PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE PLATAFORMA Y GESTIÓN DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN	Clave: 000-ES-PV-0008 Páginas: 12

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OBJETO 2
3. ALCANCE DEL SERVICIO 2
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3
4.1. IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN 4
4.2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO 5
4.2.1. ALOJAMIENTO DE LA PLATAFORMA Y DISPONIBILIDAD 5
4.2.2. GESTIÓN DEL SERVICIO 5
4.3. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO 5
4.4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO 6
4.5. SEGURIDAD 6
4.6. ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO EN COMPLIANCE 6
4.7. PROPUESTAS DE MEJORA 7
4.8. FORMACIÓN 7
4.9. MEDIOS TÉCNICOS 7
4.10. MEDIOS HUMANOS 9
5. MODELO DE RELACIÓN. 10
5.1. INFORMES DEL SERVICIO 11

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Nacional de Residuos Radiactivos, S.A., S.M.E (en adelante Enresa), es una sociedad mercantil cuyo ministerio de tutela es el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Según lo establecido en el artículo 13.g) de 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, Enresa se encuentra dentro de las entidades del sector público obligadas a disponer de un Sistema Interno de Información (en adelante SII) en los términos previstos en la mencionada Ley.

Uno de los componentes de este SII es el Canal Interno de Información (en adelante CII), y es por ello por lo que se precisa la contratación de los servicios de implantación, gestión y mantenimiento de este canal

El CII será gestionado por una empresa externa independiente y especializada en la gestión de denuncias, que aportará una plataforma o solución web con la que interactuará tanto el informante durante las actuaciones de investigación preservando su identidad, como con el responsable de la gestión del SII.

2. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las bases y condiciones del servicio de implantación, gestión y mantenimiento del CII de conformidad con las precisiones previstas en la Ley.

Asimismo, el servicio de gestión de denuncias deberá garantizar en todo el proceso la más estricta confidencialidad, y anonimato en su caso, y salvaguardar los derechos de terceros implicados.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio consiste en los siguientes:

- Actualización del canal e implementación de las modificaciones normativas, y comunicación y asesoramiento a Enresa
- Libro-Registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas y trazabilidad de todas las acciones realizadas en la plataforma.
- Implantación del CII para Enresa–y soporte técnico y funcional para la resolución de incidencias o ayudas técnicas necesarias para la prestación del servicio.,
- Mantener en alta disponibilidad todas las funcionalidades del CII,
- Actualización y versionado de la plataforma,
- Modificaciones en la parametrización cuando Enresa requiera cambios,
- Monitorización de la situación de las denuncias o recomendaciones,
- Elaboración y mantenimiento del procedimiento que regula la relación entre Enresa y el CII,

- Elaboración de informes periódicos y puntuales sobre la actividad del canal,
- Asesoramiento mediante una primera valoración legal de cada una de las comunicaciones recibidas,
- Consultoría cuando sea requerida por Enresa (más detallada en los puntos 4.2.2 y 4.6 del presente documento)
- Seguimiento de las comunicaciones recibidas y cumplimiento de plazos,
- Asesoramiento a Enresa de buenas prácticas y técnicas de investigación ante delitos identificados,
- Formación al Comité de Cumplimiento y Prevención Penal de Enresa (en adelante CCPP) en el uso de la plataforma.
- Formación a la plantilla de Enresa sobre el sistema interno de Información.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio deberá ser prestado por una empresa especializada que aporte, por un lado, una plataforma tecnológica en modo servicio (SaaS), que le permita prestarlo en las condiciones necesarias de confidencialidad y seguridad que son requeridas de acuerdo con la normativa y legislación aplicable, y por otro, un equipo humano experto que dé soporte a la plataforma, que gestione las comunicaciones con los usuarios informantes y que aporte su experiencia a los responsables de Enresa.

Esta aplicación web deberá ser la principal vía de comunicación, pero el servicio deberá poder admitir consultas o denuncias por otras vías (teléfono, correo postal, etc.), las cuales quedarán integradas en la herramienta web mediante grabación, escaneado, actas, etc.

El servicio deberá estar adaptado a los requerimientos en materia de protección de datos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGDD), así como al resto de disposiciones legales vigentes que afecten o puedan afectar a la prestación del servicio, incluida la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

El servicio debe aportar las máximas garantías legales al proceso, velando por el principio de confidencialidad a lo largo de todo el proceso.

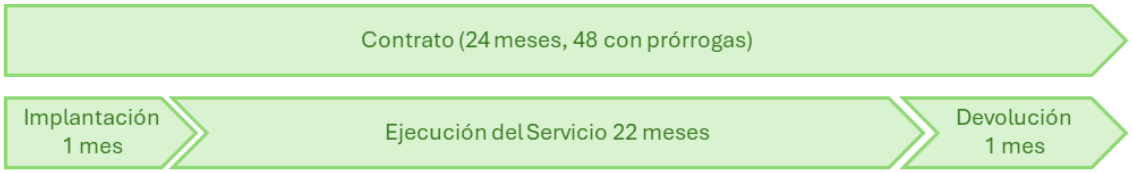
El servicio incluirá realizar todas las actuaciones necesarias para la gestión, mantenimiento, monitorizaciones de seguridad, alquiler de la plataforma, certificados de seguridad anuales y cualquier otra acción que requiera tanto en relación con la plataforma como con el área de gestión.

El alcance del servicio solicitado se estructura de acuerdo con las tres fases siguientes:

- La implantación de la plataforma, llevándose a cabo las tareas de personalización, configuración de usuarios, flujos y procedimientos, migración o carga de datos, formación al personal de Enresa y puesta en funcionamiento, que tendrá una duración de 1 mes desde el inicio del contrato.

- Ejecución del Servicio. Contempla el uso de la plataforma, el seguimiento de las comunicaciones recibidas en el canal, así como la asesoría que Enresa solicite (más detallada en los puntos 4.2.2 y 4.6 del presente documento).
- Devolución del servicio tendrá una duración máxima de un mes.

El cronograma de prestación del servicio por parte del contratista de la plataforma CII es el siguiente:



4.1. IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Una vez firmado el contrato, y durante los primeros 3 días, el contratista realizará una reunión con el CCPP, responsable del SII, para que éste le traslade las particularidades que debe tener la plataforma y que la empresa contratista deberá configurar y parametrizar. El contratista entregará a Enresa la planificación y la documentación que servirá de base para la adecuación de la plataforma.

Se establecerá un plazo máximo de un mes para que la plataforma se encuentre configurada y completamente operativa, con la información necesaria migrada y la documentación cargada.

En esta fase el contratista elaborará la documentación necesaria para la coordinación con Enresa, así como el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas que regule el mecanismo del sistema de gestión interna de la tramitación de las consultas y denuncias recibidas, a través de distintos medios previstos con ENRESA. Este procedimiento deberá ser actualizado o modificado cuando Enresa lo requiera. El contenido de este procedimiento deberá incluir como mínimo:

- Alcance y aplicación
- Procedimiento de tramitación de la información recibida
- Procedimiento de área de gestión de la plataforma o solución web
- Descripción de las comunicaciones recibidas
- Tipos de informes y descripción de su contenido

Dentro de la implantación se incluyen actividades como el alta de los usuarios y la formación al CCPP y la entrega de la documentación de ayuda y soporte.

Durante este plazo el contratista mantendrá cuantas reuniones sean necesarias con Enresa para hacer el seguimiento de la implantación de la plataforma.

4.2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.2.1. ALOJAMIENTO DE LA PLATAFORMA Y DISPONIBILIDAD

El contratista de la plataforma se encargará de la gestión de los dispositivos de comunicaciones, seguridad, almacenamiento y equipos técnicos de infraestructuras en los que se hospede la plataforma. Además, será responsable de los servicios de operación y explotación, copias de seguridad y todos los elementos que contribuyan a una gestión eficaz de la misma.

Enresa se reserva el poder realizar auditorías de verificación para comprobar el cumplimiento por parte del contratista del servicio ofertado en la propuesta. Por otra parte, el contratista de la plataforma garantizará que los servidores de la plataforma se encuentran alojados en un CPD de la Unión Europea.

El servicio asegurará que la plataforma se mantenga en alta disponibilidad, es decir 24 horas al día, 365 días al año.

La aplicación debe ser accesible y funcionar correctamente con las últimas versiones de los navegadores más comunes del mercado. En particular es necesario que funcione correctamente con Microsoft Edge versión 136.X.XXX o superior, que es el navegador configurado en los puestos de trabajo de Enresa. Todas las comunicaciones con la plataforma web se realizarán a través del protocolo HTTPS.

4.2.2. GESTIÓN DEL SERVICIO

Básicamente el servicio consistirá en administrar, mantener operativa y actualizada la plataforma del canal y hacer el seguimiento de todas las notificaciones que lleguen a ésta.

Las comunicaciones recibidas incluirán un asesoramiento mediante una primera valoración legal de cada una de las comunicaciones y deben ser puestas en conocimiento de Enresa en el menor tiempo posible, como máximo al siguiente día laborable.

La empresa contratista deberá designar a un gestor que se encargue de recibir las consultas y denuncias que se produzcan, así como de realizar la monitorización de las mismas.

El servicio será objeto de seguimiento mediante los mecanismos que se definen en este pliego para asegurar su cumplimiento, la calidad del servicio y la mejora continua.

4.3. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La devolución del servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- Finalización del período contractual,
- Resolución del contrato de forma anticipada por incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas.

El periodo de devolución del servicio tiene como objetivo garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del

contratista hacia Enresa, o hacia el nuevo contratista, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

En esta fase, el contratista estará obligado a devolver el control del servicio objeto del contrato, simultaneándose los trabajos de devolución con los de prestación del servicio regular, sin coste adicional.

El traspaso tendrá una duración máxima de un mes desde la notificación del inicio de esta fase y en todo caso durante el último mes de contrato si se completa el tiempo de vigencia de éste y sus prórrogas.

En concreto, el contratista se compromete a realizar las siguientes acciones en esta fase:

- Colaborar con el personal de Enresa en la transferencia del conocimiento y la documentación del servicio.
- Planificación de tareas y revisión de la documentación a entregar a Enresa.
- Elaboración de los ficheros con toda la documentación e información almacenada en la Plataforma del Canal. Estos ficheros estarán en un formato compatible con la nueva plataforma (csv, xml, xlsx, docx y pdf).
- Elaboración de la documentación necesaria para describir la estructura y formato de estos ficheros.
- Hacer entrega de un documento de cierre del servicio, en el que se detallen todas las actividades realizadas para la devolución.

4.4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se deberá actualizar el sistema de información para adaptarse a los cambios de requisitos que se puedan producir en Enresa durante el transcurso del contrato: Cambios en la personalización de la herramienta, Elaboración de nuevos informes, modificaciones normativas, actualización de procedimientos, flujos de trabajo, etc. El servicio incluirá 20 horas para la realización de estas actividades.

4.5. SEGURIDAD

El contratista deberá tener y mantener durante la vigencia del contrato, las siguientes certificaciones de calidad y seguridad en el ámbito del servicio objeto de la licitación:

- UNE ISO/IEC 27001 Certificación Sistema de Gestión de Seguridad en la información.

En caso de que Enresa lo requiera, el contratista deberá proporcionar todo el apoyo, soporte y documentación necesarios para la realización de auditorías, así como proceder a la corrección de las deficiencias que detecten.

4.6. ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO EN COMPLIANCE

El contratista deberá prestar apoyo y asesoramiento especializado a Enresa en aspectos relacionados con la gestión de las investigaciones internas o con cualquier otro relacionado con el SII. Para ello Enresa contactará con el contratista cuando así lo requiera. El contrato contempla una bolsa de 120 horas incluidas en el precio del contrato.

En este caso, el equipo de trabajo del contratista prestará su apoyo consultivo al CCPP para la gestión de la investigación específica que motive su participación. No se requiere, por tanto, que el equipo del contratista realice la investigación, sino que éste aporte apoyo especializado al equipo de Enresa.

4.7. PROPUESTAS DE MEJORA

El servicio deberá elaborar propuestas de mejora, en procedimientos, flujos de gestión, gobernanza, interlocución, seguridad y en cualquier otra área, de cara a fortalecer el Sistema Interno de Información y evitar futuras irregularidades.

4.8. FORMACIÓN

El servicio ofertado deberá incluir la formación necesaria a los miembros del CCPP, relativa al uso de la plataforma informática o solución web implantada y los procedimientos implantados de coordinación. Esta formación es especialmente importante al inicio del contrato, pero también lo es a lo largo de éste, cuando haya cambios en la funcionalidad o nuevas versiones de la plataforma o cuando cambie alguno de los miembros del CCPP.

El servicio incluirá también la impartición de un curso anual a toda la plantilla sobre contenidos acordados relacionados con sistema de información implantado en Enresa, para reforzar la cultura de información de los empleados.

El servicio ofertado debe incluir 40 horas para la realización de estas actividades.

4.9. MEDIOS TÉCNICOS

La plataforma web del CII consistirá en una aplicación en modo SaaS (Software as a Service), es decir, estará alojada en una nube y debe incluir todo lo necesario para que la plataforma sea accesible y operativa 24x7 durante la vigencia del contrato, y no requerirá de ningún componente en las instalaciones de Enresa.

Deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos funcionales y técnicos:

Generales

- No debe existir limitación alguna en el número de comunicaciones, número de documentos que la plataforma pueda almacenar, número y tipo de canales a alojar.

Personalización

- Debe ser adaptable a la imagen corporativa de Enresa. Además, debe ser flexible en cuanto a formularios, campos, flujos, usuarios y roles, canales, etc.

Disponibilidad de la plataforma

- Alta disponibilidad en 24x7x365, 99,98%.

Confidencialidad y anonimato

- Seguridad de la información: Uso de protocolos de cifrado y protección de datos para garantizar que las comunicaciones sean inaccesibles para personas no autorizadas.
- Garantía de anonimato: Posibilidad de enviar comunicaciones sin revelar la identidad del informante, cumpliendo con los requisitos legales y fomentando la confianza en el sistema.
- Anonimización: Adicionalmente, el sistema debe permitir que se pueda anonimizar la información contenida en aquellas comunicaciones que no sean calificadas como denuncias anónimas, en especial aquellas denuncias a las que no se les haya dado curso en el plazo de tres meses desde su presentación.

Interfaz sencilla y accesible

- Facilidad de uso: Debe tener un diseño intuitivo que facilite que cualquier persona pueda realizar una comunicación sin barreras técnicas.
- Accesibilidad multiplataforma: Permitirá a los usuarios acceder y reportar información desde distintos dispositivos, ya sea ordenador, móvil o tableta.
- Soporte multilingüe: El portal deberá tener las capacidades de multilenguaje, ya que algunos de los terceros de Enresa pueden ser proveedores extranjeros o trabajadores o clientes de otras comunidades autónomas que quieran expresarse en lenguas cooficiales.
- Documentación, guías y ayudas: La plataforma dispondrá de vídeos formativos o manuales de ayuda para que cualquier usuario pueda ser guiado a lo largo del trámite.

Gestión de casos e investigación

- Flujo de trabajo automatizado: La herramienta permitirá asignar las comunicaciones a los responsables adecuados y realizar un seguimiento eficiente.
- Historial y trazabilidad: Registrará cada interacción con la comunicación para poder llevar un control detallado de las acciones y decisiones tomadas.
- Comunicación con el informante: La plataforma debe permitir que todas las comunicaciones se realicen a través de la misma, manteniendo una vía de comunicación bidireccional con el informante, incluso en los casos en los que la denuncia sea anónima.
- Notificaciones y recordatorios: Ayuda a los equipos de cumplimiento a mantenerse al día y no dejar casos pendientes.

Conformidad legal y normativa

- Registro de la actividad: Debe ser capaz de registrar toda la actividad que se realice en el canal.
- Localización: Los servidores en los que se aloja la herramienta deben estar situados en España o un país de la Unión Europea.
- Cumplimiento con la ley de protección de los informantes: Alineación con la Directiva Europea de Protección a los Denunciantes o normativa nacional, Ley 2/2003, de 20 de febrero.

- Políticas internas y externas: Capacidad de integrar y personalizar políticas y procedimientos específicos de la organización.
- Protección de datos (RGPD y otras regulaciones): Adaptación a los requisitos legales de privacidad y tratamiento de datos personales.
- Seguridad. Debe cumplir la ISO-UNE-27001 y el ENS.

Área de Gestión

- Funcionalidad del área de gestión. La plataforma debe disponer de un área exclusiva a modo de gestor documental para alojar todos los documentos necesarios para gestionar las comunicaciones recibidas, y como medio de comunicación entre el proveedor y Enresa, evitando así las comunicaciones por correo electrónico. Cualquier operación en esta área tendrá trazabilidad, quedará registrada y generará alertas. En esta área se alojarán también los informes de gestión del Servicio
- Seguridad. El área de gestión deberá ser un área segura y aislada a la que tiene acceso sólo el personal designado por el proveedor y los responsables de Enresa.

Información de análisis y generación de informes

- Panel de control e informes personalizados: la herramienta proporcionará estadísticas sobre el estado de las comunicaciones, tendencias y áreas de riesgo dentro de la empresa.
- Métricas clave: Identifica patrones de comportamiento indebido y permite diseñar estrategias de mejora en los procesos de cumplimiento.

Soporte y actualización continua

- Actualizaciones de seguridad y legales: La plataforma debe mantenerse en todo momento adaptada a los cambios normativos y amenazas de ciberseguridad.

4.10. MEDIOS HUMANOS

El contratista pondrá a disposición de Enresa los recursos humanos, con la idoneidad y capacidad técnica adecuada, para la realización de las funciones descritas a lo largo del capítulo 4 del presente documento. En concreto, presentará un equipo que deberá estar formado como mínimo por:

UN CONSULTOR: cuyo perfil mínimo se ajuste a licenciado/grado en derecho+máster, especializado en compliance y gestión de canal de denuncias, con al menos tres años de experiencia acreditada en los servicios objeto de este pliego.

Si alguno de los miembros del personal causara baja definitiva del Servicio por cualquier motivo, el contratista se compromete a sustituirlo, sin merma del servicio, por otra persona de iguales o superiores características, lo que comunicará a Enresa para su aprobación.

Lugar de prestación del Servicio

La prestación de servicio se llevará a cabo en las instalaciones del contratista. Podrá solicitarse el desplazamiento temporalmente de cualquier persona miembro del equipo a la sede de Enresa, situada en la ciudad de Madrid.

Cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correspondientes a los trabajos objeto del presente contrato se encuentran incluidas dentro de los costes del contrato, por lo que en caso de producirse correrán por cuenta del contratista, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

Horario de prestación del Servicio

El equipo de trabajo prestará sus servicios dentro de la franja horaria de 7:00h a 18:00h, de lunes a viernes, los meses de octubre a abril (horario de invierno) y de 7:00h a 16:00h, de lunes a viernes, los meses de mayo a septiembre (horario de verano).

Con carácter extraordinario, podrá requerirse la disponibilidad y actuación del equipo de trabajo fuera del horario de prestación del servicio para resolver situaciones excepcionales que deberán estar incluidas.

5. MODELO DE RELACIÓN.

El modelo de relación define las responsabilidades y mecanismos de comunicación entre el contratista y Enresa en el marco de actuación de este contrato, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes. Éste se basará en la transparencia y en una comunicación fluida con objeto de facilitar la planificación y el seguimiento de los trabajos.

Por parte de Enresa, el responsable del contrato será una persona perteneciente al CCPP, y será ella la referencia para la gestión y coordinación de las actividades derivadas de la ejecución del servicio y en su ausencia podrá ser sustituida por otro miembro del CCPP.

El contratista designará, de entre su personal, a una persona de referencia para las tareas de gestión técnicas, administrativas y de seguimiento operativo del contrato, que se encargará de centralizar y coordinar las distintas actividades y de asistir a Enresa en las dudas que puedan surgir durante la vigencia del contacto.

Adicionalmente a las comunicaciones que sean necesarias entre Enresa y el contratista para el control diario del servicio, se establecerán reuniones mensuales de seguimiento en las que el responsable del servicio por parte del contratista presentará a Enresa el informe mensual del servicio. Es responsabilidad del contratista convocar estas reuniones como máximo en los diez primeros días del mes siguiente al periodo de referencia, e incluirá en la convocatoria el informe mensual.

Se procederá de forma similar para convocar y llevar a cabo la reunión anual del servicio, en la que se tomará como base el informe anual.

De estas reuniones se levantará siempre acta, que será firmada con certificado electrónico por el responsable de contrato de Enresa y por el responsable de servicio del contratista.

5.1. INFORMES DEL SERVICIO

El contratista elaborará al menos los siguientes informes:

Informe de denuncia

A recibir en un tiempo inferior a las siguientes 8 horas laborables, con toda la información recibida, incluidas las acciones realizadas por el gestor.

Informe mensual

Deberá ser enviado por el contratista a los miembros del CCPP antes de las 14.00 horas del día 6 de cada mes o el primer día laboral siguiente, si éste no lo es.

El informe contendrá los siguientes aspectos:

- Resumen: relación de los hitos o hechos más relevantes que se hayan producido durante el mes, de forma que ofrezca una visión general del servicio.
- Actividades realizadas: principales tareas realizadas durante el periodo, y las desviaciones existentes.
- Actividades previstas para el próximo periodo: acciones principales inmediatas a realizar, en base a las notificaciones recibidas y compromisos adquiridos.
- Aspectos críticos: aspectos o asuntos que puedan tener una incidencia destacada o un impacto importante, en el desarrollo del servicio en los siguientes períodos, y sobre los que habrá que prestar una especial atención.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Certificaciones de los trabajos realizados y aprobados. Seguimiento económico del contrato.

En caso de que el informe no incluya toda la información requerida se dispondrá de un plazo de dos días, improrrogable, para su entrega una vez subsanadas las deficiencias.

Este informe servirá de base para la reunión del seguimiento mensual.

Informe anual del servicio

Contendrá al menos la siguiente información:

- Toda la información recibida en el canal y su situación,
- Principales trabajos realizados en el periodo anual,
- Los indicadores de gestión necesarios para hacer el seguimiento del servicio,
- Las certificaciones aprobadas a lo largo del año y el seguimiento económico,

El informe anual se entregará a Enresa antes de finalizar el mes de enero del año siguiente.

Informe de devolución del Servicio

Este informe forma parte de la documentación requerida de la Fase de Devolución del Servicio y recopila los datos básicos que reflejan el servicio prestado. Se entregará antes de la fecha de fin de contrato.