

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
--

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MONITORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y
VIGILANCIA DE PRESENCIA REMOTA, CONSUMO DE ALCOHOL Y UBICACIÓN
DE PERSONAS SUJETAS A CONTROL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS DE
LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO.**

Índice

1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.- ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
3.- DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES REQUERIDAS.....	3
4.- INCIDENCIAS, SOPORTE Y DUDAS.....	7
5.- PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO	9
6.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO	9
7.- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO	10

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en el servicio de monitorización, seguimiento y vigilancia remota mediante aparatos telemáticos que controlen la presencia en el domicilio de las personas sometidas a dichos seguimientos, aparatos para el control de consumo de alcohol y dispositivos que permitan la geolocalización las 24 horas del día, para aquellas personas sometidas a la tutela de la Administración Penitencia del País Vasco.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del servicio incluye:

- Soporte y mantenimiento de todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
- Disponer de diferentes tipos de medios telemáticos, cada uno con una finalidad y dirigido a cubrir unas necesidades:
 - Dispositivos telemáticos para conocer la ausencia o presencia de un penado en su domicilio o el lugar que se establezca por parte de la Administración Penitenciaria del País Vasco.
 - Dispositivos para el control de consumo de alcohol.
 - Dispositivos de sistema de seguimiento continuo que permitan conocer la ubicación geográfica de un sujeto en todo momento, es decir, disponer de la posición y trayectoria de una persona en tiempo real.
- La empresa adjudicataria efectuará todas las operaciones necesarias de instalación, mantenimiento, manipulación y operación de los dispositivos telemáticos.

3.- DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES REQUERIDAS

3.1. Tipos de dispositivo para la monitorización

- Dispositivos telemáticos para conocer la ausencia o presencia de un penado en su domicilio o el lugar que se establezca por parte de la Administración Penitenciaria del País Vasco. La verificación de la persona deberá ser veraz de acuerdo con las pautas de control, seguimiento y horario que se establezcan en cada caso. La herramienta informática deberá proporcionar de forma permanente la información del dispositivo telemático, avisando mediante las alarmas oportunas cualquier incumplimiento o mal uso de éste.

Deberá incluirse la opción de que un mismo receptor colocado en un domicilio sea capaz de controlar la ausencia o permanencia de varios penados simultáneamente.

- Dispositivos para el control de consumo de alcohol, que además de controlar la ausencia o permanencia de un sujeto en su domicilio, aleatoriamente (según lo establezca la Administración Penitenciaria) le pedirá que realice un control de alcoholemia. Este dispositivo deberá contar con la fiabilidad máxima, tanto en el control de permanencia en el domicilio como en la prueba de alcoholemia, y el sistema guardar y mostrar la información actualizada y alertar de cualquier incidencia ocurrida inmediatamente.
- Dispositivos de sistema de seguimiento continuo que permitan conocer la ubicación geográfica de un sujeto en todo momento, es decir, disponer de la posición y trayectoria de una persona en tiempo real. Se deberá poder establecer una o varias zonas de exclusión (a las que no puede acercarse y el diámetro de exclusión de ésta) o fijando una zona de incluso (zona en la que debe permanecer, puede estar limitada a no salir de esa zona o no estar limitada).

3.2. Requerimientos mínimos

3.2.1 Dimensionamiento del servicio

El servicio deberá ser capaz de monitorizar en modo simultáneo e independientemente del control utilizado en cada caso al menos a 1.000 personas en cualquier punto de la geografía española.

El servicio deberá ser capaz de soportar y gestionar de modo simultáneo al menos 5 centros de vigilancia penitenciaria con diferente localización, y permitir la asignación y reasignación dinámica de cualquier persona monitorizada a cualquiera de dichos centros.

El servicio deberá permitir la actuación de manera simultánea de unas 70 personas y de modo no simultáneo de al menos 800 funcionarios, así como permitir la asignación y reasignación dinámica entre usuarios, funcionarios y centros de vigilancia.

El servicio debe gestionar todos los eventos e incidentes generados en el proceso de vigilancia, y de mantener esa información con un acceso rápido y fácil. Se deben proporcionar informes en castellano y euskera. Además, los documentos generados por la aplicación deberán reunir todas las condiciones de fiabilidad necesarias para ser soporte de decisiones y resoluciones administrativa o judiciales que sean consecuencia de los hechos acontecidos.

3.2.2 Gestión de la información de cada programa de intervención penitenciaria o prestación concreta

El servicio permitirá gestiones de toda la información de personas acogidas en cada programa de intervención penitenciaria, funcionarios a cargo del control, incidentes y cualquier otra que resulte necesaria para el correcto funcionamiento del servicio y de la manera más eficiente.

El servicio proporcionará la información en castellano y en euskera.

El servicio deberá tener la disponibilidad de que la información pueda volcarse o integrarse con diferentes aplicaciones si la Administración así lo requiere durante el periodo del contrato. Así como recoger todos los sucesos e incidencias detectados en relación con la situación de personas y con el funcionamiento de éste.

Todos los documentos generados deberán reunir las condiciones de fiabilidad necesarias para permitir su uso como soporte de las decisiones y resoluciones administrativas, así como de las judiciales.

3.2.3 Instalación de los dispositivos

La empresa se hará cargo de la instalación de los dispositivos en un plazo máximo de 72 horas desde la comunicación de dicha instalación por parte de la Administración Penitenciaria del País Vasco.

3.2.4 Operación y mantenimiento del servicio

La aplicación estará instalada como una solución *onpremise* en infraestructura homologada por Gobierno Vasco en Batera, que es la infraestructura del Gobierno Vasco.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las licencias, contratos, derechos de uso o explotación de los elementos físicos o lógicos necesarios para la prestación del servicio, siempre cumpliendo con las especificaciones de la legislación española.

La empresa adjudicataria será responsable de la instalación y mantenimiento de la aplicación, así como del soporte. También será responsable de las actualizaciones de la aplicación.

Recaerán sobre el adjudicatario los gastos económicos derivados del envío y la recepción de equipos, utensilios o material necesario ya sean de nuevo uso o para su reparación. Una vez finalizado el servicio con el dispositivo telemático, cada persona hará entrega del material en el establecimiento penitenciario más cercano a su residencia, y la recogida de estos aparatos para su revisión y/o reparación, en ningún caso se pagará.

La empresa adjudicataria es responsable de mantenimiento correctivo de cualquier mal funcionamiento detectado.

La empresa adjudicataria deberá facilitar los datos y ayudar en la migración de estos a la aplicación requerida por la Administración una vez finalizado el contrato.

3.2.5 Dispositivos estimados

Los dispositivos y elementos físicos o lógicos para la prestación del servicio, que no sean fabricante o productor por la propia empresa licitadora, deberán acreditar que dispone de:

- Stock suficiente para la prestación del servicio sin interrupción. Con el siguiente número mínimo de unidades en los siguientes tipos de sistemas:

	2026 (del 1/09/2026- 31/08/2027) N.º unidades por día	2027 (del 01/09/2027- 31/08/2028) N.º unidades por día	2028 (del 01/09/2028- 31/08/2029) N.º unidades por día
Monitorización por dispositivos sujetos a control domiciliario	300	300	300
Monitorización por dispositivos de control de alcohol y drogas	20	20	20
Monitorización continua de la geoposición las 24 horas	10	10	10
Número de actuaciones (instalación revisión de equipos, cambio de domicilio, etc.)	2	2	2

- Garantía de suministro de repuestos y licencias de uso por parte del proveedor respectivo.
- Licencias de uso de los componentes lógicos (software) suficientes para la prestación del servicio.
- Capacidad técnica, de certificación y autorización de los respectivos fabricantes o proveedores para implantar, operar y mantener cada uno de los tipos de sistemas, equipos y elementos.
- La empresa adjudicataria tiene que prever la posibilidad de incorporar nuevas aplicaciones y actualizaciones, en función de las necesidades emergentes, compatibles con el servicio completo operativo que se contrate.

3.2.6 Puesta en marcha

El servicio deberá estar en funcionamiento el 1 de septiembre de 2026 o, en su caso, el día siguiente al de la formalización del contrato si fuera posterior a dicha fecha, con un plazo de hasta un mes en caso tener la necesidad de realizar una migración.

En caso de cambio de contratista, se prevé un periodo transitorio de hasta un mes, como máximo, a contar desde la fecha de formalización del contrato, durante el cual se realizará una transferencia de la totalidad del servicio. Durante este periodo, la contraprestación será abonada a la empresa que actualmente presta el servicio. La nueva contratista comenzará a cobrar cuando, finalizada la migración, comience a prestar el servicio de manera efectiva.

3.2.7 Formación

La empresa adjudicataria deberá formar a los funcionarios encargados del control de las personas sometidas al control de los dispositivos telemáticos. Además, se deberán aportar los manuales e instrucciones de uso necesarios en castellano y euskera de la aplicación y de los diferentes apartados electrónicos existentes.

El plan de formación incluirá, al menos, cuatro cursos al año, distinguiendo entre cursos de iniciación y cursos de especialización, con una duración mínima de 2 horas cada uno. Habrá una formación antes de la puesta en marcha del servicio para los usuarios y las posteriores formaciones se harán de forma continua a lo largo de la vigencia del contrato para ir formando a los usuarios nuevos o especializándolos más.

La formación puede realizarse en modalidad online, y con las personas que la Administración considere necesarias en ese momento.

4.- INCIDENCIAS, SOPORTE Y DUDAS

La empresa deberá prestar un soporte técnico permanente y la atención telefónica será de 24 horas al día los 365 días del año, siempre al menos en castellano.

Se dispondrá de un servicio destinado a recibir notificaciones asociadas a incidencias o dudas de usuario que se puedan producir en el sistema y a su resolución online en caso de ser posibles.

Las incidencias deberán ser reportadas por correo electrónico y/o teléfono a la dirección de correo electrónico o números de teléfono proporcionados por la empresa adjudicataria para tal fin.

Las incidencias que serán atendidas como parte del equipo de soporte podrán estar enmarcadas en los siguientes niveles:

- Origen no determinado (Análisis de Problemas): Atención de incidencias cuya causa u origen todavía no ha sido determinada y pueda residir o no en el sistema objeto del servicio. Se realizará la investigación del problema y la identificación de la causa probable. En caso de que se determine que el origen del problema no es achacable al sistema, se

procederá a la notificación al equipo designado por Gobierno Vasco para su resolución porque queda fuera del alcance de los servicios contratados. La adjudicataria realizará el seguimiento y coordinación de la incidencia, aunque la resolución práctica no sea su responsabilidad colaborando en caso de ser necesario, para lograr la resolución de esta.

- Defectos de plataforma o configuración: Atención de incidencias por problemas técnicos con el software, la configuración, la parametrización u operativa habitual del sistema.
- Soporte a los procesos de cambio y/o virtualización de la infraestructura.
- Dudas o consultas de los usuarios durante la utilización del aplicativo.

El horario de prestación del servicio de soporte telefónico será 24hx7 todos los días del año incluyendo festivos y fines de semana.

Los Niveles de Criticidad para las incidencias se definen de la siguiente forma:

Nivel de Criticidad	Descripción
Crítico	La incidencia bloquea la operativa específica de todos los usuarios del Sistema No existe un camino alternativo viable para resolver el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Pérdida total del Servicio.
Alto	La incidencia bloquea la operativa de un grupo grande de usuarios (varios Centros Penitenciarios) No existe un camino alternativo viable para resolver el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Pérdida parcial del Servicio en varios Centros Penitenciarios
Medio	La incidencia bloquea la operativa de un Centro Penitenciario No existe un camino alternativo viable para resolver el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales) Pérdida parcial del Servicio en un Centro Penitenciario
Bajo	La incidencia bloquea la operativa normal del Sistema Existen caminos alternativos viables que permiten seguir ofreciendo servicio, aunque sea con funcionalidad disminuida.

La adjudicataria ofrecerá los siguientes niveles de servicio, dependiendo del nivel de criticidad de la incidencia:

Nivel de Criticidad	Tiempo de atención	Tiempo de Puesta en marcha acciones correctivas	Tiempo de Escalado (a partir de la puesta en marcha de Acciones Correctivas)	Objetivo (%)
Crítico	<20 min.	<30 min.	<1 hora	>98%
Alto	<20 min.	<1 hora	<2 horas	>97%
Medio	<20 min.	<2 horas	<2 horas	>95%
Bajo	<20 min.	<8 horas	<8 horas	>95%

5.- PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

La adjudicataria designará un director técnico con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Realizar las certificaciones parciales de servicios prestados.

La adjudicataria designará asimismo un jefe de Proyectos y que será el interlocutor principal con el Centro Directivo de Instituciones Penitenciarias de Gobierno Vasco, siendo su misión principal el gestionar la buena marcha del contrato.

6.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La adjudicataria garantizará el cumplimiento de la legislación aplicable, en especial en lo referente a:

- Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) 3/2018 de 5 de diciembre, y demás normativa nacional de desarrollo de la misma.
- Reglamento Europeo de Protección de datos personales: 2016/679 de 27 de abril.
- 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.
- Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), RD 4/2010 de 8 de enero, y demás normativa que lo desarrolle.
- Esquema Nacional de Seguridad, RD 311/2022 de 3 de mayo.

Si durante el transcurso del contrato se produjese alguna modificación de la normativa vigente que fuese más restrictiva que lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con algún parámetro, tendrá validez sobre el presente documento.

7.- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

A la finalización del periodo de ejecución del contrato, la adjudicataria deberá tener resueltas todas aquellas incidencias/ averías que estuviesen abiertas. Además, se deberá entregar toda la documentación de los nuevos manuales técnicos de la operación y toda aquella documentación que sea relevante, en un plazo no superior a 3 meses desde el fin de periodo de ejecución para su correspondiente validación.

Deberá entregar todos los datos a la Administración.

Deberá colaborar en la migración de toda la información del servicio con la nueva empresa adjudicataria.