



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DE
SERVEI DE MONITORATGE, SEGUIMENT I VIGILÀNCIA REMOTA MITJANÇANT
EL SUBMINISTRAMENT EN RÈGIM D'ARRENDAMENT D'APARELLS PER AL
CONTROL DE PERSONES SOTMESES A MESURES PENALS I A CONTROL DE
CENTRES PENITENCIARIS AMB TRES TIPOLOGIES DE DISPOSITIUS: GPS O
GEOLOCALITZACIÓ, PRESÈNCIA/ABSÈNCIA O PERMANÈNCIA I
PRESÈNCIA/ABSÈNCIA AMB CONTROL D'ALCOHOL**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte	2
2. Destinataris	2
3. Característiques del servei	3
4. Requeriments del desenvolupament del servei	4
5. Especificacions del servei	12
6. Formació	17
7. Obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària.....	18
8. Requeriments en matèria de personal.....	19
9. Coordinació, control i seguiment	20
10. Traspàs del servei	22

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és l'execució d'un servei de monitoratge, seguiment i vigilància remota mitjançant el subministrament en règim d'arrendament d'aparells per al control de persones sotmeses a mesures penals i a control de centres penitenciaris amb tres tipologies de dispositius: GPS o geolocalització, presència/absència o permanència i presència/absència amb control d'alcohol.

L'objectiu, depenent del sistema de control, és:

1. El seguiment electrònic permanent mitjançant dispositiu GPS de persones sotmeses a una mesura penal a la comunitat que incorpora aquesta restricció.
2. El monitoratge, seguiment i vigilància remota de presència o absència del lloc que s'estableixi, de persones sotmeses a mesures d'execució penal, amb o sense control d'alcohol.

En concret, el contracte ha de prestar servei de subministrament, instal·lació i seguiment de 3 tipus de dispositius diferenciats:

- 1) **GPS.** Monitoratge mitjançant dispositius subjectes de forma permanent a l'usuari, que permetin el seguiment amb caràcter continu, immediat i de forma permanent de la ubicació (basat en la tecnologia de Sistema de Posicionament Global) de les persones a les quals s'apliqui la mesura. Haurà de proporcionar, de manera continua i fiable, informació precisa sobre el punt concret de la geografia catalana o espanyola on es trobi en cada moment l'usuari, amb capacitat per determinar alarmes si es produeixen incidències de qualsevol tipus, incloses les entrades i sortides dintre de les zones d'exclusió o inclusió determinades.
- 2) **Presència/Absència.** Monitoratge mitjançant dispositius subjectes de forma permanent a l'usuari, que permetin el control remot de presència o absència del domicili (o del lloc que es determini) de cada una de les persones a les quals s'apliqui la mesura.
- 3) **Presència/Absència + alcoholímetre.** Monitoratge mitjançant dispositius subjectes de forma permanent a l'usuari, que permetin el control remot de presència o absència del domicili (o del lloc que es determini) de cada una de les persones a les quals s'apliqui la mesura, de la mateixa manera que el primer servei, afegint-hi un seguiment puntual i fiable del possible consum d'alcohol del subjecte a qui s'instal·li.

2. Destinataris

El perfil de les persones destinatàries del servei són persones penades:

- a) Població sotmesa a mesures penals a la comunitat (llibertat vigilada postpenitenciària i mesures de seguretat de llibertat vigilada) que incorporin el requeriment de localització permanent mitjançant aparells electrònics.
- b) Població sotmesa a mesures penals privatives de llibertat.

3. Característiques del servei

Es tracta d'un servei global de control telemàtic, que inclou el monitoratge, seguiment i vigilància remota de persones sotmeses a mesures penals i a control de centres penitenciaris, però també la gestió dels equips i les incidències d'equips i servei.

Concretament, el servei inclou:

El subministrament dels equips de control telemàtic per a les persones penades (GPS, absència/absència presència, i absència/presència més control d'alcoholèmia).

1. El centre de control de seguiment dels penats amb dispositiu de control telemàtic. En aquest centre de control s'han de realitzar els serveis següents:
 - a. Monitoratge:
 - i. 24 hores al dia, tots els dies de l'any, de les persones penades amb control continu amb dispositiu GPS, LBS i WiFi;
 - ii. Diari per als dispositius de presència/absència, amb o sense control de consum d'alcohol.
 - b. Gestió d'equips i coordinació: Coordinació del personal responsable de fer el monitoratge i del personal encarregat d'instal·lar els dispositius. Tasques també de coordinació amb l'SMPR i de gestió d'equips: control d'estocs i magatzem d'aquest estoc, gestió dels equips defectuosos per a la seva reparació i enviaments d'equips per instal·lar i baixes del servei.
2. El servei d'instal·lació dels equips al domicili de la persona penada, el centre penitenciari, el jutjat de referència, comissaria de policia o al lloc que es determini.

En tots els casos, s'establirà un protocol, d'obligat compliment per l'adjudicatari, per a la gestió de les instal·lacions i les incidències en el seguiment.

El nombre d'usuaris (persones penades) que atén el servei és variable, tot i que es preveu una mitjana de:

- 80 equips de presència/absència
- 15 de presència/absència amb alcoholímetre
- 6 equips amb control de seguiment continu amb GPS per a permisos penitenciaris
- 60 equips amb control de seguiment continu amb GPS

4. Requeriments del desenvolupament del servei

L'adjudicatari del contracte haurà de disposar i desplegar els següents elements, sistemes i serveis (o els seus equivalents en termes de funcionalitat), així com garantir el seu manteniment en tot el territori espanyol.

a) SUBMINISTRAMENT DE DISPOSITIUS ELECTRÒNICS

L'adjudicatari del contracte haurà de disposar i desplegar els següents elements, sistemes i serveis (o els seus equivalents en termes de funcionalitat):

1. GPS

Monitoratge mitjançant dispositius subjectes de forma permanent a l'usuari, que enviïn informació continua de la localització de la persona a la qual s'apliqui la mesura a un dispositiu de seguiment GPS.

Dispositius que recullin la informació dels transmissors subjectes de forma permanent a l'usuari i que proporcionin informació actualitzada, continuada i precisa sobre el punt concret de la geografia catalana o espanyola on es trobi en cada moment la persona a la qual s'aplica la mesura.

També han de poder controlar si es produeix l'accés de la persona a zones que pugui tenir prohibides o la sortida de la persona de zones dins les quals hagi de romandre generant, en ambdós casos, alarmes.

El dispositiu que recull la informació haurà de comptar amb una bateria interna, amb capacitat de ser recarregada sense interrompre el correcte funcionament del sistema i sense limitar el moviment de l'usuari ni obligar-lo a estar connectat a la font d'alimentació. Aquesta bateria haurà de tenir suficient autonomia – mínim de 24 hores - perquè les persones penades puguin desenvolupar les seves activitats quotidianes amb normalitat.

El dispositiu GPS ha de tenir la funció de trucar i rebre trucades de veu via GSM i/o 3G, 4G i 5G (o sistemes similars que es desenvolupin) i tenir pantalla per rebre missatges.

El sistema haurà de permetre a la SMPR conèixer la localització exacta de la geografia catalana i espanyola on es trobi en cada moment la persona a la qual s'apliqui la mesura, a través de GPS o LBS, WiFi i altres sistemes similars que es desenvolupin.

L'element de control haurà d'estar dotat dels mecanismes necessaris per prevenir, detectar i notificar qualsevol intent de manipular i/o danyar el seu funcionament.

Les incidències hauran d'arribar al sistema mitjançant la utilització de la xarxa pública de telecomunicacions, incloent la xarxa telefònica commutada o els sistemes de telefonia mòbil.

Les comunicacions entre els dispositius hauran de realitzar-se amb un alt nivell d'encriptació.

Especificacions generals del dispositiu subjectat de forma permanent a la persona penada:

- El dispositiu ha tenir una mida reduïda de tal manera que permeti a la persona penada realitzar les seves activitats quotidianes.
- El dispositiu ha de ser resistent als cops, hermètic per permetre la immersió en aigua fins cinc metres de profunditat i evitar l'entrada de pols.
- El dispositiu haurà d'incorporar un sistema de càrrega de tipus USB-C.
- El sistema de càrrega ha de ser compatible amb els adaptadors de corrent que compleixin la normativa europea específicament per ús al territori nacional.
- El dispositiu haurà d'incorporar una targeta eSIM que permeti la connexió a xarxes de telefonia mòbil sense necessitat de targetes SIM físiques.
- La bateria del dispositiu haurà de tenir una vida útil de treball mínima de trenta (30) mesos.
- El dispositiu ha de ser capaç d'emetre un missatge de bateria baixa tan aviat com ho detecti, almenys 7 dies abans del final de la seva vida útil.
- El dispositiu ha de tenir l'opció de restablir-se automàticament a la seva condició normal de funcionament després d'una senyalització d'alarma sense que es requereixi una activació manual.
- El dispositiu haurà de ser capaç de detectar i reportar almenys senyals diferenciades de manipulació indeguda en els casos següents:
 - Ruptura i/o manipulació del tancament del dispositiu
 - Ruptura o dany de la corretja
 - Quan l'usuari se l'ha tret del seu cos
 - Quan no estigui en moviment per un període significativament prolongat.

2. PRESÈNCIA/ABSÈNCIA

Monitoratge mitjançant dispositius subjectes de forma permanent a l'usuari, que enviïn informació de la presència o absència de la persona a les qual s'apliqui la mesura a un dispositiu ubicat al lloc de permanència d'aquesta persona.

Dispositius que recullin la informació dels dispositius subjectes de forma permanent a l'usuari, que s'ubicaran al lloc de permanència de les persones a les qual s'apliqui la mesura i que proporcionin informació de la presència o absència de la persona al lloc on està ubicat el dispositiu.

El sistema haurà de permetre a la Secretaria de Mesures Penals i (en endavant, SMPR) conèixer la presència o absència de la persona interna en el lloc que, d'acord amb el programa establert, s'ha de trobar durant les hores previstes en el programa. L'element de control haurà d'estar dotat dels mecanismes necessaris per prevenir, detectar i notificar qualsevol intent de manipular i/o danyar el seu funcionament.

Una sèrie de senyalitzacions diàries seran enviades per la unitat receptora domiciliària al Centre de Monitoratge per reportar el seu estat i verificar el correcte funcionament de la Unitat Receptora i del Vincle telefònic. En el cas que es produeixi un esdeveniment que requereixi una notificació immediata o l'usuari violi les condicions preestablertes la unitat receptora domiciliària enviarà un senyal de forma immediata.

La comunicació de les incidències haurà de poder entregar-se mitjançant la utilització de la xarxa pública de telecomunicacions, incloent la xarxa Telefònica commutada o els sistemes de Telefonia Mòbil.

Les comunicacions entre els dispositius hauran de realitzar-se amb un alt nivell d'encriptació.

Especificacions generals del dispositiu subjecte de forma permanent a l'usuari:

- El dispositiu ha de ser resistent als cops, hermètic com per permetre la immersió en aigua fins cinc metres de profunditat i evitar l'entrada de pols.
- La bateria del dispositiu haurà de tenir una vida útil de treball mínima de trenta (30) mesos.
- El dispositiu ha de ser capaç d'emetre un missatge de bateria baixa, tan aviat com ho detecti, almenys 7 dies abans del final de la seva vida útil.
- El dispositiu ha de tenir l'opció de restablir-se automàticament a la seva condició normal de funcionament després d'una senyalització d'alarma sense que es requereixi una activació manual.

- El dispositiu haurà de ser capaç de detectar i reportar almenys senyals diferenciades de manipulació indeguda en els casos següents: o Ruptura i/o manipulació del tancament del dispositiu o Ruptura o dany de la corretja o Quan l'usuari se l'ha tret del seu cos o Quan no estigui en moviment per un període de 60 minuts.
- S'haurà de poder configurar un paràmetre que establirà la distància màxima o el radi, mesurat a partir de la ubicació de la Unitat Receptora Domiciliària, fins a la qual es podrà allunyar l'intern/a. Aquest valor es configurarà mitjançant la programació realitzada des del Centre de Control. L'abast podrà ser seleccionat, sense requerir cap ajust al dispositiu, entre almenys tres opcions: "baixa" "mitjana" i "alta".

3. PRESENCIA/ABSÈNCIA + ALCOHOLÍMETRE

Un sistema de control similar a l'establert en el punt 2) que permeti a més fer un seguiment puntual i fiable del possible consum d'alcohol del subjecte a qui s'instal·li quan així ho indiqui l'SMPR. Aquest sistema haurà de permetre programar proves d'alcohol perquè realitzi la persona interna des del seu propi domicili, amb la periodicitat i en els horaris que l'SMPR determini. Així mateix, la solució oferta haurà de permetre identificar indubtablement la persona a qui es fa el seguiment de consum d'alcohol cada vegada que faci la prova d'alcohol. El sistema ha de mesurar el nivell d'alcohol a partir de 0,01 mil·ligrams en aire expirat.

b) PROGRAMARI

S'haurà de comptar amb un programari totalment en català, una interfície única per a tots els tipus de programes que seran utilitzats amb l'opció de poder afegir altres sistemes. La interfície de programari permetrà el processament i emmagatzematge de la informació rebuda de les prestacions anteriors, així com possibles incidències accidentals i provocades en el funcionament dels dispositius electrònics utilitzats. També ha de ser possible recuperar informació històrica de les dades en un dia/hora determinats.

La solució haurà d'incloure el suport físic (maquinari) necessari per a emmagatzemar la informació i haurà d'estar redundant, per evitar la pèrdua de dades.

Aquest programari haurà de permetre al centre de control fer el seguiment de les persones penades, i ha d'estar també disponible a la xarxa del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, per a la consultes dels funcionaris i altres professionals referents de la persona penada.

El sistema haurà de permetre traçar zones d'inclusió i exclusió, d'acord amb el que s'indiqui per part del Jutjat o Tribunal, amb la possibilitat de modificar-ne l'abast.

Així mateix, haurà de permetre establir un període de temps durant el qual l'accés de la persona penada a la zona d'exclusió no activi l'alarma d'incidència.

c) CENTRE DE CONTROL

GESTIÓ: COORDINACIÓ DE L'EQUIP, POSADA A DISPOSICIÓ, MANTENIMENT I GESTIÓ DELS DISPOSITIUS ELECTRÒNICS

Aquest servei inclou, en concret:

1. Controlar els diversos dispositius electrònics col·locats i el termini de seguiment per a cadascun d'ells.
2. Coordinar-se amb els diferents serveis del contracte i l'SMPR
3. Rebre les dades de les persones penades a qui s'ha d'aplicar la mesura de control telemàtic, per donar d'alta i baixa del sistema aquestes persones.
4. Gestionar les instal·lacions dels equips de control telemàtic, coordinant la informació rebuda des de l'SMPR.
5. Realització de les proves necessàries per verificar la correcta instal·lació i configuració dels equips abans, i durant l'execució de la mesura.
6. Manteniment de l'estoc dels equips necessari per al manteniment del servei i reparació o substitució en cas d'incidència tècnica o manipulació.
7. Gestió del material, tant per mantenir equips preparats per instal·lar com per reparar o resoldre incidències en el funcionament dels equips, i coordinar-se amb la/es persona/es instal·lador/es per mantenir un estoc suficient d'equips.
8. Manteniment del programari de control perquè estigui sempre disponible.
9. Aquest servei de control i seguiment ha d'incloure el personal necessari, degudament format per l'empresa, per a la prestació del servei.
10. Qualsevol altra activitat que resulti necessària per a la prestació del servei.

MONITORATGE: SERVEI DE CONTROL I SEGUIMENT 24 H/365 DIES A L'ANY DELS USUARIS AMB CONTROL GPS

Aquest seguiment inclou la posada en marxa del sistema i el control telemàtic del penat, així com l'emissió dels informes necessaris. En concret:

1. Recollir i informar de forma permanent, 24 hores/365 dies a l'any de la localització de la persona penada arreu de l'estat espanyol
2. Enregistrar i emmagatzemar els moviments de les persones penades per tal de poder-ne informar en cas que se sol·liciti per part de la instància judicial o del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.
3. Controlar que la persona penada no s'apropi a determinades zones o no surti de determinades zones (si aquestes restriccions li han estat imposades)
4. Informar de manera immediata, a qui es determini, quan el penat incompleixi alguna condició de les que li puguin ser imposades
5. Controlar les irregularitats de funcionament de les polseres (descàrregues, avaries, etc.), gestionar-ne la solució i informar a qui es determini
6. Disposar dels mecanismes necessaris per prevenir, detectar i notificar qualsevol intent d'alterar o inutilitzar el seu funcionament per part del penat.
7. Disposar d'un sistema de pre-alarma i avís a la persona penada quan estigui proper a entrar a una zona d'exclusió o sortir d'una zona d'inclusió.
8. Controlar els diversos dispositius electrònics col·locats
9. Elaborar els informes següents:
 - a. Informe d'instal·lació/desinstal·lació: Ha de recollir qualsevol incidència que s'hagi produït durant la instal·lació o desinstal·lació. També ha d'incloure les consultes que hagi fet l'usuari i les respostes que se li han donat. Aquest informe s'haurà de lliurar en un termini màxim de 24 hores des de la instal·lació.
 - b. Informe d'incidències: Cada vegada que es produeixin les incidències especificades més endavant. Aquest informe s'haurà de lliurar en un termini màxim de 72 hores des del tancament del protocol de la incidència.
 - c. Informes de seguiment trimestrals: Periòdicament, en un termini màxim d'un mes des de la finalització del trimestre, i sempre segons les demandes de seguiment imposades per jutges i tribunals.
 - d. Informe final: A la finalització del servei, amb un resum del compliment/incompliment de les mesures, i les incidències més remarcables. Aquest informe s'haurà de lliurar en un termini màxim d'un mes des de la desinstal·lació del dispositiu GPS.

10. Aquest servei de control i seguiment ha d'incloure el personal necessari, degudament format per l'empresa, per a la prestació del servei.

MONITORATGE: SERVEI DE CONTROL DE DILLUNS A DIVENDRES NO FESTIUS, DELS INTERNS AMB DISPOSITIU DE PRESENCIA/ABSÈNCIA (amb o sense control d'alcohol)

Aquest seguiment inclou controlar diàriament a l'intern/a, informar dels incompliments i emetre els informes necessaris. En concret:

1. Estar operatiu tots els dies, de dilluns a divendres no festius, i fer un mínim de dos controls diaris de cada intern/a (un entre les 8 i les 10 hores i un altre entre les 18 i les 22 h)
2. Gestionar les alarmes i alertes que es produeixin.
3. Informar, a qui es determini, quan l'intern/a incompleixi alguna condició de les que li puguin ser imposades
4. Elaborar els informes relacionats amb les alarmes produïdes i emetre altres informes sobre el seguiment de les persones internes o funcionament del servei, quan li sigui requerit per la unitat competent. Els informes i documents elaborats han de reunir les condicions i fiabilitat necessàries per a permetre el seu ús com a prova per a resolucions administratives i judicials. S'han d'elaborar els informes següents:
 - a. Informe d'instal·lació. Ha de recollir qualsevol incidència que s'hagi produït durant la instal·lació. També ha d'incloure les consultes que hagi fet l'usuari i les respostes que se li han donat.
 - b. Informe d'incidències. Cada vegada que es produeixin incidències importants.
 - c. Informes de seguiment. Pels casos que consideri necessari el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, depenent del Pla Individual de Tractament de cada persona interna
 - d. Informe final. A la finalització del Servei, amb un resum del compliment/incompliment de les mesures, i les incidències més remarcables.
5. Controlar les irregularitats de funcionament de les polseres (descàrregues, avaries, etc.), gestionar-ne la solució i informar a qui es determini
6. Aquest servei de control i seguiment ha d'incloure el personal necessari, degudament format per l'empresa, per a la prestació del servei

7. Enregistrar i emmagatzemar els moviments dels penats per tal de poder-ne informar en cas que se sol·liciti per part de la instància judicial o del Departament de justícia i Qualitat Democràtica;

d) ACTUACIONS D'INSTAL·LACIÓ, DESINSTAL·LACIÓ I CANVIS D'EQUIPS

Aquest servei inclou, en concret:

1. Instal·lació física i posada en funcionament dels equips en el centre penitenciari, el domicili del penat o en el lloc que es consideri, i desinstal·lació.

La instal·lació i desinstal·lació poden produir-se en aplicació de la resolució administrativa o judicial corresponent, per canvi de la situació processal de la persona penada o per raons mèdiques, de salut, o altres raons que obliguin a una suspensió de la mesura.

El servei inclou el desplaçament per a la instal·lació, substitució (si és el cas), desinstal·lació i recollida dels equips.

La instal·lació, desinstal·lació o substitució dels equips a qualsevol punt de Catalunya s'ha fer en el termini:

- de 24 hores pels dispositius GPS i
- de 48 hores de dilluns a divendres laborables pels dispositius de presència/absència,

des de la recepció en el centre de control de les dades necessàries per a la instal·lació/desinstal·lació/substitució.

2. Entrega d'un full informatiu sobre el funcionament de l'equip i les normes bàsiques que ha de complir, a la persona penada usuària del servei, elaborat per l'SMPR
3. Aquest servei ha d'incloure el personal necessari, degudament format per l'empresa, per a la prestació del servei. Aquests professionals hauran de desplaçar-se per instal·lar els aparells als penats, posar-los en funcionament i substituir-los si és necessari al llarg de tot el període de seguiment, així com desinstal·lar-los quan correspongui.
4. Les despeses ordinàries derivades de l'ús dels dispositius que no imputables a l'ús fet per la persona penada seran a càrrec de l'adjudicatari.

e) SERVEI DE TELECOMUNICACIONS

L'adjudicatari es farà càrrec de les comunicacions mòbils de veu i dades, sistema del centre de control i de les persones instal·ladores. Aquest servei inclou, com a mínim:

- Les comunicacions de dades per a la connexió del sistema de monitoratge i el centre de control.
- Comunicacions de veu per a les trucades del centre de control als dispositius de control GPS.
- Comunicacions entre les persones instal·ladores i el centre de control.
- Qualsevol altre servei necessari pel correcte funcionament del servei contractat.

5. Especificacions del servei

El programari, independentment de l'accés des del centre de control, s'ha de poder executar des de qualsevol ordinador connectat a la xarxa de la SMPR, per al seguiment de les persones penades per part dels professionals del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

La instal·lació, implantació, adaptació, posada en servei, operació, manteniment, reparació, reposició o qualsevol altra operació que resulti necessària efectuar sobre els equips, sistemes i dispositius esmentats anteriorment per tal de garantir l'efectiva prestació del servei contractat són a càrrec de l'adjudicatari.

Durant el període d'execució contractual, l'adjudicatari facilitarà, en perfecte estat de funcionament i ús, tots els elements físics i lògics necessaris per a l'execució del contracte.

Igualment, durant el període d'execució del contracte, l'adjudicatari efectuarà totes les operacions necessàries per a la instal·lació, manteniment, manipulació i operació dels elements esmentats en l'apartat anterior, de tal manera que proporcionin en tot moment el servei contractat, quedant únicament excloses de l'àmbit del contracte les actuacions de vigilància i control pròpies de l'exercici de funcions i competències de la SMPR que es realitzin per mitjà o amb ajuda del servei contractat.

L'atenció tècnica de l'empresa adjudicatària haurà de fer-se en català o castellà.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els serveis d'allotjament i administració per a tot el hardware i software de l'arquitectura proposada que compondrà el servei d'explotació del sistema, i la infraestructura haurà de ser redundant de comunicacions.

A. REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI

1. Seguiment de les persones penades (internes de centres penitenciaris i subjectes a mesures penals a la comunitat)

Per al **SERVEI DE SEGUIMENT GPS** el sistema de control remot haurà de ser capaç de fer el seguiment de manera simultània dels penats que en cada moment determini la SMPR.

Per al **SERVEI DE PRESENCIA/ABSÈNCIA** (amb o sense control d'alcohol) El sistema de control remot haurà de ser capaç de fer el seguiment de manera simultània del nombre de persones internes que en cada moment determini la SMPR.

Per al **SERVEI DE SEGUIMENT GPS** per a permisos penitenciaris, de control remot haurà de ser capaç de fer el seguiment de manera simultània dels penats que en cada moment determini la SMPR.

2. Accés al programa dels professionals del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica

Independentment del seguiment de les mesures que ha de fer la unitat de seguiment contractada, la SPRAV i els centres penitenciaris han de tenir accés al programa de gestió amb dos **nivells d'usuaris**: usuaris de control i usuaris de gestió, i dintre d'aquests perfils s'haurà de definir els accessos pels diferents programes en funció de l'usuari i del centre de vigilància assignat.

- Els **usuaris de control** han de poder donar d'alta i baixa de les persones penades, gestionar-les per programa i per centre o unitat i consultar els informes i els itineraris de totes les persones penades.
 - Els **usuaris de gestió** han de poder gestionar les persones penades assignades al seu centre o unitat i consultar els informes i els itineraris de les persones penades assignades únicament al seu centre o unitat.
3. El sistema de control remot haurà de ser capaç de gestionar la informació de tots els esdeveniments i incidents generats en el procés de vigilància d'un nombre de persones penades igual al que s'exigeix com a número mínim, i de conservar aquesta informació de manera fàcil i ràpidament utilitzable per temps indefinit. Amb capacitat de proporcionar els informes en llengua catalana.
4. La freqüència utilitzada pels dispositius ha de complir amb la potència establerta per no generar interferències notables en altres dispositius electrònics.

B. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ DE LES PERSONES ACOLLIDES ALS PROGRAMES

El sistema permetrà gestionar tota la informació de les persones a qui s'aplica la mesura, que resulti necessària per al control efectiu i seguiment del seu compliment o incompliment i, en particular:

- Dades identificatives de la persona
- Regles de presència d'obligat compliment per part de la persona (llocs i horaris de presència)
- Historial d'incidències
- Assignació de cada usuari a la unitat o centre penitenciari de referència

El sistema proporcionarà funcionalitats o eines que facilitin la gestió, anàlisi i explotació de la informació de les persones a qui s'apliqui la mesura.

El sistema ha de permetre la descàrrega d'informes en un format estàndard DIN-A 4 susceptible de ser editat i imprès, de tots els esdeveniments i incidències detectades en relació a la situació de les persones i al funcionament dels elements i sistemes de control emprats per al seu seguiment. En particular, el sistema haurà de proporcionar:

- Un informe de l'execució de la mesura on constin les incidències que s'hagin produït durant la prestació del servei així com el còmput de verificacions fallides sobre el total de comprovacions efectuades.
- **GPS:** Un informe del seguiment del dispositiu de seguiment continu, amb indicació de les incidències que s'hagin produït durant l'execució de la mesura. Aquest informe haurà d'anar acompanyat d'un plànol on consti la ubicació de la persona penada a cada moment.

Els informes s'hauran de trametre en format digital, sense suport físic. Tota la informació s'ha d'enviar de forma encriptada, d'acord amb les mesures tècniques i organitzatives recollides a l'Annex 5 d'encàrrec de tractament de dades.

Presència/absència: Un informe respecte de la situació de presència o absència de la persona del qual es fa el seguiment en el seu lloc de presència obligatòria durant el període de permanència obligada. En els dispositius de presència/absència amb control d'alcohol, també ha d'incloure les proves d'alcohol amb més d'un 0,1 de mg/l d'aire expirat.

El servei haurà de proporcionar la informació totalment en català, amb possibilitat que pugui bolcar-se en distints suports físics, de tots els successos i incidències detectats en relació amb la situació de les persones i amb el seu funcionament.

El programari ha de permetre una gestió àgil per cada persona penada, és a dir, que l'usuari pugui realitzar el seguiment d'un dispositiu sense perdre la visió de la resta de les persones penades ni de les incidències que es vagin succeint a la mateixa pantalla, sense perjudici de les alarmes lumíniques i/o sonores que s'estableixin.

Pel seguiment GPS, l'aplicació haurà de permetre la visió sobre plànol dels moviments dels equips amb localització permanent.

Pel seguiment de presència/absència, el programari ha de permetre assignar els horaris de permanència de les persones internes i tindrà l'opció de preveure, almenys, cinc franges de temps separats per dia.

C. GESTIÓ DELS INCIDENTS

El sistema gestionarà tots els incidents rellevants relatius al compliment o a l'incompliment per part de les persones penades, proporcionant alarmes i accions automàtiques sempre que resulti apropiat i facilitant en tots els casos la informació rellevant al funcionari o funcionària de control corresponent.

Principalment, diferenciarà entre incidències de la persona penada i incidències del sistema i, dintre de cada bloc, entre incidències crítiques i incidències no crítiques. S'entén com a incidència crítica, en qualsevol dels dos blocs, aquell esdeveniment que impedeix el seguiment dels dispositius de forma sobrevinguda, ja sigui per acció de la persona penada o per caiguda del sistema als diferents centres de vigilància o per qualsevol altra circumstància. S'entén com a incidència no crítica aquella que pot suposar la pèrdua de la supervisió que s'està exercint per part dels centres de vigilància, però de forma puntual.

Incidències de la persona penada:

- Incidències crítiques:
 - Manipulació o trencament del dispositiu o de la corretja
 - Pel sistema GPS: Entrada en zona d'exclusió o absència de zona d'inclusió
 - Pel sistema GPS: Pèrdua senyal GPS o GSM i/o 3G, 4G i 5G, durant un període de temps configurable.
- Incidències no crítiques: totes aquelles que afectin als dispositius, però que no impedeixen la supervisió de la persona penada de forma immediata, incloent la seva absència.

Incidències del sistema:

- Incidències crítiques. Aquelles que impedeixen la supervisió de la persona penada. Seran en tot cas incidències crítiques:
 - Aquelles que impedeixen les funcions de supervisió per part dels centres de vigilància de forma sobtevinguda.
 - Manipulació o trencament del dispositiu o de la corretja.
 - Per al sistema GPS: Pèrdua senyal GPS o GSM durant un període de temps configurable.
- Incidències no crítiques: aquelles que donen marge a mantenir la supervisió, encara que a mig o llarg termini poden acabar esdevenint incidència crítica.

En cas d'incidència crítica, es disposarà d'una alarma, que podrà ser sonora o lumínica, que indiqui la incidència que s'està produint. En el cas de ser una incidència d'una persona penada, s'ha de poder situar en pantalla la persona sobre la qual s'ha donat l'alarma. En el supòsit de ser una incidència del sistema, haurà d'aparèixer en pantalla la causa de l'alarma.

El sistema gestionarà les incidències o perturbacions rellevants que afectin a la correcta operació del sistema de control i, en particular, els intents de manipulació indeguda dels elements de control de presència, les avaries o la no disponibilitat funcional d'aquests elements o dels seus components auxiliars (elements de comunicació, alimentació elèctrica, etc.) o la no disponibilitat de les línies de comunicació.

El sistema enregistrarà i conservarà de manera sistemàtica, segura i fiable totes les incidències produïdes, facilitant eines per a la seva posterior anàlisi i explotació.

D. MANTENIMENT I SERVEI

L'adjudicatari disposarà dels mitjans humans i materials necessaris per mantenir en tot moment operatiu el sistema, i ha d'assumir el desenvolupament de les funcions d'operació, administració i manteniment de tots els equips, dispositius i sistemes físics i lògics que permetin la prestació del servei.

Correspon igualment a l'adjudicatari del contracte disposar, a càrrec seu, de les llicències, contractes o drets d'ús o explotació dels elements físics o lògics necessaris per a la prestació del servei respecte als quals l'adjudicatari no disposi de drets exclusius. En particular, seran per compte de l'adjudicatari els costos de qualsevol llicència de programari o cànon d'ús de qualsevol dels elements necessaris per proporcionar el servei contractat.

L'adjudicatari ha de proporcionar els equips i les prestacions en la tecnologia d'última generació més actualitzada a nivell del mercat, i haurà d'oferir noves solucions que es puguin desenvolupar en el futur, si són equivalents en termes de funcionalitat.

Dintre de les reunions de coordinació que es realitzen entre la SMPR i l'adjudicatari, aquest haurà d'informar de les novetats i desenvolupament de nous projectes de l'adjudicatari en l'àmbit d'aquest contracte.

Durant la durada del contracte, tant el programari com les seves versions en tots els equips contractats hauran de ser substituïts per versions més actualitzades en quant es disposin d'elles. El cost d'aquestes actualitzacions seran per compte de l'adjudicatari.

En el cas que per realitzar una actualització de programari o de les seves versions fos necessari el canvi d'algun dels equips de maquinari contractats, els costos derivats d'aquests canvis seran per compte de l'adjudicatari.

L'adjudicatari resoldrà de manera diligent totes les incidències, problemes o avaries que puguin pertorbar el correcte funcionament del sistema ofert.

L'assistència tècnica a càrrec de l'adjudicatari, amb accés i comunicació gratuïta per la SMPR, haurà de realitzar-se amb atenció permanent 24 hores al dia els 365 de l'any, amb respostes i solucions tècniques en castellà o català. L'empresa adjudicatària haurà de fer un monitoratge de totes les alertes, tant de maquinari com de programari, amb una periodicitat quinzenal, per verificar el funcionament correcte del sistema. La comunicació entre el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica i l'empresa adjudicatària per a la resolució d'incidències s'ha de fer de manera àgil i la resposta ha de ser ràpida via telefònica o per correu electrònic.

Correspon igualment a l'adjudicatari del contracte satisfer, a càrrec seu, les despeses econòmiques derivades de l'enviament i la recepció dels equips necessaris, ja siguin de nou ús o per la seva reparació.

6. Formació

Formació per als professionals del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica

Tot i que el seguiment de les mesures i la instal·lació dels dispositius és objecte d'aquest contracte, els professionals del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica han d'estar formats per interpretar el programa quan hi ha incidències de les persones penades, i estar capacitats per fer instal·lacions i desinstal·lacions dels equips.

Formació inicial:

L'empresa adjudicatària ha de garantir una formació presencial inicial per, almenys, 50 usuaris a un lloc habilitat per l'SMPR. El pla de formació, d'un mínim de 4 hores, haurà d'incloure, com a mínim els següents punts:

- Coneixement de l'ús del programari i maquinari per als usuaris del sistema.
- Coneixement sobre la instal·lació dels equips.

S'hauran de facilitar tots els manuals i informació en qualsevol suport que sigui necessària per al procés de formació del personal implicat en l'aplicació de la mesura i aquests hauran d'estar redactats en català o en castellà.

Formació continua:

Independentment de la formació inicial, l'adjudicatari ha d'estar disposat a fer una formació anual de 4 jornades de 4 hores de durada cadascuna, a demanda del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, per formar a professionals que no han fet la formació inicial i fer front als canvis de professionals del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

En aquesta formació s'han d'incloure els mateixos apartats que en la formació inicial.

7. Obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària

L'empresa o entitat prestadora resta obligada, durant la vigència del contracte, a:

- a) Coordinar-se amb l'SMPR per a l'adequat seguiment del servei. Com a part d'aquesta coordinació:
 - L'adjudicatari ha d'informar de les incidències en el servei a la persona referent de l'SMPR
 - Fer reunions periòdiques amb l'SMPR, per fer seguiment del programa. Com a mínim una reunió trimestral, o a demanda d'una de les parts, quan hi hagi un tema puntual urgent a tractar.
 - Presentar una memòria anual del servei durant el primer trimestre de cada any següent, a partir del segon any d'execució. En aquesta memòria s'ha d'incloure un apartat de propostes de millora i indicadors del servei, com a mínim:

o Número de persones ateses per a cada tipus de dispositiu o Percentatge d'homes/dones o Percentatge d'equips que han tingut incidències o Indicadors de valoració de les enquestes de satisfacció

- b) Garantir el compliment de tots aquells aspectes que hagin obtingut puntuació en el moment de la valoració de l'oferta presentada.

El Departament de Justícia i Qualitat Democràtica farà el seguiment del servei, controlarà i avaluarà la gestió del mateix i els seus resultats i, podrà, en qualsevol moment, efectuar les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació presentada o el desenvolupament del servei, podent sol·licitar a l'adjudicatari tota la documentació necessària per a fer aquestes comprovacions, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.

També dictarà les ordres i instruccions necessàries per al compliment del servei, comunicarà a l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi, per tal que sigui esmenada, i podrà exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatari incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.

8. Requeriments en matèria de personal

L'entitat o empresa adjudicatària del servei és la responsable de la selecció i/o contractació del personal.

L'adjudicatari es compromet a garantir la continuïtat del servei durant les hores exigides, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues.

En cap cas, tant pel que fa a l'alumnat en pràctiques com a les persones en tasques de voluntariat, no es computarà a efectes de la ràtio de professionals d'atenció directa o indirecta.

Prèviament a l'assignació del personal al servei objecte del contracte, han de comptar amb el vistiplau de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, per motius de seguretat, atès que treballaran amb dades personals de persones penades. El Departament de Justícia i Qualitat Democràtica farà les comprovacions pertinents d'antecedents penals.

L'adjudicatari, abans de l'inici del contracte, posarà a disposició de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima les dades personals del personal que efectuarà el servei i de aquelles possibles persones susceptibles de fer les substitucions, el qual serà autoritzat posteriorment a les comprovacions de seguretat corresponents.

Per a la realització del servei, es preveu, com a mínim, els professionals següents:

- Monitoratge al centre de control (seguiment 24 hores al dia, tots els dies de l'any):
 - 5 operadors de control telemàtic, de dilluns a divendres (40 hores setmanals)
 - 5 operadors de control telemàtic, dissabtes, diumenges i festius (20 hores setmanals)
- Coordinació i control de material: un professional (40 hores setmanals) amb les tasques següents:
 - Responsable del centre de control
 - Coordinació dels professionals del centre de control
 - Coordinació de les altes i baixes dels penats al programa
 - Representant del centre de control davant el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica
 - Encarregat del control d'incidències i informes
 - Organització, planificació i coordinació per a les activitats d'instal·lació, desinstal·lació, recollida, reparació, manteniment i substitució d'equips de dispositius telemàtics.
- Professionals necessaris per a fer les instal·lacions: professional/s necessaris per a fer, puntualment, les actuacions necessàries. Pot ser un o més d'un per àmbit geogràfic.

9. Coordinació, control i seguiment

L'empresa o entitat adjudicatària es coordinarà amb els equips multidisciplinaris dels centres penitenciaris de referència de les persones usuàries del servei i amb l'SMPR. Les coordinacions seran les necessàries per a l'adequat seguiment del programa, així com a demanda dels professionals penitenciaris.

Com a part d'aquesta coordinació:

- L'adjudicatari ha d'informar de les incidències en el servei als equips multidisciplinaris dels centres penitenciaris de referència de les persones usuàries del servei.
- Fer reunions periòdiques amb la persona referent de l'SMPR, per fer seguiment del servei.

L'adjudicatari presentarà una memòria anual de gestió durant el primer trimestre de l'any següent.

La memòria incorporarà, com a mínim, una memòria de gestió detallada de totes les accions i activitats que han dut a terme i que, a més, haurà d'incloure: descripció general o enquadrament del servei dut a terme, valoració de resultats, necessitats detectades, conclusions i propostes de millora del servei (si és el cas).

L'adjudicatari participarà en la difusió del servei als professionals de l'àmbit penitenciari i de l'SMPR

Així mateix, garantirà el compliment de tots aquells aspectes que hagin obtingut puntuació en el moment de la valoració de l'oferta presentada.

El Departament de Justícia i Qualitat Democràtica farà el seguiment del servei, controlarà i avaluarà la seva gestió i els resultats i, podrà, en qualsevol moment, efectuar les comprovacions que consideri adients sobre el desenvolupament del servei.

També dictarà les ordres i instruccions necessàries per al compliment del servei, comunicarà a l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi, per tal que sigui esmenada, i podrà exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatari incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.

El servei es prestarà fent un ús diligent dels equipaments i dels béns, sense destinar-los a altres finalitats que no siguin les previstes en aquest plec o a les que corresponguin a la seva naturalesa, vetllant pel respecte dels drets de les persones usuàries, i s'indemnitzaran, per part de l'adjudicatari, tots els danys i perjudicis que les seves accions o omissions i les dels seus treballadors causin en el patrimoni de persones públiques o privades.

En cas d'emergència se seguiran diligentment les instruccions establertes en el protocol corresponent.

L'SMPR proporcionarà les dades de les persones penades a les quals s'hagi de fer el seguiment. El contingut d'aquestes dades, extretes dels sistemes d'informació (SIPC i SIJJ) estarà limitat als continguts estrictament necessaris per a la prestació del servei. L'empresa contractista respondrà del tractament de dades que facin els professionals destinats a l'execució del contracte, amb subjecció a totes les obligacions i mesures de seguretat que li pertoquin com a encarregada del tractament de dades, en els termes que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades i els annexos del PCAP.

D'acord amb l'article 9 de la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, en cas de canvi de contractista, el Departament ha de comunica-ho a la Direcció General de la Policia

10. Traspàs del servei

Quan finalitzi el present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa o entitat que havia estat adjudicatària, aquesta i la nova adjudicatària realitzaran el traspàs d'informació de funcionament i organització, previs a l'inici de l'activitat de la nova adjudicatària.

Amb finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en els usuaris (persones penades subjectes a control), el Departament de Justícia i Qualitat Democràtica supervisarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització de la unitat de l'anterior entitat gestora amb la nova adjudicatària.

La secretària de Mesures Penals i Reinserció