



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 Y DE VIOLENCIA SEXUAL” CON DESTINO AL MINISTERIO DE IGUALDAD (SECRETARÍA DE ESTADO DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO)

ÍNDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES 4
1.1. Descripción del sistema de seguimiento..... 7
1.2. Componentes del sistema de seguimiento 8
1.3. Condiciones de ejecución del Servicio..... 9
2. OBJETO DEL CONTRATO 13
3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO 15
3.1. Consideraciones Previas 15
3.2. Descripción de los Servicios 16
3.2.1. Suministro, almacenamiento, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos..... 16
3.2.1.1. Suministro de dispositivos electrónicos para la prestación del servicio..... 17
3.2.1.2. Entrega, instalación, mantenimiento, desinstalación y recogida de los dispositivos electrónicos..... 23
3.2.2. Servicio de implantación y explotación del sistema de seguimiento 29
3.2.3. Servicio de telecomunicaciones..... 32
3.2.4. Servicio de operación..... 37
3.3. Medios humanos y dimensionamiento..... 46
3.3.1. Medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos..... 48
3.3.2. Medios humanos de los servicios de implantación, explotación y telecomunicaciones..... 48
3.3.3. Medios humanos del servicio de operación..... 48
3.4. Seguridad y Plan de Contingencia 61
3.5. Indicadores e informes 62
3.5.1. Indicadores clave de desempeño 62
3.5.2. Informes..... 65
3.6. Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)..... 67
3.6.1. Servicio de puesta a disposición 67

3.6.2.	Servicio de implantación y explotación	68
3.6.3.	Servicio de Telecomunicaciones	68
3.6.3.1.	Comunicaciones fijas de datos	68
3.6.3.2.	Comunicaciones fijas de voz	69
3.6.3.3.	Comunicaciones móviles de voz y datos.....	70
3.6.3.4.	Servicio de operación	70
4.	DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	71
4.1.	Obligaciones en relación con los efectivos adscritos al servicio	71
4.1.1.	Composición del equipo del servicio de operación.....	71
4.1.2.	Planificación del equipo del servicio de operación.	72
4.1.3.	Formación del personal asignado al servicio integral.....	72
4.2.	Lugar de realización de los trabajos de operación	73
4.3.	Horario del servicio	75
4.4.	Asunción de costes.....	76
4.5.	Gestión del servicio.....	77
4.6.	Calidad del Servicio	78
4.6.1.	Monitorización de la Calidad del Servicio.....	78
4.6.2.	Control de calidad.....	79
4.7.	Difusión del servicio	80
5.	Sistema de seguimiento y control del PRTR.....	80
5.1	Marco normativo del PRTR	80

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 juzgado 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”*.

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.

Este marco legal configura la base para el establecimiento de servicios públicos que, en el ámbito de las medidas judiciales de protección y de seguridad de las víctimas, permitan alcanzar los fines definidos en el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en concreto, *“Fortalecer el marco penal y procesal vigente para asegurar una protección integral, desde las instancias jurisdiccionales, a las víctimas de violencia de género.”* y *“Coordinar los recursos e instrumentos de todo tipo de los distintos poderes públicos para asegurar la prevención de los hechos de violencia de género y, en su caso, la sanción adecuada a los culpables de los mismos.”*

El 21 de noviembre de 2008, el Consejo de Ministros adoptó un acuerdo por el que encomendó al 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 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. Además, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, establece



en su artículo 45, la protección efectiva de las víctimas de violencias sexuales en riesgo, estableciendo en su párrafo segundo, la obligación de vigilar y controlar el cumplimiento exacto de las medidas acordadas por los órganos judiciales encaminadas a la protección de la víctima a través de la vigilancia de los investigados o condenados, o el control de localización a través de dispositivos telemáticos de control del cumplimiento de penas y medidas de seguridad de alejamiento, cuando su utilización sea acordada mediante resolución judicial.

En la actualidad, la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género 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, firmado el 8 de octubre de 2021, con un plazo de ejecución de dos años y cuatro meses desde la fecha de formalización del contrato, no prorrogables.

La evolución estadística del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género figura en la página web de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, en los boletines estadísticos mensuales y anuales:

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/boletines/boletinMensual/home.htm>

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/boletines/boletinAnual/home.htm>

El sistema de seguimiento para controlar por medios telemáticos las medidas cautelares y las penas de prohibición de aproximación impuestas en los procedimientos judiciales por violencia de género, en los términos definidos en el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, se articula actualmente 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, estando vigente el de 19 de octubre de 2015.

Con la finalidad de garantizar la continuidad de la prestación de este servicio público para procurar la seguridad y la protección de las víctimas de violencia de género, así como de las víctimas de violencia sexual por primera vez, mediante el control y el seguimiento telemático de las medidas cautelares y de las penas de prohibición de aproximación impuestas a la persona inculpada o condenada en un procedimiento judicial; así como de introducir las mejoras técnicas y de gestión operativa necesarias en la prestación de este servicio acompañadas a la evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación además de al incremento constante y continuado de nuevas instalaciones de medios telemáticos, promoviendo la concurrencia competitiva, es necesario contratar un servicio integral del sistema de seguimiento.

Con la continuidad de este servicio y las mejoras que se introducen en él, se avanza en el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015. El ODS 5 promueve lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas, e incluye como objetivos específicos, tanto el 5.2 para "Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado"; como el 5.b para "Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres".

Adicionalmente, se contribuye a la consecución del pilar 2 de igualdad de género del pilar europeo de derechos sociales de la Unión Europea, que enlaza con la Estrategia para la Igualdad de Género 2020-2025, que aborda su consecución mediante medidas dirigidas a poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas, y el avance en la transición digital y la participación de las mujeres en ella.

1.1. Descripción del sistema de seguimiento

Con carácter general, y sin perjuicio de la libertad por parte de cada empresa licitadora de ofertar la solución técnica que considere idónea para la prestación del servicio integral del sistema de seguimiento objeto del presente pliego, y de las características exigidas en el apartado siguiente, el servicio integral tiene las siguientes características generales:

- a) Disponer de sets de dispositivos electrónicos con la tecnología adecuada para conocer e identificar en todo momento el lugar del territorio español en el que se encuentran las personas o persona inculpada o condenada en el procedimiento judicial con respecto a las víctimas o víctima del delito, se encuentre ésta donde se encuentre, o a los lugares determinados, y verificar la proximidad entre ambas estableciendo los mecanismos oportunos para detectar cualquier intento de transgredir la prohibición de aproximación establecida por la Autoridad Judicial.
- b) Proporcionar, de manera continua y fiable, información precisa sobre el punto concreto del territorio español donde se encuentra en cada momento la persona inculpada o condenada en el procedimiento judicial con respecto al lugar en que se encuentra la víctima del delito o a los lugares determinados. Para ello, los dispositivos electrónicos deberán ser compatibles con sistemas de posicionamiento GPS y además deberán contar con una solución técnica alternativa que estime la ubicación en aquellas zonas donde no pueda ubicarse al dispositivo a través de estos sistemas de posicionamiento universales, como puede ser la determinación de la posición basado en la infraestructura de red móvil y los puntos WIFI (LBS) por medio de cálculos de triangulación con antenas de telefonía o similar, con la suficiente precisión como para determinar aquellas situaciones de riesgo que pudieran producirse.
- c) Disponer de los mecanismos necesarios para prevenir, detectar y notificar cualquier intento de defraudar o falsificar el funcionamiento de los dispositivos electrónicos, así como de inutilizar o perturbar su funcionamiento normal.
- d) Comunicar las transgresiones de la prohibición de aproximación impuesta y de las incidencias que se produzcan a las correspondientes personas adscritas al servicio integral, a la persona inculpada o condenada, a la propia víctima del delito y a todas las personas profesionales establecidas en aplicación de los Protocolos de Actuación

vigentes citados en el presente pliego, para garantizar la protección y seguridad de 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, GPRS, 4G, 5G, radiofrecuencia u otros sistemas similares o que se puedan desarrollar en el futuro).

- e) Disponer de un centro de control que funcione las 24 horas del día, los 365 días del año y que, ante cualquier transgresión de la prohibición de aproximación impuesta e incidencia técnica, se ponga en contacto con la persona inculpada o condenada, la víctima del delito y las personas profesionales o personas de contacto establecidas en aplicación de los Protocolos de Actuación vigentes citados en el presente pliego.
- f) Disponer de suficientes dispositivos electrónicos y realizar las actuaciones necesarias para almacenarlos, entregarlos, instalarlos, activarlos, mantenerlos, sustituirlos, desinstalarlos y recogerlos en todo el territorio español, con las características que se exponen en el presente pliego.

1.2. Componentes del sistema de seguimiento

En la actualidad los componentes principales del sistema de seguimiento son los siguientes:

- a) Set de dispositivos electrónicos para la persona inculpada o condenada y la víctima: la persona inculpada o condenada dispone de un dispositivo de localización GPS que permite establecer su posición geográfica en todo momento complementado con un brazalete que permite detectar su manipulación, rotura o distanciamiento del propio dispositivo de localización GPS. La víctima dispone también de un dispositivo de localización GPS que está sincronizado con el dispositivo de la persona inculpada o condenada, 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 inculpado o condenado y, en su caso, a la víctima. El sistema deberá permitir que el dispositivo de una víctima pueda sincronizarse con dispositivos de varias personas inculpadas o condenadas; y viceversa, que un dispositivo de una persona inculpada o condenada pueda sincronizarse dispositivos de varias víctimas.

Los sets compuestos por los dispositivos de la persona o personas inculpadas o condenadas y de la víctima o víctimas funcionan de manera conjunta con un sistema de monitorización que emplea el centro de control.

- b) Centro de control: es el encargado de realizar las labores de recepción de las resoluciones judiciales que impongan el uso del sistema de seguimiento, de dar de alta y de baja a las personas usuarias en el sistema de monitorización, así como de realizar la monitorización, seguimiento, control y comunicación de los avisos generados por los dispositivos de localización (alarmas, alertas, etc.). Estos avisos son gestionados por puestos de operación integrados en el centro de control en funcionamiento las 24 horas del día, todos los días del año. Su actuación se rige, además de por este Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo dispuesto en los Protocolos vigentes, citados en el presente pliego, y en los protocolos operativos por los que se establece su forma de proceder en función del tipo de alarma o alerta que gestionen.

1.3. Condiciones de ejecución del Servicio

Debido a la complejidad técnica de la solución, a la criticidad del servicio ofrecido, al elevado número de personas usuarias implicadas así como para garantizar en todo momento la continuidad de la prestación de este servicio público que procura la seguridad y la protección de las víctimas de violencia de género y de violencia sexual, el adjudicatario deberá definir un Plan de Transición previo a la efectiva ejecución del nuevo servicio.

Una vez adjudicado el contrato, la empresa adjudicataria realizará una inversión inicial consistente en la compra de sets de dispositivos de manera que cuando se llegue a la fase de Ejecución de Pleno Servicio, esté en condiciones de hacer la sustitución de los dispositivos instalados en ese momento por estos nuevos.

Fase de Transición

El Plan de Transición elaborado por el adjudicatario deberá ser aprobado y validado por el Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Durante esta fase de transición, que se iniciará de forma inmediatamente posterior

a la finalización del contrato que se encuentre vigente en el momento de la adjudicación. el adjudicatario pondrá en marcha sus sistemas, procedimientos de trabajo y actividades necesarias para realizar la migración a su solución.

A lo largo de esta fase, el adjudicatario sustituirá los sets de dispositivos y mecanismos asociados a las personas inculpadas o condenadas y a las víctimas, y las integrará en su nueva solución en el menor tiempo posible, de tal forma que el servicio prestado no sufra ninguna merma de calidad ni de disponibilidad, asegurando en todo momento la continuidad del servicio.

En esta fase se deben contemplar, al menos, las siguientes tareas:

- Análisis de la situación actual. El adjudicatario realizará una auditoría de cara a conocer en profundidad la solución técnica actual.
- Migración del histórico de datos e información asociada a los sistemas actuales. La empresa adjudicataria será responsable de no perder el histórico de información que se ha generado. Para ello, el equipo de trabajo de la nueva empresa adjudicataria deberá colaborar con el adjudicatario del contrato que se encuentra vigente en el momento de la adjudicación bajo la supervisión del Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Sustitución de los dispositivos y mecanismos asociados a las personas inculpadas o condenadas y a las víctimas. El adjudicatario reemplazará los dispositivos físicos activos y distribuidos por toda la geografía nacional, por los nuevos dispositivos electrónicos contemplados en su solución. Los nuevos dispositivos estarán plenamente integrados en el sistema y en la solución técnica propuesta por el adjudicatario, asegurando en todo momento la plena continuidad del servicio.
- Instalación de nuevos dispositivos: todas las resoluciones judiciales que impliquen instalación de dispositivos una vez finalizado el contrato actual, estarán ya plenamente integrados en el sistema y en la solución técnica propuesta por la nueva empresa adjudicataria, asegurando en todo momento la plena continuidad del servicio.

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al plan de transición que se consideren oportunas.

La duración de la fase de transición no podrá ser superior a tres meses desde la adjudicación del presente contrato. Terminada esa fase se pasará a la Fase de Ejecución de Pleno Servicio.

Fase de Ejecución de Pleno Servicio

En esta fase, el servicio ya se prestará sobre la totalidad de las personas inculpadas o condenadas, de sus víctimas, así como sobre la totalidad de dispositivos electrónicos activos con plena responsabilidad del adjudicatario y sin ninguna responsabilidad ni necesidad de ningún tipo de intervención o soporte del anterior adjudicatario del servicio.

Las tareas contempladas en esta fase son las propias de la prestación del servicio.

Fase de Transición previa a la finalización del contrato.

Con el objetivo de garantizar la continuidad y la prestación de este servicio público en sucesivas licitaciones, y ante la posibilidad de futuras nuevas empresas adjudicatarias, la entidad adjudicataria del presente contrato se compromete a colaborar y facilitar un plan de transición de manera previa a la finalización del presente contrato.

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta una primera versión, no definitiva, de dicho plan de transición. Una vez resuelto el contrato, la entidad adjudicataria se compromete a entregar el plan de transición definitivo a la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género ajustado a los datos de explotación y a la situación real del servicio, con al menos 10 meses de antelación a la finalización del contrato.

Durante esta fase, la ejecución de los servicios y la ejecución de los mismos seguirán siendo responsabilidad del adjudicatario.

Posibilidad de subcontratación

En aras de facilitar la futura transición del servicio y garantizar la disponibilidad del mismo, en caso de necesidad y previa comunicación a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria consentirá y aceptará la posibilidad de ser subcontratada por el subsiguiente adjudicatario del servicio, durante un plazo máximo de 3 meses a contabilizar desde la finalización del presente contrato.

Al adjudicatario y prestador actual del servicio se le comunicará dicha situación con al menos un mes de antelación previo a la finalización del contrato.

El subsiguiente adjudicatario podrá concluir dicha subcontratación antes del plazo máximo establecido, previa comunicación a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

Durante el periodo de subcontratación, tanto subcontratante como subcontratado aceptan que el importe de subcontratación sea como máximo el equivalente al importe de la última facturación mensual, o en su defecto, el valor equivalente debidamente prorrateado.

Legislación Vigente

En todo caso, aplicarán las siguientes referencias normativas de forma adicional:

- Administración electrónica
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
 - Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
 - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y normativa de desarrollo relativa a accesibilidad, protección de datos o Seguridad que sea de aplicación.
 - Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
 - Cualquier otra legislación nueva o existente que le sea de aplicación.
- Legislación propia por la naturaleza del servicio:
 - Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

- Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Legislación nueva o ya existente sobre la que estén basadas o puedan basarse las aplicaciones bajo alcance.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato, regido por el presente 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 de conformidad con la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, cuyo ámbito de aplicación es actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.

Igualmente, se busca dar respuesta al cumplimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género de conformidad con la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

Por medio del presente contrato, el Ministerio de Igualdad a través de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género garantiza mediante medios telemáticos 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, o de violencia sexual en los términos definidos por la Ley

Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 48.4 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, de conformidad con lo previsto en los Protocolos vigentes, citados en el presente pliego.

El objeto del contrato es la prestación de un único servicio integral que está integrado por los siguientes elementos o ámbitos para garantizar su organización y operativa: un servicio de puesta a disposición, almacenamiento, instalación/desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos; un servicio de explotación del sistema; un servicio de operación del sistema y un servicio instrumental de telecomunicaciones que permita la operación de todos los elementos descritos.

En caso de que la empresa licitadora considere necesario algún elemento o ámbito adicional para poder prestar el servicio integral con todas las garantías necesarias, deberá incluirlo en su 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 y de violencia sexual, objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, serán los siguientes, descritos en detalle en el apartado de requisitos técnicos:

- a) Suministro, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos: incluye todas las actividades relacionadas con el almacenamiento y la gestión de stock, entrega e instalación de los dispositivos electrónicos, su puesta en funcionamiento y explicación de estos a las personas usuarias; la reparación, el mantenimiento o sustitución de los dispositivos electrónicos durante el periodo de su utilización en caso de rotura, avería, inutilización o perturbación de su funcionamiento normal, pérdida, robo; la desinstalación y recogida de los dispositivos electrónicos, así como las actividades de soporte técnico y mantenimiento permanente de estos.
- b) Servicio de explotación del sistema: incluye el suministro de las licencias necesarias para operar la plataforma y todas las actividades relacionadas con la puesta en marcha del sistema, para lo cual la empresa adjudicataria deberá disponer de los equipos necesarios, tanto de los dispositivos electrónicos, 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.

- c) 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.
- d) Servicio de operación: comprende las actividades realizadas y prestadas en exclusiva para la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género 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 de un centro de control 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 e infraestructuras y los puestos de operación adecuados.
- e) Cualquier desarrollo de software realizado por el adjudicatario para la prestación del servicio.

3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1. Consideraciones Previas

El presente apartado establece las condiciones técnicas mínimas para la prestación 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 y/o violencia sexual.

Las condiciones técnicas 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 tanto las transiciones entre

adjudicatarios como la prestación eficaz y eficiente 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 y/o violencia sexual, sin interrupción alguna del servicio.

Además, la empresa adjudicataria estará obligada a ofertar la incorporación de nuevas herramientas, soluciones técnicas, dispositivos electrónicos, aplicaciones y actualizaciones en función de las necesidades emergentes o fruto de la innovación tecnológica, compatibles con el servicio que se contrate.

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

La empresa adjudicataria deberá velar para que se pueda conocer en todo momento el estado y la evolución del servicio integral 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 personas usuarias a la información segmentada por diversos criterios.

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 y/o de violencia sexual impuestas en los procedimientos judiciales, para cuya ejecución se realiza la descripción de los distintos elementos o ámbitos necesarios para la prestación del servicio: el suministro, almacenamiento, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos; el servicio de implantación y explotación; el servicio de telecomunicaciones y el servicio de operación del sistema.

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

3.2.1. Suministro, almacenamiento, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.

La prestación de este servicio incluye las distintas actividades necesarias que se describen a continuación tanto para el suministro y almacenamiento de dispositivos electrónicos, como para su entrega, instalación, mantenimiento, desinstalación y recogida, de conformidad con lo previsto en los Protocolos vigentes, citados en el presente pliego.

La empresa adjudicataria se encargará del almacenamiento y la gestión de stock de todos los dispositivos electrónicos, así como de sus accesorios, en caso de haberlos.

3.2.1.1. Suministro de dispositivos electrónicos para la prestación del servicio

Los sets de dispositivos electrónicos ofertados deberán cumplir con las siguientes especificaciones y funcionalidades técnicas mínimas, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda mejorarlas en su oferta.

Estos dispositivos serán adquiridos por el Ministerio de Igualdad, pasando a ser propiedad del mismo.

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

Las funcionalidades técnicas mínimas de los dispositivos electrónicos que serán puestos a disposición del servicio para las personas inculpadas o condenadas y para las víctimas, 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:

DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PARA LA PERSONA INCULPADA O CONDENADA EN EL PROCEDIMIENTO JUDICIAL

El dispositivo o dispositivos electrónicos que se entreguen a la persona inculpada o condenada deberán tener las siguientes funcionalidades técnicas mínimas:

- a) Facilitar en todo momento el dato de la localización o posición geográfica mediante tecnología GPS del inculpado o condenado para la determinación de su proximidad a la localización o posición geográfica de la víctima o víctimas en cualquier lugar del territorio nacional en el que esta se encuentre en función de la distancia mínima establecida en la resolución judicial y, en su caso, para la determinación de su proximidad a los lugares geográficos determinados en la resolución judicial (domicilio, centro de trabajo, una localidad, una provincia, entre otros); así como la transmisión al centro de control de los datos de

localización o posición geográfica así como de la proximidad entre la localización de ambas personas.

- b) Incorporación de una tecnología complementaria a la anterior (bluetooth, wifi, radiofrecuencia u otra) que permita determinar la posición relativa del inculpado o condenado, respecto de la víctima, en las situaciones en que la ubicación por medio de la tecnología principal -GPS- no sea posible, así como la transmisión al centro de control del dato de la localización y la proximidad entre ambas personas.
- c) Inviolabilidad, de modo que el dispositivo o los dispositivos electrónicos esté/n dotado/s de los mecanismos de seguridad necesarios para prevenir, detectar y transmitir al centro de control datos de cualquier intento de defraudar o falsificar su funcionamiento.
- d) Los datos de localización o posición geográfica, de proximidad, de todas las alarmas, alertas, e incidencias técnicas y reglas de funcionamiento de los dispositivos electrónicos se transmiten 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) (GSM, GPRS, 4G, 5G u otros sistemas similares o que se puedan desarrollar en el futuro).
En caso de baja cobertura de la red pública de telecomunicaciones en el interior del lugar de residencia de la persona inculpada o condenada, y siempre que la necesidad esté debidamente justificada y previa autorización de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género, la empresa licitadora se compromete a facilitar una solución técnica, como amplificadores de señal, dispositivos Beacon o similares, que mejoren o posibiliten la conexión a la red pública de telecomunicaciones y que sean capaces de determinar que el inculpado o condenado se encuentra dentro de su lugar de residencia
- e) Comunicación multicanal de los dispositivos electrónicos (mediante voz, mensajes de texto, etc. o su combinación) con el centro de control para la comunicación de la información relativa a la localización, la proximidad, todas las alarmas, alertas, e incidencias técnicas y reglas de funcionamiento de los

dispositivos electrónicos y previsión de métodos auxiliares ante posibles fallos o caídas del sistema.

- f) Facilidad de instalación en el caso de dispositivos electrónicos en contacto directo con la piel de la persona, así como el mantenimiento y reparación en campo de los elementos de los dispositivos electrónicos en caso de deterioro por uso o inutilización o perturbación de su funcionamiento normal por la persona usuaria.
- g) Hipoalergénico y resistente al agua en caso de dispositivos electrónicos en contacto directo con la piel de la persona. Deberá contar con un grado de protección mínimo IP67 según la norma ANSI/IEC 60529-2004.
- h) En su caso, sistema de alerta si se produjera un alejamiento a una distancia determinada entre los dispositivos electrónicos que portara la persona inculpada o condenada.
- i) Los datos que el dispositivo o los dispositivos electrónicos de la persona inculpada o condenada envían al centro de control de forma periódica incorporan mecanismos de seguridad para evitar su simulación o manipulación.
- j) Los datos transmitidos al centro de control de forma periódica son los siguientes:
- Número de serie del dispositivo o dispositivos electrónicos.
 - Nivel de carga de la batería.
 - Fecha y hora de la última conexión con el sistema.
 - Localización o posición geográfica, nivel de señal y número de satélites GPS.
 - Estado de cobertura de la red pública de telecomunicaciones.
 - Estado del dispositivo electrónico (estado correcto, avería, daño, etc.).
 - Eventos registrados no referidos a la violación de las reglas definidas, que se transmitirán en tiempo real.

Así mismo, el centro de control contará con mecanismos de seguridad que permitan verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos electrónicos en los casos en los que la información periódica no se estuviera transmitiendo o fuera insuficiente.

k) Establecimiento de zonas de exclusión: los dispositivos electrónicos permitirán la configuración de zonas geográficas del territorio nacional español restringidas o zonas de exclusión a las que no se pueda acceder mediante la determinación de la posición geográfica GPS del dispositivo electrónico. El acceso a dichas zonas generará una alarma de forma automática en el propio dispositivo electrónico, sin necesidad de transmisión de datos al centro de control para su procesamiento.

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.

l) La configuración de la distancia mínima establecida en la resolución judicial y, en su caso, de los lugares geográficos determinados en esta (domicilio, centro de trabajo, una localidad, una provincia, entre otros), que no pueda rebasar y a los que no pueda aproximarse la persona inculpada o condenada, es decir, las zonas de exclusión, podrán realizarse de forma remota en los dispositivos electrónicos desde el centro de control.

m) Cargador de la batería del dispositivo electrónico para vehículos con, al menos, 1.000 unidades, en caso de que la solución propuesta no sea compatible con cargadores estándar de tipo USB disponibles en el mercado.

n) La plataforma utilizada por el centro de control deberá estar correctamente dimensionada de tal forma que será capaz de gestionar la totalidad de dispositivos activos.

DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PARA LA VÍCTIMA DEL DELITO

El dispositivo electrónico que se entregue a la víctima del delito deberá tener las siguientes funcionalidades técnicas mínimas:

a) Facilitar en todo momento el dato de la localización o posición geográfica mediante tecnología GPS de la víctima para la determinación de su proximidad a la localización o posición geográfica de la o las personas

inculpadas o condenadas en cualquier lugar del territorio nacional español en el que esta se encuentre en función de la distancia mínima establecida en la resolución judicial; así como la transmisión al centro de control de los datos de localización o posición geográfica así como de la proximidad entre ambas personas y la comunicación al centro de control de la localización y la proximidad.

- b) Incorporación de una tecnología complementaria a la anterior (bluetooth, wifi, radiofrecuencia u otra) que permita determinar la posición relativa de la víctima respecto del inculpado o condenado, en las situaciones en que la ubicación por medio de la tecnología principal -GPS- no sea posible, así como la transmisión al centro de control del dato de la localización y la proximidad entre ambas personas.
- c) Inviolabilidad, de modo que los dispositivos electrónicos estén dotados de los mecanismos de seguridad necesarios para prevenir, detectar y transmitir al centro de control datos de cualquier intento de defraudar o falsificar su funcionamiento.
- d) Los datos de localización o posición geográfica, de proximidad, de todas las alarmas, alertas, e incidencias técnicas y reglas de funcionamiento de los dispositivos electrónicos se transmiten 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) (GSM, GPRS, 4G, 5G u otros sistemas similares o que se puedan desarrollar en el futuro).

En caso de baja cobertura en interiores de la red pública de telecomunicaciones, la empresa adjudicataria facilitará dispositivos electrónicos que la mejoren.

- e) Comunicación multicanal de los dispositivos electrónicos (mediante voz, mensajes de texto, etc. o su combinación) con el centro de control para la comunicación de la información relativa a la localización, la proximidad, todas las alarmas, alertas, e incidencias técnicas y reglas de funcionamiento

de los dispositivos electrónicos y previsión de métodos auxiliares ante posibles fallos del sistema.

- f) Comunicación con un número de emergencia preestablecido que corresponde al centro de control, a través de un botón de alerta.
- g) Facilidad de entrega, instalación, así como el mantenimiento y reparación en campo de los elementos de los dispositivos electrónicos en caso de deterioro por uso o inutilización o perturbación de su funcionamiento normal por la persona usuaria.
- h) Los datos que los dispositivos electrónicos envían al centro de control de forma periódica incorporan mecanismos de seguridad para evitar su simulación o alteración.
- i) Los datos transmitidos al centro de control de forma periódica son los siguientes:
- Número de serie de los dispositivos electrónicos.
 - Nivel de carga de la batería.
 - Fecha y hora de la última conexión con el sistema.
 - Posición geográfica, nivel de señal y número de satélites GPS.
 - Estado de cobertura de la red pública de telecomunicaciones.
 - Estado del dispositivo electrónico.
 - Eventos registrados no referidos a la violación de las reglas definidas, que se transmitirán en tiempo real.

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

- j) La configuración de la distancia mínima establecida en la resolución judicial a la que no puede aproximarse la persona inculpada o condenada, las zonas de exclusión, podrá establecerse de forma remota desde el centro de control en los dispositivos electrónicos.

- k) Cargador de la batería del dispositivo electrónico para vehículos con, al menos, 1.000 unidades, en caso de que la solución propuesta no sea compatible con cargadores estándar USB disponibles en el mercado.

3.2.1.2. Entrega, instalación, mantenimiento, desinstalación y recogida de los dispositivos electrónicos

Las actividades necesarias para el funcionamiento y utilización de los dispositivos electrónicos serán ejecutadas de acuerdo con los Protocolos vigentes, citados en el presente pliego y con los protocolos de actuación que en desarrollo de los anteriores pudieran establecerse. Estas actividades son las siguientes:

- a. El desplazamiento para la entrega, instalación, sustitución, desinstalación y recogida de los dispositivos electrónicos tanto de la víctima como de la persona inculpada o condenada.
- b. La entrega e instalación de los dispositivos electrónicos junto con todos los elementos necesarios para su funcionamiento y carga de la batería tanto a la víctima como a la persona inculpada o condenada, y su puesta en funcionamiento. La instalación de los dispositivos electrónicos se realizará dentro del plazo máximo de 24 horas desde la recepción en el centro de control de la resolución judicial correspondiente.
- c. La realización de las pruebas necesarias para verificar la correcta instalación, configuración y carga de los dispositivos electrónicos, antes de su instalación y durante su funcionamiento.
- d. La entrega, simultánea a la entrega e instalación de los dispositivos electrónicos, de la guía escrita de uso de estos tanto a la víctima como a la persona inculpada o condenada, respectivamente, en la que se recogerán las reglas y normas básicas para mantener su correcto estado de funcionamiento y conservación, así como de una guía de las medidas de autoprotección para la víctima.

- e. La explicación a la víctima y a la persona inculpada o condenada del funcionamiento de los dispositivos electrónicos y las reglas y normas básicas para mantener su correcto estado de funcionamiento y conservación.
- f. La cumplimentación del parte de intervención de la entrega e instalación, que será firmado por las personas técnicas instaladoras y por las personas usuarias y su remisión al centro de control para constancia, archivo y remisión en los términos de los Protocolos de Actuación acordados.
- g. La desinstalación y la recogida de los dispositivos electrónicos y de todos los elementos necesarios para su funcionamiento y carga de la batería tanto de la víctima como de la persona inculpada o condenada, así como la recogida de estos en los lugares en que hubieran sido depositados como consecuencia de ingreso en prisión, ingreso en calabozo, robo, extravío, ingreso en centros o establecimientos sanitarios u hospitalarios u otras circunstancias similares que afecten a las personas usuarias (dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, establecimientos penitenciarios, etc.) y la cumplimentación del parte de desinstalación y recogida, que será firmado por las personas técnicas instaladoras y, en caso de que estén presentes, por las personas usuarias y su remisión al centro de control para constancia, archivo y remisión en los términos de los Protocolos de Actuación vigentes. La desinstalación de los dispositivos electrónicos 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 de vigencia del control por medios telemáticos establecido en la resolución judicial, desde que concurran razones médicas o de salud, de seguridad, de ingreso en calabozo o prisión u otras causas similares que afecten a las personas usuarias.
- h. El soporte y el mantenimiento técnico de los dispositivos electrónicos se realizará 24x7 todos los días del año, a través de la reparación o la sustitución de los dispositivos electrónicos que no estén funcionando correctamente por avería o inutilización o perturbación de su funcionamiento normal por la persona usuaria, de los dispositivos electrónicos robados o extraviados, de manera que se garantice en todo momento el servicio ofrecido de manera continua y sin interrupciones. Corresponde a la empresa adjudicataria del

servicio satisfacer, a su cargo, los gastos económicos derivados o asociados al soporte y el mantenimiento técnico de aquéllos, incluidos los derivados del envío y la recepción de dispositivos, elementos o materiales necesarios, ya sean de nuevo uso o para su reparación.

- i. La reparación o la sustitución de los dispositivos electrónicos en caso de avería o inutilización o perturbación de su funcionamiento normal por la persona usuaria, de robo o extravío, durante su funcionamiento, y la cumplimentación del parte de reparación o sustitución, que será firmado por las personas técnicas instaladoras y por las personas usuarias y su remisión al centro de control para constancia, archivo y remisión en los términos de los Protocolos de Actuación vigentes. En el parte de reparación o sustitución se especificarán cuáles son los trabajos realizados y los motivos de éstos. La reparación o sustitución de los dispositivos electrónicos ya instalados se realizará dentro del plazo máximo de 24 horas desde la comunicación de la avería o uso indebido, del robo o extravío.
- j. La impartición de la formación necesaria sobre las funcionalidades y la utilización de los dispositivos electrónicos 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 o de violencia sexual, descritos en el apartado 3.3.3 del presente pliego.
- k. La impartición de la formación necesaria sobre las funcionalidades y la utilización de los dispositivos electrónicos a todas las personas profesionales vinculadas con el servicio integral que lo requieran.
- l. Almacenar y gestionar el stock de dispositivos electrónicos y de elementos necesarios para su funcionamiento y carga de la batería necesarios para atender las solicitudes de instalación y las necesidades de reparación o sustitución de los dispositivos electrónicos instalados y de los elementos necesarios para su funcionamiento y carga de la batería, en caso de avería o inutilización o perturbación de su funcionamiento normal por la persona usuaria, robo o extravío para garantizar en todo momento la ejecución del servicio de manera continua e ininterrumpida con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio exigidos en el presente pliego.

- m. Mantener y gestionar el stock de elementos de repuesto de reserva necesarios de los dispositivos electrónicos para la ejecución en todo momento de la prestación del servicio con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio exigidos en el presente pliego.
- n. La realización de las encuestas de calidad en el momento de la desinstalación y recogida de los dispositivos electrónicos para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio y su remisión al centro de control para su análisis y valoración.
- o. 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 de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género se decida su borrado.
- p. La realización de informes en castellano sobre dicha información que sean solicitados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- q. 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. La documentación e información siguiente proporcionada al realizarlas será facilitada en castellano y en las lenguas cooficiales en España en atención a las características de las personas usuarias: la guía escrita de uso de los dispositivos electrónicos para la víctima y para la persona inculpada o condenada, la guía de las medidas de autoprotección para la víctima, el parte de intervención de la entrega e instalación de los dispositivos electrónicos, el parte de desinstalación de los dispositivos electrónicos, el parte de reparación o sustitución de los dispositivos electrónicos, las encuestas de calidad.

Además, en atención a las características de las personas usuarias, la guía escrita de uso de los dispositivos electrónicos para la víctima y para la persona inculpada o condenada, la guía de las medidas de autoprotección para la víctima, el parte de intervención de la entrega e instalación de los dispositivos electrónicos, el parte de desinstalación de los dispositivos electrónicos, el parte de reparación o sustitución de los dispositivos electrónicos, las encuestas de calidad, serán facilitadas en inglés y/o francés. Esta documentación se facilitará en formato de lectura fácil.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con algún sistema adicional de traducción e 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 las personas usuarias (víctima del delito y persona inculpada o condenada).

Las personas técnicas instaladoras de los dispositivos electrónicos puestos a disposición del servicio deberán estar distribuidas por todo el territorio nacional de modo que se garantice el correcto funcionamiento del servicio 24x7 todos los días del año en las condiciones establecidas en el presente pliego, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio exigidos en el presente pliego, así como las mejoras que en su caso sean incluidas en la oferta presentada por la empresa licitadora.

A los efectos del cálculo de los costes derivados de la realización de las actividades descritas en el presente apartado, se facilita la evolución de instalaciones y desinstalaciones de dispositivos electrónicos durante el año 2022, en el que se han realizado un total de 2.056 instalaciones y de 1.620 desinstalaciones.

Mes	Total instalaciones	Total Desinstalaciones	Activos previos	Activos netos	Activos finales
01-2022	128	86	2.620	42	2.662
02-2022	146	124	2.662	22	2.684
03-2022	191	167	2.684	24	2.708
04-2022	192	126	2.708	66	2.774
05-2022	195	140	2.774	55	2.829
06-2022	170	169	2.829	1	2.830
07-2022	187	138	2.830	49	2.879
08-2022	161	105	2.879	56	2.935
09-2022	167	122	2.935	45	2.980

10-2022	158	124	2.980	34	3.014
11-2022	166	165	3.014	1	3.015
12-2022	195	154	3.015	41	3.056
01-2023	315	141	3.056	174	3.230

La duración media mensual de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación controladas por dispositivos electrónicos durante el año 2022 respecto de las 1.620 desinstalaciones realizadas es de 450,27 días.

Además, dentro de las instalaciones y desinstalaciones, está incluido el número de permisos penitenciarios durante los cuales se han instalado y desinstalado los dispositivos electrónicos en cada mes, son las que figuran a continuación, que suponen un total de 145 permisos durante 2022:

MES	PERMISOS PENITENCIARIOS
ene-22	10
feb-22	6
mar-22	11
abr-22	12
may-22	13
jun-22	13
jul-22	8
ago-22	15
sept-22	14
oct-22	11
nov-22	17
dic-22	15
TOTALES	145

3.2.2. Servicio de implantación y explotación del sistema de seguimiento

La empresa adjudicataria deberá:

- Prestar los servicios de implantación, puesta en marcha y explotación del sistema de seguimiento.
- Poner en marcha y explotar el sistema de seguimiento.
- Disponer del equipamiento hardware necesario.
- Suministrar las licencias y el software necesario.
- Ofrecer las infraestructuras de comunicaciones necesarias, así como cualquier otro medio necesario para la prestación del servicio.

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

- a) Alta disponibilidad y redundancia de la arquitectura propuesta en su totalidad, tanto a nivel software como hardware (tanto los 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 utilizados 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.
- b) Alto rendimiento de todo el sistema en operación continua 24x7 todos los días del año.
- c) Arquitectura escalable tanto desde un punto de vista de incremento en el número de dispositivos electrónicos instalados y activos, como de efectivos técnicos trabajando en el sistema.
- d) Capacidades de trazabilidad y custodia de los datos almacenados.

- e) 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 dispositivos electrónicos con el sistema. En este último caso, se podrá utilizar GSM, GPRS o cualquier otra tecnología móvil más avanzada (4G, 5G, etc.).
- f) 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.
- g) La plataforma deberá estar configurada en un entorno de alta disponibilidad y alojada en dos CPDs redundantes.
- h) Seguimiento y control de los servidores instalados con monitorización 24x7 todos los días del año a través de pruebas de respuesta y uso de recursos que garanticen el correcto funcionamiento de los servicios.
- i) Gestión y administración de todos los componentes de la arquitectura propuesta.
- j) 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 la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. 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 Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

- k) Servicio de soporte 24x7 todos los días del año: La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de soporte del servicio del sistema de seguimiento 24x7 todos los días del año con arreglo al nivel de servicio definido en el SLA por el cual se pueda atender cualquier incidencia que se produzca en el sistema. La empresa adjudicataria proporcionará el procedimiento de apertura, seguimiento y cierre de incidencias. El procedimiento deberá, al menos, incluir un servicio de atención telefónica y online de 24x7 todos los días del año.
- l) 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, en todo caso, con un mes de antelación y necesariamente autorizadas por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- m) Sistema de copias de seguridad diaria y servicio de recuperación de datos.
- n) Medidas de seguridad, tanto físicas como lógicas.
- o) La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género una copia actualizada de la base de datos que albergue toda la información que explota su sistema. El procedimiento de puesta a disposición de dichos datos deberá contar con todas las garantías de seguridad que se encuentran contempladas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- p) Dado el carácter de los datos tratados por el servicio del sistema de seguimiento, se deberá cumplir en todo momento con la normativa vigente, en concreto, con la relativa a la protección de datos de carácter personal, tal y como se refleja en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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:

- a) 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 deberá evitar el uso de redes públicas.
- b) Comunicaciones móviles de datos para la conexión de los dispositivos electrónicos y el sistema de monitorización.
- c) Comunicaciones de voz redundantes para las llamadas procedentes del centro de control hacia las víctimas y las personas inculpadas o condenadas y viceversa.
- d) Número 900 disponible para la comunicación de las víctimas y las personas inculpadas o condenadas con el centro de control.
- e) Servicio de localización principal y alternativo, empleando tecnologías que permitan conocer la localización geográfica de los dispositivos electrónicos de la víctima y de las personas inculpadas o condenadas en tiempo real. Este servicio de localización deberá, además, responder siempre la localización de los dispositivos electrónicos a petición del centro de control, utilizando para ello el método de localización principal o el alternativo.
- f) Cualquier otro servicio necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Para todos los servicios de comunicaciones se deberá garantizar su disponibilidad, un nivel de calidad del servicio de acuerdo al apartado 3.6 del presente pliego de prescripciones

técnicas y un nivel de seguridad conforme a lo establecido según el análisis de riesgos del Esquema Nacional de Seguridad.

A tal efecto y a modo orientativo, a continuación, se detalla la volumetría de voz y datos del servicio correspondiente al año 2022, incluida la teletraducción, durante el que se han recibido 446.315 llamadas entrantes en el centro de control y este ha realizado 1.926.239 llamadas salientes:

- Consumo mensual de tráfico de voz con origen en el centro de control:
 - Consumo mensual por pareja es de 35,27 segundos/llamada
 - Nº medio de llamadas mensuales por pareja es de 64,7 llamadas/mes
- Consumo mensual del número 900 de soporte a incidencias de las personas usuarias de los dispositivos electrónicos:
 - Consumo mensual por pareja es de 106,57 segundos/llamada
 - Nº medio de llamadas mensuales por pareja es de 0,24 llamadas/mes.

MES/AÑO	N.º LLAMADAS REALIZADAS AL NÚMERO 900 DEL CENTRO DE CONTROL
ene-22	686
feb-22	607
mar-22	669
abr-22	813
may-22	700
jun-22	609
jul-22	699

ago-22	779
sept-22	736
oct-22	777
nov-22	789
dic-22	791
TOTALES	8.655

MES/AÑO	DURACIÓN LLAMADAS (seg) REALIZADAS NÚMERO 900	DURACIÓN MEDIA (seg) LLAMADAS REALIZADAS NÚMERO 900
ene-22	65.746	95,84
feb-22	62.524	103,00
mar-22	72.014	107,64
abr-22	66.699	82,04
may-22	68.490	97,84
jun-22	69.691	114,44
jul-22	81.679	116,85
ago-22	98.971	127,05
sept-22	84.652	115,02
oct-22	78.067	100,47
nov-22	83.920	106,36

dic-22	89.873	113,62
TOTALES	922.326	106,57

- Consumo mensual del servicio de teletraducción de personas usuarias:
 - Consumo mensual por pareja es de 6,81 segundos N° medio de llamadas mensuales por pareja es de
 - 0,02 llamadas por pareja, 62,83 llamadas mensuales medias en total.

MES	Nº LLAMADAS 2022
ene-22	41
feb-22	34
mar-22	41
abr-22	88
may-22	95
jun-22	52
jul-22	16
ago-22	95
sept-22	89
oct-22	63
nov-22	57
dic-22	83
TOTAL	754

NÚMERO DE COMUNICACIONES	TIEMPO TOTAL COMUNICACIONES	TIEMPO MEDIO DE CADA COMUNICACIÓN
754	69 h 22 min 42 seg.	5 min. 31 seg. (1)

(1) El proveedor traducción llamada a tres establece un mínimo de 5 min.

Igualmente, a modo orientativo se incluyen los últimos datos disponibles (2020) sobre:

- Consumo mensual de tráfico de datos por pareja de dispositivos electrónicos (víctima y persona inculpada o condenada):
 - Consumo mensual por pareja es de 95,79 MB.
- Consumo mensual de tráfico de voz por pareja de dispositivos electrónicos (víctima y persona inculpada o condenada; llamadas con origen en los dispositivos electrónicos):
 - Consumo medio mensual por pareja es de 4 min 32 seg.

Nº medio de llamadas mensuales por pareja es de 5,98 llamadas.

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 la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. 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 Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

- 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 del presente pliego. 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 a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género o, en su caso, a la empresa que resulte adjudicataria de la prestación del servicio en la siguiente licitación.

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 los Protocolos vigentes, citados en el presente pliego, 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:

- a) El servicio de operación deberá estar ubicado en el territorio nacional español.
- b) El servicio de operación deberá estar garantizado de manera continua e ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todos los días del año.
- c) El servicio de operación ha de ser exclusivo, único y específico para la prestación del objeto del servicio descrito en el presente pliego.
- d) 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 traducción e

interpretación que permita que la información escrita y la comunicación con las personas usuarias sea realizada en las lenguas cooficiales en España y en otras lenguas o idiomas como se describe en el presente pliego.

- e) Proporcionar una correcta atención a las personas usuarias del servicio (personas inculpadas o condenadas y víctimas) y personas profesionales y de contacto establecidas en aplicación de los Protocolos de Actuación vigentes y de los protocolos operativos del servicio.
- f) Recibir por escrito las resoluciones judiciales por las que se acuerde que una medida cautelar o pena de prohibición de aproximación impuesta en un procedimiento judicial por violencia de género y/o violencia sexual sea controlada por el sistema de seguimiento y, en su caso, de conformidad con las indicaciones facilitadas por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- g) Poner en conocimiento del órgano judicial correspondiente todas aquellas cuestiones que se consideren relevantes para el funcionamiento y la eficacia del sistema de seguimiento (distancias de alejamiento inferiores a 500 metros, instalación a personas menores de edad y a personas con discapacidad, inexistencia de un domicilio conocido de las personas usuarias, entre otras).
- h) Comunicar al órgano judicial competente cualquier factor que incida en el funcionamiento y la eficacia del sistema de seguimiento, antes de efectuar la instalación de los dispositivos electrónicos y durante el tiempo en que los dispositivos electrónicos estén instalados.
- i) Dar de alta y de baja en el sistema los datos de la víctima y de la persona inculpada o condenada, así como los que resulten necesarios para la prestación del servicio del sistema de seguimiento, y realizar las variaciones de datos necesarias.
- j) Comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes las altas, bajas y variaciones de datos relativos a personas usuarias en su ámbito territorial de actuación.
- k) Gestionar las alarmas y alertas que se produzcan de conformidad con el Protocolo vigente. Los motivos por los que se generan avisos en el sistema son los siguientes:

- **ENTRADA EN ZONA DE EXCLUSIÓN FIJA:** El inculpado o condenado ha entrado en una de las zonas de exclusión que la Autoridad Judicial ha establecido; es decir, la distancia entre la posición de aquella y los lugares concretos a los que se le prohíbe aproximarse (domicilio, lugar de trabajo, centro escolar, término municipal, entre otros), 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 de la persona inculpada o condenada 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 PROXIMIDAD EN FUNCIÓN DE LA POSICIÓN RELATIVA** entre los dispositivos de la persona inculpada o condenada y la víctima. El aviso indicara que la persona inculpada o condenada se encuentra (en condiciones óptimas), a menos de 500m de la víctima. El sistema deberá avisar tanto en las situaciones en que la ubicación se determine por medio de la tecnología principal como en aquellas que se precise por medio de la tecnología complementaria, resaltando en todo caso la prioridad de aquellas situaciones en que la posición relativa entre ambos dispositivos determine una mayor proximidad.
- **ROTURA DEL BRAZALETE DE LA PERSONA INCULPADA O CONDENADA:** El brazalete transmisor estará ajustado al cuerpo del inculpado o condenado por medio de una correa cerrada mediante una presilla. Este aviso indicará que la correa ha dejado de estar cerrada y ajustada, se encuentra abierta y requiere ser revisada o sustituida.
- **SEPARACIÓN ENTRE EL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DEL INCULPADO O CONDENADO Y DEL BRAZALETE:** El brazalete que porta la persona inculpada o condenada se ha separado una distancia mayor de la establecida con respecto al dispositivo electrónico de localización GPS.
- **DESCARGA DE LA BATERÍA DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DEL INCULPADO O CONDENADO O DE LA VÍCTIMA:** El dispositivo electrónico del inculpado o condenado y de la víctima o el brazalete se están quedando sin batería.

- **PRESIÓN DEL BOTÓN DE PÁNICO:** Cuando la víctima presione el botón de pánico de su dispositivo electrónico, automáticamente, además de la generación de este aviso en el sistema, se establecerá una llamada de voz con el centro de control para verificar el motivo.
- l) Gestionar la resolución completa de las alertas, alarmas e incidencias de conformidad con los Protocolos de Actuación vigentes y con los protocolos operativos establecidos.
- m) Mantener una comunicación o contacto continuo con la víctima en caso de alarma o alerta, hasta que se resuelva la situación o hasta que esta esté atendida por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- n) 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 contra 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, con respeto a la normativa en materia de protección de datos, 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.

- o) Mantener las comunicaciones necesarias con los centros penitenciarios cuando ingrese en un centro penitenciario una persona 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 y/ o violencia sexual usuaria del sistema de seguimiento; y remitir los informes y la documentación necesarios.
- p) Mantener las comunicaciones necesarias con los centros penitenciarios en caso de puesta en libertad, concesión de permisos o salidas de centros penitenciarios de personas usuarias del sistema de seguimiento y remitir los informes y la documentación necesarios.
 - q) Estar a disposición de los órganos judiciales para facilitar información por cualquier medio, por teléfono, por escrito o mediante comparecencia en sede judicial.
 - r) 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.
 - s) Analizar y valorar las encuestas de calidad cumplimentadas por las personas usuarias del sistema de seguimiento cuando les sean desinstalados y recogidos los dispositivos electrónicos y conocer de este modo su grado de satisfacción con el servicio.
 - t) Procesar y gestionar la información remitida por las personas técnicas instaladoras en la realización de los servicios de puesta a disposición, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.
 - u) Poner a disposición de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género una aplicación web, con los requerimientos mínimos descritos a continuación, poniendo a su disposición las personas usuarias y contraseñas distintas para acceder a la misma que ésta determine y que, como mínimo, serán cuatro accesos.

La información a la que tendrán acceso estas personas usuarias se registrará por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su reglamento de desarrollo, por lo que no contendrá datos de carácter personal de las personas usuarias del sistema de seguimiento por medios telemáticos. Por tanto, se crearán mecanismos de anonimización de la información que se facilite en la aplicación web.

Asimismo, puesto que la Delegación del Gobierno contra 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 Chrome (con prioridad), Microsoft Edge y Mozilla Firefox 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 dispositivos electrónicos 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 dispositivos electrónicos 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.
- Informes mensuales: microdatos de las personas inculpadas o condenadas 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” o a cualquier otro determinado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Cada informe mensual constará de tantos registros como personas inculpadas o condenadas y víctimas de violencia de género y/o violencia sexual haya en el mes de referencia que, al menos, durante un día de ese mes hayan portado un dispositivo electrónico, tanto si lo han portado los inculpados o condenados y víctimas, o solo una parte. La estructura de campos de cada registro contenido en los informes mensuales en formato “.TXT” atenderá al

diseño determinado por la Delegación del Gobierno contra 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 set de dispositivos electrónicos asociados a personas inculpadas o condenadas y víctimas preservando su anonimato; número de días del mes que cada set de dispositivos ha estado en funcionamiento; municipio y provincia de residencia del inculpado o condenado y de la víctima; municipio y provincia de localización del órgano judicial que acuerda la instalación de los dispositivos electrónicos; país de nacionalidad del inculpado o condenado y de la víctima; fecha de nacimiento del inculpado o 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 de los dispositivos electrónicos; número de puestas en libertad con indicación del día de instalación de los dispositivos electrónicos.

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 dispositivos electrónicos. 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 dispositivos electrónicos utilizados por cada tipo de violencia que mostrará, como mínimo, las siguientes variables: tipo de violencia, relación entre las personas inculpadas o condenadas y las víctimas, número de instalaciones realizadas durante el mes,

número de desinstalaciones realizadas durante el mes y número de dispositivos electrónicos en funcionamiento, 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 dispositivos electrónicos; desglose por Comunidades/Ciudades Autónomas y provincias de residencia tanto del inculpado o 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 dispositivos electrónicos en caso de avería, rotura o inutilización o perturbación de su funcionamiento normal por la persona usuaria, 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, la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género decidirá la manera de computar las instalaciones y desinstalaciones.

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.

- v) Elaborar todos aquellos informes o documentos sobre el servicio del sistema de seguimiento solicitados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género; y facilitar información sobre el servicio del sistema de seguimiento de conformidad con las instrucciones facilitadas al efecto por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- w) Elaborar informes relacionados con el seguimiento, ocupación de los puestos por efectivos humanos, avisos atendidos, activación de protocolo y cualquier otro dato que requiera la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Dichos informes se elaborarán con la periodicidad y contenido que determine la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- x) Interoperabilidad del sistema de seguimiento por medios telemáticos con el Sistema VIOGEN o cualquier otro sistema del Ministerio del Interior que tenga relación con el objeto del contrato. Uno de los cometidos del Servicio de

Operación es comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad españolas territorialmente competentes las altas, bajas y variaciones de datos relativos a personas usuarias en su ámbito territorial de actuación, así como las alarmas que se produzcan, en los términos descritos en el presente pliego. Por ello, se considera necesario mejorar este cometido mediante el intercambio de información con el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén), de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, en aplicación de los Protocolos de Actuación vigentes referidos en el presente pliego.

La interoperabilidad entre las aplicaciones anteriores y la aplicación del sistema de seguimiento por medios telemáticos, se realizará mediante la implementación de servicios web SOAP, que es una tecnología que sirve para intercambiar datos entre distintas aplicaciones de software, desarrolladas en lenguajes de programación diferentes, y ejecutadas sobre cualquier plataforma.

Los servicios web estarán integrados en la aplicación del sistema de seguimiento de forma transparente para los operadores del sistema; asimismo tendrá actualizado el histórico de transacciones de intercambio realizadas, que podrá ser consultado por las personas usuarias con los permisos adecuados.

El esquema de interoperabilidad desarrollado, permitirá, que ambos sistemas dispongan de la información de interés que le pueda proporcionar el otro sistema, prácticamente, en el momento que se produce.

La definición del modelo de datos de intercambio utilizará como base los microdatos de personas inculpadas o condenadas y víctimas que se describen en el presente pliego.

La implantación del proceso de intercambio se realizará por fases, con el objetivo de minimizar los riesgos. En una primera fase se implementarán los servicios webs necesarios para sustituir la remisión de información actual del sistema de seguimiento por medios telemáticos hacia el Sistema VioGén o similares.

El sistema de seguimiento por medios telemáticos dispondrá de un mecanismo alternativo para el caso de que, debido a problemas de comunicación con el Sistema VioGén o similares, no se pueda transmitir la información en el momento necesario; esta alternativa permitirá a las personas operadoras la gestión manual del proceso (transmitir la información por otros medios); asimismo dispondrá de un sistema de recuperación de fallos, que permita reenviar la información que no se pudo enviar durante la avería, después de la recuperación de la comunicación entre ambos sistemas.

La empresa adjudicataria podrá proponer un planteamiento diferente para la implementación de la interoperabilidad entre ambos sistemas; esta propuesta la reflejará en un informe que deberá ser aprobado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y consensado con la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

3.3. Medios humanos y dimensionamiento.

El dimensionamiento de los medios humanos del servicio integral del sistema de seguimiento en el ámbito de la violencia de género y/o violencia sexual, objeto del presente pliego, que proveerá la empresa adjudicataria, que se considera mínimo para el correcto funcionamiento de éste, es el que se describe en el presente apartado.

En todo caso, la empresa adjudicataria está obligada a disponer de los medios humanos o efectivos necesarios para llevar a cabo la prestación de las tareas descritas para cada uno de los servicios que forman parte del servicio integral contratado para garantizar su prestación 24x7 todos los días del año en los términos descritos en el presente pliego y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente pliego.

En primer lugar, la empresa adjudicataria deberá aportar una persona coordinadora general del servicio, encargada de su gestión, coordinación y supervisión integral, así como de su correcto funcionamiento en los términos descritos en el presente pliego, cuyas tareas serán:

- o Actuará como representante del servicio contratado y como única persona interlocutora con la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

- Deberá estar en posesión de una titulación universitaria superior de Grado o Licenciatura.
- Deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género y de violencia sexual.
- Deberá disponer de formación en la tecnología específica y en los dispositivos electrónicos propuestos y aportados por la empresa adjudicataria para la consecución del objeto del contrato.
- Deberá encargarse 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.
- Deberá dirigir y coordinar la actividad de todos los equipos que integran el servicio integral, de acuerdo con los Protocolos de Actuación vigentes citados en el presente pliego, con los protocolos operativos y con las indicaciones de la persona responsable del contrato (Delegación del Gobierno contra 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.
- Deberá establecer los indicadores necesarios para el seguimiento del correcto funcionamiento del servicio contratado, con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio definido en el presente pliego.
- Deberá encargarse 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 servicio 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 Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Deberá participar en las tareas de formación y eventos que solicite la Delegación del Gobierno contra 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 a continuación en el presente apartado.

3.3.1. Medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.

La empresa adjudicataria dispondrá del número de personas técnicas instaladoras necesarias para realizar las actividades descritas para este servicio de modo que se garantice su correcto funcionamiento 24x7 todos los días del año, en las condiciones descritas y con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio establecido en el presente pliego, así como a las mejoras incluidas en la oferta presentada por la empresa licitadora.

Las personas técnicas instaladoras del servicio de puesta a disposición, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos, deberán disponer de formación teórico práctica en los dispositivos electrónicos y la tecnología específica propuesta y aportada por la empresa adjudicataria para la consecución del objeto del contrato 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, a los Protocolos vigentes, 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 indicaciones de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

Para dar cumplimiento a la obligación de información que impone al órgano de contratación el artículo 130 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), se facilita la información proporcionada por la empresa saliente, sobre las circunstancias relativas a las condiciones de trabajo de los efectivos de la empresa saliente, para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que pueda implicar tal medida, sin prejuzgar la existencia y el alcance de una eventual obligación de subrogación que pudiera derivarse de las fuentes de la relación laboral que resulten de aplicación.

El listado completo de los efectivos actuales en cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, es:

Jornada laboral (horas)	Tipo de contrato	Categoría Convenio	Fecha Antigüedad	Salario Bruto Anual	Complemento VDG	Salario Convenio	Según Convenio a 15 pagas				Pluses		
							Salario base	Plus Vestuario	Plus Transporte	Plus Actividad	Hora Extra	Hora Extra Festiva	Hora nocturnidad
1	10 0	Jefe de Servicios	20/12/200 1	43.975,00 €	- €	23392,80	1.447,88 €	- €	124,90 €	11,72 €	- €	- €	- €
0,87 5	30 0	Operador CRA Alarmas	05/08/202 1	17.084,34 €	157,50 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

1	30	Operador CRA Alarmas	05/08/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	07/10/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	14/10/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	18/10/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	300	Operador CRA Alarmas	14/10/2021	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	31/01/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	300	Operador CRA Alarmas	31/01/2022	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	31/01/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	01/03/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	300	Operador CRA Alarmas	01/03/2022	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	01/03/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	01/03/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	09/05/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	09/05/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Supervisor CRA	09/05/2022	21.532,32 €	180,00 €	21.532,35	1.323,85 €	- €	124,90 €	11,72 €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	06/06/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	300	Operador CRA Alarmas	06/06/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

1	30	Operador CRA Alarmas	06/06/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,625	30	Operador CRA Alarmas	06/06/2022	17.084,34 €	112,50 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	10	Operador CRA Alarmas	13/06/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	30	Operador CRA Alarmas	07/07/2022	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	30	Operador CRA Alarmas	07/07/2022	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	07/07/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	03/08/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	03/08/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	03/08/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	10	Operador CRA Alarmas	09/08/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	10/10/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	10/10/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	16/11/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	16/11/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	28/11/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	28/11/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

1	30	Operador CRA Alarmas	28/11/202 2	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	30/01/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	30/01/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	30/01/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	30/01/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	30/01/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	01/03/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	01/03/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	01/03/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	01/03/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	30	Operador CRA Alarmas	01/03/202 3	17.084,34 €	135,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	01/03/202 3	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	10	Operador CRA Alarmas	17/07/200 6	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18	Operador CRA Alarmas	12/03/201 8	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18	Operador CRA Alarmas	08/04/201 9	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18	Supervis r CRA	03/07/201 7	22.285,05 €	180,00 €	21.532,3 5	1.323,85 €	- €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18	Operador CRA Alarmas	01/05/201 2	17.084,34 €	180,00 €	17.084,3 4	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

1	18 9	Operador CRA Alarmas	01/03/2015	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30 0	Operador CRA Alarmas	16/11/2022	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	24/04/2017	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	10 0	Operador CRA Alarmas	13/12/2010	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,00 1	18 9	Operador CRA Alarmas	21/07/2014	17.084,34 €	0,18 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Titulado Superior	07/01/2003	30.942,72 €	- €	26.293,95	1.653,01 €	- €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	10 0	Operador CRA Alarmas	29/10/2007	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	01/05/2017	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,87 5	18 9	Operador CRA Alarmas	21/08/2017	17.084,34 €	157,50 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	23/10/2017	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	12/03/2018	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Supervisor CRA	12/06/2018	21.532,32 €	180,00 €	21.532,35	1.323,85 €	- €	124,90 €	11,72 €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	12/06/2018	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	10 0	Operador CRA Alarmas	12/07/2010	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	40 1	Operador CRA Alarmas	10/12/2019	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Operador CRA Alarmas	06/10/2015	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	18 9	Supervisor CRA	21/03/2017	22.285,05 €	180,00 €	21.532,35	1.323,85 €	- €	124,90 €	11,72 €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

0,75	30	Operador CRA Alarmas	03/03/2020	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Supervisor CRA	08/06/2020	21.532,32 €	180,00 €	21.532,35	1.323,85 €	- €	124,90 €	11,72 €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,75	30	Operador CRA Alarmas	08/06/2020	17.084,34 €	135,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,875	30	Operador CRA Alarmas	08/06/2020	17.084,34 €	157,50 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
	30	Operador CRA Alarmas	08/06/2020	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
0,875	30	Operador CRA Alarmas	27/08/2020	17.084,34 €	157,50 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	28/07/2020	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	10/07/2020	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Titulado Superior	10/07/2020	26.293,92 €	- €	26.293,95	1.653,01 €	- €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	10/07/2020	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	01/10/2020	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	26/08/2020	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	01/03/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	11/01/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	01/08/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	30	Operador CRA Alarmas	17/05/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	389	Operador CRA Alarmas	17/05/2021	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

1	189	Operador CRA Alarmas	06/06/2016	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	21/03/2017	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Supervisor CRA	01/07/2018	21.532,32 €	180,00 €	21.532,35	1.323,85 €	- €	124,90 €	11,72 €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	27/02/2012	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	100	Supervisor CRA	03/08/2015	22.285,05 €	180,00 €	21.532,35	1.323,85 €	- €	124,90 €	11,72 €	9,10 €	9,36 €	2,00 €
1	189	Operador CRA Alarmas	01/02/2017	17.084,34 €	180,00 €	17.084,34	989,34 €	62,12 €	124,90 €	- €	9,10 €	9,36 €	2,00 €

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 y coordinadora del centro de control.
- 1 persona gestora del centro de control.
- 2 personas asesoras jurídicas, con titulación universitaria superior de Grado o Licenciatura en Derecho o equivalente.
- 2 personas coordinadoras de las actividades realizadas por los medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.
- 3 personas coordinadoras para cada turno de trabajo, con titulación mínima de Bachillerato o equivalente.
- 70 personas operadoras, con titulación mínima de Bachillerato o equivalente que se distribuirán por turnos de trabajo para garantizar la prestación del servicio 24x7 todos los días del año y en cada turno existirá una persona coordinadora del turno.

En todo caso, la empresa adjudicataria está obligada a disponer del número de personas operadoras adecuado para gestionar todas las alarmas e incidencias del sistema de seguimiento 24x7 todos los días del año y cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente pliego.

- 3 puestos de efectivos auxiliares.

Todas las personas adscritas al servicio de operación deberán tener formación especializada en materia de violencia de género y de violencia sexual. Esta formación correrá a cargo de la empresa adjudicataria, cuyas directrices (contenido, duración, personas ponentes, etc.) serán supervisadas por Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Todos los costes de la formación correrán a cargo de la empresa adjudicataria (instalaciones, medios técnicos, retribución de personas 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.

Funciones de los efectivos adscritos al servicio de operación:

Persona responsable y coordinadora del centro de control:

- Coordinación del centro de control.
- Representación del centro de control ante la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género y ante las personas profesionales o contactos establecidos en aplicación de los Protocolos de Actuación acordados, en particular, ante los órganos judiciales, la Fiscalía y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Estar a disposición de los órganos judiciales.
- Deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género y de violencia sexual.
- Dirección de la actividad del centro de control, de acuerdo con los Protocolos de Actuación vigentes, con los protocolos operativos y con las directrices impartidas por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del objeto del contrato con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.
- Dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de todos los efectivos adscritos al servicio de operación. Entre otras, tareas de gestión de la presencia y disponibilidad de todos los efectivos mediante la gestión de las ausencias, vacaciones, descansos, etc.
- 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 de los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.
- 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 distintas personas 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 las personas profesionales o contactos establecidos o por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, en aplicación de los Protocolos de Actuación vigentes.
- Responsable de cumplimentar los indicadores correspondientes a los efectivos a su cargo.

Persona gestora del centro de control:

- Actuará bajo la supervisión directa de la persona responsable y coordinadora del centro de control.
- Las funciones de la persona 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, podrán ser distribuidas entre esta y la persona gestora del centro de control por decisión de la empresa adjudicataria, que será comunicada a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Sustituirá a la persona responsable y coordinadora del centro de control o realizará sus funciones en caso de vacante, ausencia, enfermedad, etc.

Personas asesoras jurídicas:

- Deberán tener Grado o Licenciatura en Derecho y formación y experiencia en materia de violencia de género y de violencia sexual.
- Bajo la supervisión directa de la persona responsable y coordinadora del centro de control, deberá elaborar los escritos y los informes o, en su caso, revisar el contenido de los escritos y los informes que elaboren los demás efectivos del servicio, para dar respuesta a los escritos y comunicaciones de los órganos judiciales, para comunicar al órgano judicial competente cualquier factor que incida en la eficacia del sistema de seguimiento respecto de los dispositivos electrónicos instalados, para comunicar las alarmas gestionadas a las correspondientes personas destinatarias, para efectuar las comunicaciones relativas a la duración del control de las penas de prohibición de aproximación, así como todos aquellos informes solicitados por las personas profesionales o contactos establecidos o por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, en aplicación de los Protocolos de Actuación vigentes.
- Encargada 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.

Personas coordinadoras de las actividades realizadas por los medios humanos adscritos al servicio de puesta a disposición, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos:

- Organizar, planificar y coordinar las actividades de instalación, desinstalación, recogida, reparación, mantenimiento o sustitución de dispositivos electrónicos de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.
- Recepción y procesamiento de los partes de intervención de instalaciones, desinstalaciones, recogidas, reparaciones, mantenimientos o sustituciones de dispositivos electrónicos.
- Recepción y procesamiento de las encuestas de calidad realizadas en el momento de la desinstalación y la recogida de los dispositivos electrónicos para conocer de este modo el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio.
- Encargadas de la dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de todos los efectivos del servicio de puesta a disposición, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.
- Encargadas de la evaluación de todos los efectivos del servicio de puesta a disposición, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos, a través de los procedimientos definidos para ello, con la finalidad de controlar y garantizar el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.
- Encargadas de la coordinación con los centros penitenciarios a los efectos de la instalación, desinstalación y recogida de dispositivos electrónicos de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.

Personas coordinadoras de cada turno de trabajo:

- En su caso, podrán sustituir a la persona responsable y coordinadora del centro de control o realizar sus funciones en los supuestos de vacante, ausencia, enfermedad, etc.
- Deberán disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género y de violencia sexual.
- Sustituirán en caso de necesidad a las personas operadoras de su turno de trabajo.
- Encargadas de la dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de todos los efectivos integrados en su respectivo turno. Entre otras, encargadas 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.

- Encargadas 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 de los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego.
- Responsables de la gestión de altas y bajas de las personas usuarias en el servicio del sistema de seguimiento y de las modificaciones de datos relativas a estas.

Personas operadoras:

- Encargadas de gestionar y atender todas las alarmas e incidencias recibidas en el centro de control según los Protocolos de Actuación vigentes y los protocolos operativos acordados en cada momento y de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio definidos en el presente pliego, de cara a garantizar en todo momento la seguridad y la confianza de la víctima.
- Deberán establecer comunicación con las personas usuarias del servicio, el personal competente, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los centros penitenciarios y todos aquellos contactos establecidos en los Protocolos de Actuación vigentes y en los protocolos operativos acordados, así como responder cuantas cuestiones y dudas puedan surgir a las personas usuarias en el correcto uso de los dispositivos electrónicos.
- Cuando se produzca una transgresión de la distancia mínima preestablecida por parte de la persona inculpada o condenada, 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 escritos, 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 dispositivos electrónicos en remoto (programación de los dispositivos electrónicos para la resolución de posibles incidencias técnicas, revisión de la correcta recepción de las señales, alta y configuración de los dispositivos electrónicos en el sistema, etc.).

Personas efectivas auxiliares:

- Personas encargadas de la gestión y seguimiento específico de los casos instalados en los que concurren cuestiones relevantes para el funcionamiento y la eficacia del sistema de seguimiento, entre otras, distancias de alejamiento inferiores a 500 metros, cambio de domicilio de personas usuarias, instalación de dispositivos electrónicos a una misma persona respecto de varias víctimas o a varias personas inculpadas o condenadas respecto de una o varias víctimas, instalación a una sola persona usuaria, llamada perdida prolongada.
- Encargadas del seguimiento y análisis específico de las alertas, en particular, las de carácter técnico y las de proximidad entre personas usuarias o a lugares determinados.

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 las personas usuarias. 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 la empresa adjudicataria maneje en ejecución del contrato será tratada de forma estrictamente confidencial y de acuerdo a la legislación vigente.
- La empresa adjudicataria 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 la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género).
- La empresa adjudicataria 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. La empresa adjudicataria documentará en dicho procedimiento los plazos mínimos de restitución del servicio al 100% para dichos eventos.

- Cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio deberá ser comunicada de forma inmediata a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género 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 las personas usuarias y, especialmente, a las víctimas.

3.5.1. Indicadores clave de desempeño

Las empresas licitadoras 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, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos, 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 la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, los indicadores se incorporarán a los informes mensuales y anuales que se remitirán a esta.

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

- Servicio de puesta a disposición, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos:
 - Número de instalaciones y desinstalaciones de dispositivos electrónicos, por Comunidad/Ciudad Autónoma y por provincia.

- Número de instalaciones, desinstalaciones y de dispositivos electrónicos desinstalados y/o recogidos con ocasión del ingreso, libertades, permisos penitenciarios y salidas de personas usuarias en centros penitenciarios, por Comunidad/Ciudad Autónoma y por provincia.
- Número de reparaciones por tipología de dispositivos electrónicos y causas que las originan.
- Número de sustituciones por tipología de dispositivos electrónicos y causas que las originan.
- En su caso, número de personas usuarias con amplificador de radiofrecuencia o sistema similar en su domicilio.
- En su caso, número de personas usuarias a las que se ha entregado cargador de la batería para vehículos, si se hubiera determinado como necesario el suministro de los mismos por la empresa adjudicataria.
- Número de encuestas de calidad realizadas (en conjunto, por personas usuarias: inculpada o condenada, víctimas, etc.).
- Número de quejas de las personas usuarias 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 centro de datos de la empresa adjudicataria 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 a las llamadas entrantes al centro de control.
- Duración media de las llamadas (entrantes y salientes).
- Número de llamadas de voz producidas desde los dispositivos electrónicos de las personas usuarias.
- Duración media de las llamadas de voz producidas desde los dispositivos electrónicos de las personas usuarias.
- Número de llamadas de voz y de mensajes en lenguas o idiomas distintos al castellano, incluidas las lenguas cooficiales en España, por lengua o idioma.
- Servicio de operación:
 - Número de instalaciones y de desinstalaciones de dispositivos electrónicos y de casos activos, totales, por Comunidad/Ciudad Autónoma y por provincia.
 - Tipología de instalaciones.
 - Número de instalaciones por pena o por medida cautelar controlada por los dispositivos electrónicos.
 - En su caso, número de instalaciones por tipo violencia contra la mujer.
 - Número de dispositivos instalados, agrupados por set de dispositivos vinculados entre sí.
 - Número de casos singulares.
 - 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 las personas usuarias, discapacidad y tipo de esta, 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 dispositivos electrónicos instalados y desinstalados como consecuencia de ingreso en centro penitenciario, salida de centro penitenciario, concesión de permiso penitenciario.
- Número de encuestas de calidad procesadas y puntuación resultante (en conjunto, por origen – víctimas, personas inculpadas o condenadas, etc.).
- Número de quejas de las personas usuarias y tipología.
- Número de consultas sobre el servicio atendidas.
- Para cada persona operadora, 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 servicio: número de personas usuarias menores de edad, número de personas usuarias con discapacidad y por tipo de esta: visual, auditiva y/o del habla, número de personas usuarias con atención en otras lenguas o idiomas distintos del castellano, incluidas las lenguas cooficiales en España, 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 servicio.

Además de los indicadores escritos, 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.

3.5.2. Informes

La empresa adjudicataria elaborará y enviará a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, por correo electrónico, cifrados y con la periodicidad indicada en cada caso, al menos, los siguientes informes:

- a) Un informe diario que contenga en detalle el número de instalaciones de dispositivos electrónicos, 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 dispositivos electrónicos, la fecha de la desinstalación, todo ello desagregado por Comunidades/Ciudades Autónomas y provincias.
- b) Un informe de seguimiento mensual en formato estructurado determinado 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 seguimiento 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.

La empresa adjudicataria propondrá el modelo de informe estructurado que será aprobado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, reservándose ésta el derecho a solicitar su modificación o mejora durante el tiempo de duración del contrato.

- c) Una memoria anual en formato estructurado, 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/Ciudades Autónomas y provincias. La memoria anual se presentará dentro del mes de enero del año siguiente.

La Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género 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 esta en el formato y periodicidad que esta determine.

Así mismo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género todos los microdatos del servicio, que pudieran ser solicitados por esta en el formato y periodicidad que esta determine.

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

La empresa licitadora deberá presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que respete o mejore los mínimos que se detallan a continuación.

Los niveles de servicio aquí señalados son requisitos mínimos, pudiendo ser mejorados por la empresa licitadora en su oferta, lo que será objeto de valoración.

Si los compromisos adquiridos por la empresa adjudicataria en el Acuerdo de Nivel de Servicio no se cumplieren por causas achacables al mismo, la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género podrá decidir aplicar penalizaciones, en los términos establecidos en el apartado 11 de la Hoja Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En todo caso, la empresa adjudicataria 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 nuevos dispositivos electrónicos: 24 horas, desde la recepción en el centro de control de la resolución judicial por la que se acuerde la instalación.
- Reparación o sustitución de los dispositivos electrónicos ya instalados: 24 horas, desde que se produzca la causa para ello.
- Configuración de dispositivos electrónicos (una vez instalados): 1 hora.
- Desinstalación de dispositivos electrónicos: 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 la Delegación del Gobierno contra 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.

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.

3.6.3. Servicio de Telecomunicaciones

3.6.3.1. Comunicaciones fijas de datos

Parámetros básicos del servicio:

- Disponibilidad del enlace dedicado de comunicaciones entre el centro de datos y el centro de control 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.

3.6.3.4. Servicio de operación

- Disponibilidad del servicio del 99,70% del horario detallado en el presente pliego (24x7 todos los días del año).
- 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.

4. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1. Obligaciones en relación con los efectivos adscritos al servicio

4.1.1. Composición del equipo del servicio de operación.

La empresa adjudicataria asumirá todas las fluctuaciones de los efectivos (bajas, excedencias, vacaciones, etc.) de forma que el servicio no se vea afectado. Para ello deberá disponer de efectivos de refuerzo seleccionados y formados para actuar en caso de sustitución. Los costes de sustitución de efectivos serán a cargo de la empresa adjudicataria.

En caso de sustitución por vacaciones, permisos y demás situaciones que requieran autorización previa por parte de la empresa para su disfrute, la sustitución de efectivos deberá realizarse desde el mismo día en que se produce la situación que da lugar a la sustitución. En el caso de que se produjera por causas sobrevenidas, la sustitución deberá producirse desde el día siguiente a aquel en que la empresa adjudicataria tenga conocimiento de la situación que da lugar a la misma.

La empresa adjudicataria pondrá en inmediato conocimiento de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género 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.

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 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.

4.1.2. Planificación del equipo del servicio de operación.

La empresa adjudicataria ofrecerá una planificación de los turnos y los puestos integrados en cada turno que se encontrarán atendiendo los diferentes servicios detallados en el presente pliego y coordinando las operaciones en cada turno, que será comunicada con la suficiente antelación a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, para que pueda verificar que se cumplen los perfiles mínimos y las condiciones y los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

De producirse quejas de las personas usuarias 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 vigentes, 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, la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género solicitará información de la empresa adjudicataria sobre las medidas adoptadas para su subsanación.

4.1.3. 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 y de violencia sexual 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 contra la Violencia de Género.



La formación será relativa a intervenciones y resolución de incidentes en situaciones de violencia de género y violencia sexual, así como en la tecnología específica a utilizar. La formación correrá a cargo de la empresa adjudicataria y en el caso de la formación relativa a violencia de género y violencia sexual será comunicada previamente a su impartición a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

La empresa adjudicataria deberá procedimentar toda la formación que los diferentes perfiles nuevos contratados deban recibir para la adecuada prestación del servicio.

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 personas 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.

4.2. Lugar de realización de los trabajos de operación

El servicio de operación se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria ubicadas en el territorio nacional, debiendo proponer en su oferta una ubicación concreta del centro de control dentro del territorio nacional. En atención al objeto y características del contrato como al modo en que ha de ejecutarse derivado de la singularidad de sus destinatarias: víctimas de violencia de género de conformidad con la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre y víctimas de violencia sexual en los términos del artículo 3 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, así como al cumplimiento de las resoluciones judiciales de los órganos judiciales españoles mediante la instalación y desinstalación de los dispositivos electrónicos que exige un contacto personal con las personas usuarias del servicio, como a la gestión de las alarmas y alertas mediante su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes para la intervención inmediata en el lugar para garantizar la seguridad de la víctima y su atención, así como a la resolución de incidencias que requieran el contacto personal con las personas usuarias, se requiere un conocimiento adecuado y transversal del entorno y del entramado judicial, policial y asistencial. Estas particularidades determinan que sea razonable y proporcionada la exigencia de vinculación del servicio objeto del presente pliego y del centro del servicio de operación con el territorio nacional en el que va a prestarse.



El servicio integral del sistema de seguimiento se prestará en un espacio físico con capacidad suficiente para los efectivos del servicio de operación descritos en el presente pliego y para las características del servicio descritas en este, debiendo disponer de los medios materiales y, concretamente, del equipamiento telefónico e informático necesario para su adecuada prestación. Las instalaciones serán únicas y específicas para la atención del servicio objeto del presente contrato y, en su caso, deberán estar aisladas de otros servicios dentro de las instalaciones de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria garantizará las condiciones de intimidad y aislamiento de los efectivos del servicio para permitir una correcta atención de las tareas descritas en el presente pliego.

Asimismo, garantizará la accesibilidad del edificio y de las instalaciones del servicio con el fin de que puedan ser utilizadas por efectivos con algún tipo de discapacidad.

La empresa adjudicataria no podrá variar la ubicación de la sede desde la que se presta el servicio sin el consentimiento expreso de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género. La prestación del servicio desde lugar diferente sin consentimiento previo de esta podrá dar lugar a la imposición de penalidades o a la rescisión del contrato.

Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio dispondrán, o estarán en disposición de disponer, de los correspondientes certificados de homologación o su equivalente, que expida la Administración General del Estado y de la normativa comunitaria correspondiente.

Cuando concurra una situación excepcional de especial riesgo, alarma o emergencia para la salud pública para cuya prevención, contención y atención las Administraciones Públicas sanitarias adopten medidas que promuevan y potencien el uso del trabajo a distancia o teletrabajo, el órgano de contratación, previa solicitud motivada de la empresa adjudicataria, podrá autorizar la prestación del servicio de operación en la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo mientras concurra dicha situación. Esta prestación se efectuará en las mismas condiciones de ejecución del contrato, en especial, en materia de equipo de trabajo del servicio de operación y efectivos mínimos que lo integran y de protección de datos, que las previstas en el presente Pliego para la modalidad presencial de ejecución del contrato.

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

4.3. Horario del servicio

- Persona coordinadora general del servicio: sin perjuicio del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria, deberá tener disponibilidad telefónica 24x7 todos los días del año y, de ser necesario, deberá desplazarse hasta las instalaciones del centro de control. No obstante, de forma singular y motivadamente, sus funciones podrán ser asumidas por otra persona que deberá tener el perfil previsto en el presente pliego y que será comunicada a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Efectivos del servicio de puesta a disposición, entrega, instalación, desinstalación y mantenimiento de dispositivos electrónicos: dadas las características de las funciones de estos efectivos, deben ofrecer un servicio 24x7 todos los días del año para atender cualquier incidencia o instalación/desinstalación.
- Servicio de Operación:
 - Persona coordinadora y 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 24x7 todos los días del año.
 - Persona gestora del centro de control: Realizará sus funciones dentro del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de la obligación de atender en todo momento los requerimientos judiciales derivados de su actuación.
 - Personas coordinadoras de turno: Existirá una persona coordinadora 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, todos los días del año (24x7 todos los días del año), distribuidos en los turnos correspondientes establecidos por la empresa adjudicataria.
- Puestos de efectivos auxiliares: Realizarán sus funciones dentro del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria.
- Personas asesoras jurídicas: Realizarán sus funciones dentro del horario laboral establecido por la empresa adjudicataria, garantizando mediante trabajo a turnos u otra modalidad de organización del tiempo de trabajo, la cobertura como mínimo del horario desde las 9 horas hasta las 19 horas de lunes a viernes laborables, sin perjuicio de la obligación de atender en todo momento las solicitudes y los requerimientos judiciales con ocasión o como consecuencia de su actuación.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria 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.

4.4. 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:

- El coste de los medios de comunicación u otros necesarios para el control de las medidas y penas impuestas a las personas usuarias al sistema de seguimiento o cualesquiera que haga falta para asegurar el correcto funcionamiento correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
- 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 la empresa adjudicataria no poseyera derechos exclusivos y que deberán ajustarse en sus especificaciones a la legislación española.
- 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 de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género cualquier información relevante a efectos de garantizar el reconocimiento de los dispositivos de localización por el software del sistema.

4.5. 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.

En todo caso, será la persona coordinadora del servicio quien ponga en conocimiento de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género 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 propuestas 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 a la Delegación del Gobierno contra Violencia de Género dentro de lo previsto en el presente pliego y en la legislación vigente.

La Comisión de Seguimiento estará formada por personal de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, la persona coordinadora general del servicio y la persona coordinadora y responsable del centro de control.

También podrán formar parte de dicha Comisión representantes de otros organismos de la Administración determinados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

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 Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

La Comisión de Seguimiento se reunirá, al menos, cada cuatro meses, pudiéndose convocar reuniones adicionales a instancias de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

La empresa adjudicataria, 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 la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Todo desarrollo software y documentación generada por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ministerio de Igualdad, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, gráficos 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.

4.6. Calidad del Servicio

4.6.1. Monitorización de la Calidad del Servicio

La empresa adjudicataria 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.
 - La empresa adjudicataria deberá ofrecer a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género un sistema de escuchas en remoto que permita a este, 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 las personas usuarias del servicio, detallando la metodología de medición (encuestas de calidad, entrevistas, etc.) y el proceso de análisis y valoración de esta.
 3. Sistema de atención de quejas. A tal fin, todos los efectivos que atiendan directamente a las personas usuarias del servicio, así como a las personas 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.

Todos estos sistemas de calidad serán ejecutados en castellano, y toda la documentación e información proporcionada al realizarlas será facilitada en castellano y en las lenguas cooficiales en el caso de la documentación necesaria para las personas usuarias del servicio con la finalidad de analizar su satisfacción con el servicio (encuestas de calidad) y para facilitar la presentación de quejas por estas.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con algún sistema adicional de traducción e interpretación que permita la realización de los sistemas de estudio de la satisfacción de las personas usuarias del servicio y de atención de quejas en las lenguas cooficiales y en otras lenguas o idiomas cuando sea necesario para el adecuado funcionamiento del servicio en atención a las características de las personas usuarias (víctima del delito y persona inculpada o condenada).

4.6.2. Control de calidad

Para evaluar correctamente el conjunto de requisitos de calidad y nivel de servicio, la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género 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, la empresa adjudicataria reconoce el derecho de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios por ella prestados.

Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género estará disponible sin restricciones. La Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género notificará a la empresa adjudicataria con dos semanas de antelación la auditoría y con un día de antelación la inspección a realizar, y la adjudicataria tendrá la obligación de:

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

4.7. Difusión del servicio

Al tratarse de un servicio contratado por la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, la empresa adjudicataria deberá recabar la autorización previa de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género 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.).

5. Sistema de seguimiento y control del PRTR

5.1 Marco normativo del PRTR

El PRTR en el que se enmarca la presente contratación se rige a nivel de gestión por las órdenes HFP/1030/2021 de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y HFP/1031/2021 de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Dichas normas requieren de la implantación de un sistema de gestión específico orientado a definir, planificar, ejecutar, seguir y controlar las actuaciones previstas en los componentes del PRTR, especialmente desde el punto de vista de la información que se ha de suministrar a las entidades encargadas de tal control.

En este sentido, la adjudicataria deberá elaborar y entregar a la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género toda la información necesaria para el cumplimiento de la normativa del PRTR así como realizar el correcto seguimiento del cumplimiento de los hitos y objetivos del proyecto.

5.2 Información de gestión y seguimiento

Las licitadoras elaborarán y entregarán a la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género la información necesaria para el cumplimiento de los mecanismos de gestión y seguimiento establecidos en la normativa aplicable a los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y, específicamente a lo detallado en la Orden HFP/1031/2021.

5.3 Seguimiento de los hitos y objetivos del proyecto

Cada componente del Plan tendrá asignados hitos/objetivos CID (Council Implementing Decision), de primer nivel. Los hitos/objetivos asignados a las medidas (denominados OA, Operational Arrangement) son de segundo nivel. Unos y otros se relacionan por medio de los indicadores de progreso que tendrán asociados. Y finalmente serán indicadores de tercer nivel los hitos/objetivos de gestión asignados a los proyectos o subproyectos en los que se desarrollen las medidas.

Los indicadores se relacionan jerárquicamente, de manera que el progreso de los de nivel superior se obtiene en base al cumplimiento o progreso de los de nivel inferior a partir de fórmulas y algoritmos. Los del último nivel, asociados a las unidades de ejecución más

pequeñas del Plan (Proyectos), obtienen su progreso a partir de la información que periódicamente cargarán sus responsables en el sistema, con las verificaciones y controles correspondientes. El cumplimiento de los hitos/objetivos OA (Operational Arrangement) y CID (Council Implementing Decision) lo serán por el cumplimiento de sus indicadores asociados.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el seguimiento del cumplimiento de cada uno de los hitos y objetivos anteriores así como facilitar la información correspondiente para la carga en el sistema, con el contenido y el formato exigidos por el sistema, sin que a la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género deba realizar ninguna tarea de configuración, adaptación y/o ajuste de la información. Además la información deberá proporcionarse con tiempo suficiente para que sea validada por la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género y cargada en el sistema en los plazos previstos para ello en la HFP/1030/2021 y la HFP/1031/2021 y normas que las desarrollen.

Dichos sistemas no son objeto de la presente licitación y son aportados por las autoridades responsables del PRTR.

5.4 Seguimiento de la ejecución presupuestaria y contable

La empresa adjudicataria elaborará y entregará a la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género la información necesaria para el cumplimiento de los mecanismos de gestión y seguimiento presupuestario y contable establecidos en la normativa aplicable a los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y, específicamente a lo detallado en la Orden HFP/1030/2021 y HFP/1031/2021.

5.5 Autoevaluaciones

La adjudicataria realizará las tareas necesarias y cumplimentará los anexos pertinentes de la Orden HFP/1030/2021 para que la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género pueda aportar la información relativa a la autoevaluación de sus procedimientos.

Dichas autoevaluaciones deberán realizarse en el marco del desempeño de la función de control de gestión, y se practicarán, al menos, una vez cada año de vigencia del Plan.

5.6 Comunicación, medidas de información y publicidad



La adjudicataria implementará todas las medidas de comunicación que se contienen en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre.

Toda la documentación que se genere y desarrolle exhibirá de forma correcta y destacada el emblema de la UE indicando "financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU", junto al logo del PRTR, usando los formatos oficiales publicados. Adicionalmente, también deberá incluirse el logotipo de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y consensuar el formato de documento acorde al diseño de marca requerido en el alcance del presente procedimiento.

De forma general, se usarán los siguientes emblemas:



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



Todos los documentos que formarán parte de los servicios objeto del presente procedimiento de licitación contendrán tanto en su encabezamiento como en su cuerpo de desarrollo la referencia "Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU".

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 logo de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

5.7 Contribución a la transición ecológica, digital y principio DNSH

Constituye una línea directriz del PRTR la transición ecológica, así como la aplicación y cumplimiento del principio Do not significant harm (DNSH).

En este sentido, la adjudicataria tiene la obligación de respetar, en todas las fases de la presente contratación, este principio DNSH y su normativa de aplicación, especialmente el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero, del



Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C58/01) sobre la aplicación de este principio.

La contribución a la transición ecológica, digital y el principio DNSH se definen en los apartados 6 y 7 respectivamente de la Componente 22.

De forma general, la Componente 22 presenta una contribución del 24,47% a la transición ecológica y un 12,76% a la digital.

Respecto al principio DNSH, la Componente 22.14 requiere de evaluaciones sustantivas en los ámbitos identificados en la tabla adjunta:

C22.14			
Indique cuáles de los siguientes objetivos medioambientales requieren una evaluación sustantiva según el principio DNSH de la medida	Sí	No	Si ha seleccionado "No" explique los motivos
Mitigación del cambio climático	X		
Adaptación al cambio climático	X		
Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	X		
Economía circular, incluidos la prevención y el reciclado de residuos	X		
Prevención y control de la contaminación a la atmósfera, el agua o el suelo	X		
Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	X		
Preguntas	No	Justificación sustantiva	

<p><i>Mitigación del cambio climático.</i> ¿Se espera que la medida genere emisiones importantes de gases de efecto invernadero?</p>	X	<p>Esta inversión persigue realizar obras de rehabilitación y de construcción de nuevas infraestructuras, en los que se asegurará un elevado nivel de eficiencia energética y la aplicación de criterios de sostenibilidad. De este modo se mejorará la eficiencia energética conforme a lo establecido Directiva 2010/31/EU. Por tanto, esto contribuirá a menores consumos y, por tanto, a unas menores emisiones GEI</p> <p>Esta inversión también contempla la compra de equipamientos tecnológicos. Los equipos que se utilicen cumplirán con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, o computadoras y servidores de computadoras o pantallas electrónicas.</p>
<p><i>Adaptación al cambio climático.</i> ¿Se espera que la medida dé lugar a un aumento de los efectos adversos de las condiciones climáticas actuales y de las previstas en el futuro, sobre sí misma o en las personas, la naturaleza o los activos?</p>	X	<p>Según el documento "Impactos y riesgos derivados del cambio climático en España" (2020) las amenazas más importantes para los elementos construidos en áreas urbanas son el aumento de las temperaturas y de los episodios de olas de calor, así como el incremento de las precipitaciones intensas. Las actuaciones previstas en esta medida mejoran las condiciones de las edificaciones ante las amenazas señaladas, ya que se basan en la construcción y rehabilitación de equipamientos energéticamente eficientes preparados para soportar estas amenazas con consumos energéticos más reducidos.</p> <p>Se realizará una evaluación del riesgo climático y la vulnerabilidad de las instalaciones de infraestructuras y en su caso, se establecerán las soluciones de adaptación adecuadas para cada caso.</p>
<p><i>El uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos</i> ¿Se espera que la medida sea perjudicial: (i) del buen estado o al buen potencial ecológico de los masas de agua, incluidas las aguas superficiales y subterráneas; o (ii) para el buen estado medioambiental de las aguas marinas?</p>	X	<p>Los riesgos de degradación ambiental relacionados con la conservación de la calidad del agua y la prevención del estrés hídrico se identificarán y abordarán con el objetivo de lograr un buen estado del agua y un buen potencial ecológico, tal como se define en el artículo 2, puntos 22 y 23, del Reglamento (UE) 2020 / 852, de conformidad con la Directiva 2000/60 / CE del Parlamento Europeo y del Consejo y un plan de gestión del uso y la protección del agua, desarrollado en virtud de la misma para la masa o masas de agua potencialmente afectadas, en consulta con las partes interesadas pertinentes.</p>

<p><i>Transición a una economía circular, incluidos la prevención y el reciclaje de residuos.</i></p> <p>¿Se espera que la medida (i) dé lugar a un aumento significativo de la generación, incineración o eliminación de residuos, excepto la incineración de residuos peligrosos no reciclables; o (ii) genere importantes ineficiencias en el uso directo o indirecto de recursos naturales en cualquiera de las fases de su ciclo de vida, que no se minimicen con medidas adecuadas; o (iii) dé lugar a un perjuicio significativo y a largo plazo para el medio ambiente en relación a la economía circular ?</p>	<p>X</p> <p>Los equipos utilizados cumplirán con los requisitos de eficiencia de materiales establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, u ordenadores y servidores de ordenadores o pantallas electrónicas. Los equipos no contendrán las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo. Al final de su vida útil, el equipo se someterá a una preparación para operaciones de reutilización, recuperación o reciclaje, o un tratamiento adecuado, incluida la eliminación de todos los fluidos y un tratamiento selectivo de acuerdo con el Anexo VII de la Directiva 2012/19 / UE.</p> <p>Al menos el 70% (en peso) de los residuos de construcción y demolición no peligrosos (excluido el material natural mencionado en la categoría 17 05 04 en la Lista europea de residuos establecida por la Decisión 2000/532 / EC) generados, en las actuaciones previstas en esta inversión, será preparado para su reutilización, reciclaje y recuperación de otros materiales, incluidas las operaciones de relleno utilizando residuos para sustituir otros materiales, de acuerdo con la jerarquía de residuos y el Protocolo de gestión de residuos de construcción y demolición de la UE.</p> <p>Los operadores limitarán la generación de residuos en los procesos relacionados con la construcción y demolición, de conformidad con el Protocolo de gestión de residuos de construcción y demolición de la UE y teniendo en cuenta las mejores técnicas disponibles y utilizando la demolición selectiva para permitir la eliminación y manipulación segura de sustancias peligrosas y facilitar la reutilización y reciclaje de alta calidad mediante la eliminación selectiva de materiales, utilizando los sistemas de clasificación disponibles para residuos de construcción y demolición.</p> <p>Los diseños de los edificios y las técnicas de construcción apoyarán la circularidad en lo referido a la norma ISO 20887 para evaluar la capacidad de desmontaje o adaptabilidad de los edificios, cómo estos están diseñados para ser más eficientes en el uso de los recursos, adaptables, flexibles y desmontables para permitir la reutilización y el reciclaje</p> <p>Los componentes y materiales de construcción utilizados en el desarrollo de la actividad no contendrán amianto ni sustancias altamente preocupantes identificadas en la lista de sustancias sujetas a autorización que figura en el anexo XIV del Reglamento (CE) nº 1907/2006.</p> <p>Se llevarán a cabo las medidas propuestas en el Protocolo de gestión de residuos de la UE, con el objeto de limitar la generación de residuos durante la construcción.</p> <p>En la construcción y rehabilitación de edificios e instalaciones, se tendrá en consideración las directrices recogidas en la Directiva (UE) 2018/844 relativa a la eficacia energética de los edificios, de cara a que sean edificios de consumo de energía casi nulo.</p>
---	--

<p><i>Prevención y el control de la contaminación.</i> ¿Se espera que la medida dé lugar a un aumento significativo de las emisiones de contaminantes a la atmósfera, el agua o el suelo?</p>	X	<p>De igual manera que ocurre con las emisiones GEI, no se espera que la medida dé lugar a un aumento significativo de las emisiones de contaminantes a la atmósfera, el agua o el suelo.</p> <p>El carácter general de las actuaciones orientadas a la sustitución de sistemas de calefacción y refrigeración basados en energías fósiles por otras tecnologías cero contaminantes, permitirá una significativa reducción de las emisiones al aire y por consiguiente una mejora en la salud pública.</p> <p>Además, se adoptarán medidas para reducir el ruido, el polvo y las emisiones contaminantes durante la fase de obra y se ejecutarán las actuaciones asociadas a esta medida siempre cumpliendo la normativa de aplicación vigente en cuanto la posible contaminación de suelos y agua.</p>
<p><i>Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.</i> ¿Se espera que la medida (i) vaya en gran medida en detrimento de las buenas condiciones y la resiliencia de los ecosistemas; o (ii) vaya en detrimento del estado de conservación de los hábitats y las especies, en particular de aquellos de interés para la Unión?</p>	X	<p>Se asegurará que las instalaciones de infraestructuras y los equipos IT no afectarán negativamente a las buenas condiciones y la resiliencia de los ecosistemas, tampoco al estado de conservación de los hábitats y las especies, en particular los espacios de interés de la Unión. Por ello cuando sea preceptivo, se realizará la Evaluación de Impacto Medioambiental, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 2011/92/EU.</p>

Tabla 1 – Principio DNSH de la medida

Por último, cabe destacar que tal como se recoge en la Orden HFP/1030/2021, se entiende por etiquetado el reconocimiento del peso relativo de los recursos previstos para la transición ecológica y digital y que, con la finalidad de facilitar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del compromiso de etiquetado verde y digital, la adjudicataria deberá aportar la información necesaria para poder determinar la aportación del proyecto al objetivo fijado en el CID.

APROBADO

LA SECRETARIA DE ESTADO DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
(Artículo 62 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público)
Ángela Rodríguez Martínez (Firmado electrónicamente)

