalación/desinstalación.

Será responsabilidad del adjudicatario realizar una previsión de posibles picos de trabajo en determinados períodos y realizar el dimensionamiento del servicio y las actuaciones necesarias con el fin de cumplir los niveles de servicio especificados en el presente pliego.

4.5 Asunción de costes

En general, la empresa adjudicataria asumirá los gastos derivados del funcionamiento de todo el servicio, en los términos descritos en el presente pliego. Específicamente se entenderán incluidos, además, los siguientes gastos:

1. El coste de los medios de comunicación u otros necesarios para el seguimiento de las personas sometidas al sistema de seguimiento o cualesquiera que haga falta para asegurar el correcto funcionamiento correrán a cargo del adjudicatario.

2. El coste de las licencias, contratos o derechos de uso o explotación de los elementos físicos o lógicos necesarios para la prestación del servicio, sobre los cuales el adjudicatario no poseyera derechos exclusivos y que deberán ajustarse en sus especificaciones a la legislación española.

3. El importe de la póliza de seguro de responsabilidad civil a suscribir que cubra cualquier tipo de anomalía, denuncia o incidencia que se pudiera producir con ocasión del desarrollo del mismo.

Una vez finalizado el contrato y con el objetivo de garantizar el pleno funcionamiento del sistema de seguridad con independencia de cuál sea la empresa que de soporte al mismo en el futuro, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) el protocolo de acceso o cualquier otra información relevante a efectos de garantizar el reconocimiento de los dispositivos de localización por el software del sistema.

4.6 Gestión del servicio

- Gestión del servicio

La gestión del servicio tiene como finalidad principal la planificación, el seguimiento y control de las actividades y de los recursos humanos y materiales que intervienen en la prestación del servicio. Como consecuencia de este control es posible conocer en todo momento qué problemas se producen y resolverlos o paliarlos lo más pronto posible.

A tal fin, se valorará la estructura puesta a disposición del servicio y la existencia y alcance de mecanismos de coordinación para el óptimo desarrollo del mismo.

En todo caso, será el/la Coordinador/a del servicio quien ponga en conocimiento del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) cualquier incidencia que se produzca en relación con la prestación del servicio.

Además, para el seguimiento de la implementación, buen desarrollo y evolución del servicio, así como para la supervisión del mismo, se constituirá una Comisión de Seguimiento.

Todas las modificaciones sobre el alcance del servicio se deberán plantear y resolver en esta Comisión, correspondiendo la potestad decisoria a los miembros de la comisión que pertenezcan al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- Composición de la Comisión de Seguimiento

La Comisión de Seguimiento estará formada por personal del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), el/la Coordinador/a General del servicio y el/la Responsable del centro de control.

También podrán formar parte de dicha Comisión representantes de otros organismos de la Administración determinados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

Al inicio de la ejecución del contrato se fijará la composición de la Comisión de Seguimiento, sin perjuicio de la asistencia puntual de otras personas, previa comunicación por la empresa adjudicataria y autorización por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

La Comisión de Seguimiento se reunirá, al menos, cada cuatro meses, pudiéndose convocar reuniones adicionales a instancias del Ministerio.

- Información y documentación

El adjudicatario, como parte de las tareas objeto del contrato, se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados y de las reuniones mantenidas, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable técnico del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad). Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de la información.

4.7 Calidad del Servicio

4.7.1 Monitorización de la Calidad del Servicio

El adjudicatario deberá proporcionar mecanismos de monitorización del servicio y de los efectivos que presten el servicio.

A tal fin, presentará un plan de calidad y de mejora continua que contemple, entre otros aspectos:

1. Sistema de Monitorización y evaluación de los efectivos, que permita:

    - Grabaciones selectivas y bajo demanda.

    - Grabaciones continuas.

    - El sistema debe tener la funcionalidad de búsqueda de conversaciones, software de evaluación de puestos de operación, etc.

    - El adjudicatario deberá ofrecer al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) un sistema de escuchas en remoto que permita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), desde sus propias oficinas, auditar al equipo del servicio de operación en el desempeño de su trabajo, con el fin de evaluar la calidad del mismo.

    - El adjudicatario deberá establecer, en función de los resultados del sistema de evaluación del equipo del servicio de operación, los planes de acción de formación necesarios con el fin de mejorar dichos resultados.

2. Sistema de estudio de la satisfacción de los usuarios del servicio, detallando la metodología de medición (encuestas, entrevistas, etc.).

3. Sistema de atención de quejas. A tal fin, todos los efectivos que atiendan directamente a las personas usuarias del servicio así como a los profesionales intervinientes en el sistema de seguimiento deberán identificarse, con la finalidad de que esta identificación pueda ser utilizada ante una posible queja. Además, la empresa deberá describir los trámites, herramientas y procedimientos concretos para la recepción, el tratamiento y resolución de las quejas. Todas las quejas estarán documentadas y, una vez resueltas, quedarán archivadas.

Se valorarán las ofertas que incluyan procesos destinados a asegurar la calidad de la prestación del servicio en todas sus dimensiones, con un claro enfoque orientado a la satisfacción del usuario y al análisis, medición y mejora continua. Además, se valorarán las herramientas y procedimientos concretos que la empresa proponga para el tratamiento y resolución de quejas.

4.7.2 Control de calidad

Para evaluar correctamente el conjunto de requisitos de calidad y nivel de servicio, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) se reserva el derecho de realizar auditorías de Calidad del Servicio en función a sus normas y procedimientos de Gestión de Calidad, con la periodicidad que estime oportuna, para asegurarse que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego.

En este sentido, el adjudicatario reconoce el derecho del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios por ellos prestados.

Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) estará disponible sin restricciones. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoria y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en la misma ubicación en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.

- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

4.8 Difusión del servicio

Al tratarse de un servicio del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, la empresa adjudicataria deberá recabar previa autorización de éste para cualquier actuación que se proponga llevar a cabo para darlo a conocer o difundirlo (reportajes en medios de comunicación, vídeos, notas de prensa, artículos, folletos, referencias en páginas web, participación en cursos, jornadas o cualquier otra actividad formativa, visitas al centro de control, etc.).

Asimismo, se deberá incorporar de forma visible, en cuantos materiales impresos, gráficos, audiovisuales, etc, que se utilicen o editen para la difusión del servicio, el logotipo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Propuesto, a 27 de abril de 2018
La Delegada del Gobierno para la Violencia de Género

María José Ordóñez Carbajal

Aprobado, a 27 de abril de 2018

El Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad

Mario Garcés Sanagustín