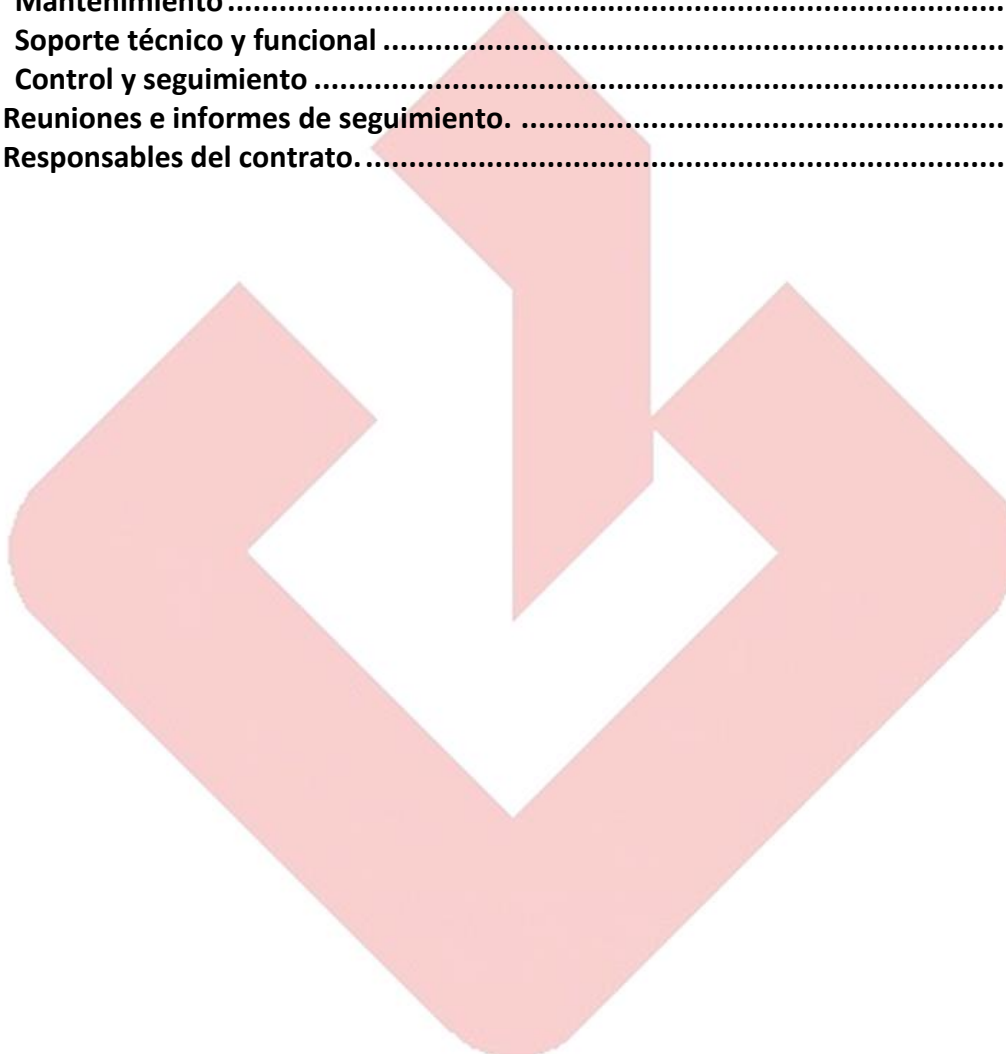


Expediente Nº. LICIT/99/156/2023/0009

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de sistema interno de información (canal de denuncias) para dar cumplimiento a la ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	7
4.1 Disponibilidad del servicio	7
4.2 Implantación	7
4.3 Mantenimiento	7
4.4 Soporte técnico y funcional	8
4.5 Control y seguimiento	8
4.5.1. Reuniones e informes de seguimiento.	8
4.5.2. Responsables del contrato	8



1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de sistema interno de información (canal de denuncias) para dar cumplimiento a la ley 2/2023, de 20 de febrero, de protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, “Ley 2/2023”).

Actualmente FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, cuenta con un Sistema Interno de Información llamado FREMAP *Integridad*, así como con un Canal de Cumplimiento (canal de recepción de denuncias), que cumple con los requisitos previstos en la precitada ley, por lo que el servicio objeto de la presente licitación, consistirá en el suministro y mantenimiento de la herramienta informática necesaria para dar respuesta a la obligatoriedad impuesta por la citada normativa y que sustituyese a la actualmente implantada en FREMAP.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- 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).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- ISO 37002/2021: Sistemas de gestión de denuncia de irregularidades.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la prestación del servicio cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

FREMAP quiere poner a disposición de su plantilla - 4.345 personas trabajadoras - y terceros incluidos en el ámbito de aplicación estipulado en el art. 3 de la Ley 2/2023, un canal de comunicación (denuncias) de gestión interna.

El servicio deberá ser gestionado por una empresa especializada que aporte una plataforma tecnológica que le permita llevar a cabo el servicio en los términos requeridos. El servicio debe aportar las máximas garantías legales al proceso, velando por el principio de confidencialidad/anonimato a lo largo del mismo.

Funcionalidades que debe ofrecer la plataforma:

- **Comunicaciones y consultas:** La plataforma debe admitir que la persona informante seleccione fácilmente si desea interponer una comunicación, una consulta o la solicitud de una reunión presencial para su interposición.
- **Vías de Recepción de las informaciones:** La plataforma debe permitir la recepción de las comunicaciones/consultas, de forma escrita o verbal. Para dar cauce a las comunicaciones verbales, la plataforma permitirá la interposición de esta mediante un sistema de grabación de voz, que deberá permitir, asimismo, su distorsión, para garantizar el anonimato de la persona informante, si su deseo es interponer una comunicación anónima. Asimismo, debe permitir que la persona informante adjunte vídeos/audios/imagen y textos en la plataforma.
- **Confidencialidad/anonimato:** La persona informante podrá comunicar información de forma confidencial o anónima, debiendo otorgar la plataforma, ambas posibilidades de comunicación. En el caso de comunicaciones anónimas, el servicio garantizará que, en ningún caso ni FREMAP, ni el propio adjudicatario, puedan acceder a la identidad de la persona informante.
- **Respuesta automática a la persona informante:** Al interponerse una comunicación/consulta, la plataforma debe emitir una respuesta automática que asegure a la persona informante, que la misma se ha recepcionado correctamente.
- **Fácil uso:** La plataforma debe poder utilizarse desde ordenador y desde otros dispositivos móviles, además, deberá ofrecerse la posibilidad de acceder al canal a través de un Código QR.
- **Controles de acceso por personas informantes:** Al interponerse una comunicación, se debe otorgar automáticamente a la persona informante un identificador o código único de la comunicación. Para acceder al sistema posteriormente y comunicarse con los gestores de la comunicación, deberá acceder al sistema al menos, a través de una contraseña segura.
- **Comunicación con la persona informante:** La plataforma debe permitir que todas las comunicaciones se realicen a través de esta y mantener una vía de comunicación segura y absolutamente confidencial con la persona informante incluso en los casos en los que la comunicación sea anónima. La comunicación con la persona informante a través de la plataforma, estará encriptada de extremo a extremo. Este sistema de comunicación bidireccional con la persona informante a través de la plataforma, debe permitir que ambas partes puedan colgar documentación o información para su acceso por la otra parte, y que quede asociada a la comunicación interpuesta. Se debe guardar registro de todas estas comunicaciones adicionales enviadas/recibidas, que formará parte del registro de actividad global asociado a la comunicación. Asimismo, en caso de que la persona informante haya comunicado una dirección de correo electrónico, cada vez que los gestores de la comunicación remitan información a la persona informante, la plataforma debe remitir un correo electrónico a esta, indicándole que existe una notificación en la plataforma del canal, a fin de que pueda acceder a su contenido.

La plataforma y el servicio deberán cumplir los siguientes requisitos:

- **Personalizable:** La plataforma web debe ser adaptable a la imagen corporativa de FREMAP (textos, logotipo, imágenes...) y debe ser accesible desde la web corporativa. Además, debe ser flexible en cuanto a formularios, campos y tipos de preguntas. La carga de los datos (preguntas, imágenes, políticas internas...etc.) en la plataforma, para su personalización conforme a las peticiones de FREMAP, serán realizadas por el adjudicatario, atendiendo a la información proporcionada por

FREMAP. Asimismo, se incluirá en el servicio la configuración de la página de inicio por parte del adjudicatario, en la que deberá poder cargarse información interna de FREMAP (por ejemplo, política de gestión de informaciones, códigos éticos...etc.). Asimismo, la plataforma debe permitir la personalización de categorías internas de clasificación de la información recibida.

- **URL personalizada:** La URL debe ser personalizable, al menos, parcialmente, con el nombre de FREMAP.
- **Seguridad Estándares:** Se requiere un servicio web accesible desde el exterior. Se debe acceder a dicho sitio web mediante protocolo "https", garantizando que el envío de datos entre un navegador y el sitio web esté encriptado, con el fin de aumentar la seguridad de las transferencias de datos. Asimismo, este sitio web debe tener un certificado SSL, garantizando que es una entidad legítima.
- **Integración de información recibida por otras vías:** La plataforma web deberá ser la principal vía de comunicación para la interposición de comunicaciones, si bien, la Ley 2/2023, permite la interposición por otras vías como puede ser el correo postal o la solicitud de reunión presencial para la interposición. Por ello, la plataforma ofrecida debe permitir integrar manualmente¹ la información recibida por otras vías, a fin de garantizar la llevanza correcta del libro registro exigido en el art. 26 de la Ley 2/2023.
- **Confidencialidad y protección de la identidad de la persona informante:** El servicio debe garantizar en todo momento la confidencialidad/anonimato de las consultas y comunicaciones, incluida la eliminación automática de los metadatos que puedan revelar la identidad de la persona informante, además de protección contra el malware. El sistema y el servidor web del proveedor deben estar configurados de tal forma que no registren en ningún caso la dirección IP de la persona informante. Asimismo, tampoco debe realizarse rastreo de cookies. El adjudicatario no accederá al contenido de las comunicaciones.
- **Controles de acceso de usuarios (gestores del canal):** La plataforma debe exigir, al menos, un factor simple² de autenticación al usuario (gestor del canal), para poder acceder a la plataforma.
- **Clasificación:** La plataforma debe permitir clasificar la información recibida, a fin de poder descargar posteriormente, informes de situación o actividad del canal.
- **Elaboración de informes de seguimiento del servicio en tiempo real:** La plataforma deberá ofrecer un panel de control (dashboard) con estadísticas que puedan descargarse en cualquier momento (clasificación por tipo de comunicación, estado de la tramitación...etc.).
- **Gestión de permisos:** La plataforma debe ofrecer la posibilidad de otorgar/suprimir distintos permisos o roles. El servicio debe permitir la gestión de cuantos usuarios sean necesarios (número mínimo de 5 gestores de comunicaciones).

¹ No se admitirá como integración manual, para que quede registrada la información recibida por otras vías distintas a la plataforma del canal, la subida de la información a la plataforma mediante la interposición de comunicación por los propios gestores de la plataforma. El servicio objeto de contratación debe garantizar el registro manual de informaciones por parte de los gestores de la plataforma, desde el back-end (plataforma de gestión utilizada por los gestores de la información en FREMAP).

² Se entenderá como factor simple, el login de una dirección de correo electrónico y una contraseña.

- **Establecimiento de sistema de alertas:** La plataforma deberá generar una notificación automática de recepción de comunicación realizada por la persona informante. La notificación se realizará a través de correo electrónico³ a los gestores del canal. La plataforma debe ofrecer la posibilidad de establecer manualmente alertas o recordatorios automáticos para los propios gestores del canal, para permitir, por ejemplo, evitar los vencimientos de plazos (3 meses para investigación, 7 días para acuse de recibo...).
- **Comunicaciones internas:** La plataforma debe permitir a los gestores, realizar notas o comunicaciones internas entre los mismos, y colgar documentación de cada caso o expediente registrado tras la interposición de una comunicación.
- **Seguridad de la Información y Localización del servidor:** Los niveles de seguridad de la plataforma deben ser análogos al Esquema Nacional de Seguridad-ENS y los servidores deben hallarse en un país de la Unión Europea. La plataforma debe presentar mecanismos de encriptación de la información y el proveedor deberá estar en disponibilidad de presentar certificados de auditorías periódicas de sus servidores en cuanto a seguridad de la información. Realización diaria de copias de seguridad de las bases de datos.
- **Ficheros adjuntos:** Posibilidad de adjuntar archivos en diversos formatos.
- **Disponibilidad de la herramienta:** La herramienta debe poder usarse las 24 horas, los 365 días del año.
- **Anonimización de la información:** La plataforma tecnológica debe permitir, desde el back-end, la anonimización y supresión⁴ de los datos del canal, para dar cumplimiento al art. 32.4 de la Ley 2/2023.
- **Descarga de la información:** La plataforma debe permitir la descarga de la información contenida en cada expediente que la plataforma cree a partir de la recepción de una comunicación.
- **Registro (logs) de actividades de los distintos usuarios (gestores) de la plataforma:** Trazabilidad de todas las acciones realizadas en la plataforma.
- **Exportación de la información:** La plataforma debe ofrecer la posibilidad de exportar la información almacenada en cualquier momento, y en todo caso, al finalizar la prestación del servicio.

El adjudicatario garantizará las posibles actualizaciones de la herramienta conforme a los cambios normativos que se produzcan, así como, las mejoras que el adjudicatario pueda realizar sobre este mismo producto. Esta actualización no se facturará en ningún momento.

³ Para garantizar la confidencialidad de la información, el correo electrónico remitido, únicamente podrá informar sobre la existencia de una nueva notificación en el canal, debiendo posteriormente el gestor, acceder a la plataforma, para conocer el contenido de esta.

⁴ La supresión de datos del canal (eliminación de casos que se inadmitan, por ejemplo), no impedirá que la plataforma mantenga el debido registro de entrada de dichas comunicaciones cuyos datos han sido suprimidos, a fin de dar cumplimiento al art. 26 de la Ley 2/2023.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Disponibilidad del servicio

Se requiere una alta disponibilidad de la plataforma (mínimo 95,00 %) de manera que pueda accederse a ella 24 h al día, los 365 días del año, teniendo en cuenta posibles fallos externos a la plataforma. Garantizará igualmente la monitorización y vigilancia permanente de la plataforma en el mismo régimen.

CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Tiempo de respuesta máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria)	2 horas desde que se comunica la consulta o incidencia, siempre que sea dentro del horario de atención al cliente. En caso de que la consulta se efectúe fuera del horario estipulado, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.
Tiempo de resolución máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia o necesidad de soporte y la resolución)	24 horas desde que se comunica la incidencia. En caso de que sea festivo o día no laborable, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.

Este servicio de incidencias debe atenderse en castellano y debe cubrir, como mínimo el siguiente horario en días laborables:

- Lunes a viernes: 09:00-17:00 horas.

4.2 Implantación

La fase de implantación de la herramienta en ningún caso tendrá una duración superior a 4 semanas a contar desde la celebración de la reunión de lanzamiento del proyecto. Este periodo de implantación (máximo 4 semanas), no es susceptible de facturación en ningún momento durante la ejecución del contrato.

Dado que el proyecto es por una duración inicial de 36 meses, debe subrayarse que esta fase no es repetitiva, sino que tendrá lugar únicamente una vez durante el primer año del contrato. En este bloque quedarán incluidas las potenciales modificaciones, de bajo nivel, que durante la duración del contrato pudieran identificarse como necesarias, que en ningún caso supondrán un incremento del importe establecido.

4.3 Mantenimiento

El mantenimiento de la plataforma que realizará el adjudicatario comprende los siguientes tipos de mantenimiento: **preventivo y correctivo**. Las intervenciones técnicas o funcionales que supongan una reducción del servicio o la interrupción total del mismo se acordarán con la persona que defina FREMAP para este cometido con al menos una semana antes de la intervención, indicando el tiempo de parada o reducción del servicio aproximado y el motivo por el que es necesaria la intervención.

Preventivo

El adjudicatario realizará acciones proactivas de mejora de la calidad interna de la plataforma, como optimización del rendimiento o adaptación a nuevas normativas, sin coste para FREMAP.

Correctivo

Se incluye el soporte técnico para la corrección de errores en la herramienta y la gestión de incidencias. La plataforma debe incorporar un buzón de soporte para el gestor a través del cual contacte con el equipo técnico del adjudicatario para resolver las incidencias. Sin perjuicio de lo anterior, deberá designarse por el adjudicatario, una persona de contacto, con teléfono y dirección de correo electrónico, a disponibilidad de FREMAP.

El adjudicatario deberá estar en disponibilidad de solucionar las incidencias graves (suspensión o interrupción del sistema, o fallo grave en el funcionamiento de este) que puedan producirse en el servicio del canal, en un plazo máximo de 24 horas, incluido el fin de semana.

4.4 Soporte técnico y funcional

El proveedor facilitará un soporte técnico y funcional que incluya la resolución de incidencias o posibles ayudas técnicas necesarias para la prestación del servicio, ofreciendo las pautas, indicaciones y explicaciones sobre cómo realizar una acción o una configuración en la misma. Este soporte se compondrá de un equipo de soporte técnico para la resolución de incidencias o posibles ayudas técnicas y el personal necesario para la realización del servicio objeto del contrato. El soporte funcional – *incidencias* – se articulará mediante distintos canales, como teléfono y correo electrónico.

4.5 Control y seguimiento

4.5.1. Reuniones e informes de seguimiento.

FREMAP podrá requerir al adjudicatario, cuantas veces considere necesarias para la prestación de un óptimo servicio, la celebración de reuniones de seguimiento. Las mismas se celebrarán preferiblemente, de forma telemática, si bien podrá solicitarse también, la celebración de éstas con carácter presencial, cuando las circunstancias del servicio lo requieran.

4.5.2. Responsables del contrato.

El adjudicatario designará una única persona como el responsable del contrato, como jefe de servicio ante FREMAP en la presente licitación. Todas las consultas -al margen de las de carácter técnico o de incidencia- serán comunicadas y resueltas por dicha persona, la cual, además, deberá asistir necesariamente a las reuniones de seguimiento que se acuerden.