

**SERVICIO DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS
DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE CANAL ÉTICO**

Exp.: 19/116 – 2000014416

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**DIRECCIÓN DE COMPRAS Y LOGÍSTICA
Madrid, Mayo 2019**

1.- OBJETO DEL SERVICIO.-

El objeto del servicio comprende la externalización de la gestión de consultas y denuncias a través de una plataforma informática de canal ético (whistleblowing).

2.- CANAL ÉTICO

2.1.- Introducción y descripción general.

IFEMA quiere poner a disposición de los empleados, directivos, miembros de los Órganos Rectores, personal temporal y becarios, así como a clientes y proveedores (todos ellos, en adelante “colaboradores”), un canal de comunicación confidencial, al objeto de permitir la realización de consultas y comunicaciones de sospechas o violaciones sobre el Sistema de Cumplimiento Normativo, Código de Conducta y resto de normativa interna de la Entidad.

Este Canal será gestionado por una empresa externa independiente y especializada en la gestión de denuncias (“Gestor de Denuncias”), que aporta la plataforma web del Canal (software, infraestructura y comunicaciones) e interactúa tanto con el denunciante durante la tramitación de la denuncia preservando su identidad, como con el Comité de Cumplimiento Normativo.

2.2.- Requisitos del servicio

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 a lo largo de todo el proceso.

Requisitos del servicio:

#	Requisito	Descripción
1	Denuncias y Consultas	Se deben atender tanto denuncias como consultas, separando la recepción de las mismas y con un tratamiento diferenciado.
2	Multicanal	La plataforma web deberá ser la principal vía de comunicación pero el servicio deberá poder admitir consultas o denuncias por otras vías (teléfono, correo postal...) y que estas se puedan registrar en la plataforma de gestión
3	Confidencialidad	El servicio debe garantizar en todo momento la confidencialidad de las consultas y denuncias.
4	Anonimización de las denuncias	El Gestor de Denuncias deberá dar la opción al denunciante de actuar como un tercero independiente en el proceso, responsable de la recepción de las denuncias, y dando la posibilidad al denunciante, de que su denuncia se disocie de los posibles datos personales que se contengan en la misma, antes de comunicarla a IFEMA.
5	Posibilidad de admitir denuncias anónimas	El servicio debe permitir la opción de recibir denuncias anónimas.

6	La gestión inicial de las denuncias y consultas	El Gestor de Denuncias deberá ser un filtro inicial que clasifique correctamente las comunicaciones recibidas. Deberá hacer una gestión inicial que al menos incluirá eliminar o subsanar aquellas comunicaciones no apropiadas (spam, quejas que deben ir por otros canales, etc), con información incorrecta, etc.
7	Elaboración de informes mensuales sobre el servicio	Denuncias recibidas, estado de las mismas, acciones llevadas a cabo, etc.
8	Trazabilidad de todo el proceso	Garantía de la trazabilidad de todo el proceso de comunicación y de mantener en todo momento la cadena de custodia ante posibles pruebas recibidas a lo largo del proceso
9	RGPD	Servicio adaptado a los requerimientos en materia de protección de datos del nuevo RGDP y al Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal
10	Tiempo de respuesta	Las comunicaciones recibidas, tras las gestiones iniciales, deberán ser comunicadas a IFEMA en un plazo máximo de un día laboral, desde la recepción de la misma.

2.3.- Requisitos de la plataforma

La empresa adjudicataria del servicio deberá contar con una plataforma web a través de la que gestionar el servicio. Dicha plataforma deberá cumplir los siguientes requisitos:

#	Requisito	Descripción
1	Personalizable	La plataforma web debe ser adaptable a la imagen corporativa de IFEMA. Además, debe ser flexible en cuanto a formularios, campos y tipos de preguntas,
2	URL personalizada	La URL se personaliza con el nombre de IFEMA
3	Registro de la actividad	Plataforma con sistema de logs capaz de trazar toda la actividad del canal
4	Seguridad	Estándares de seguridad web: protocolo https y certificado SSL
5	Recepción de las denuncias	Recepción de las denuncias a través de diferentes canales (web, teléfono, email, etc). Posibilidad de añadir casos.
6	Gestión de las denuncias	Capaz de centralizar todas las comunicaciones con el denunciante a través de la plataforma, independientemente de que las denuncias se recojan a través de plataforma web, teléfono, email, etc. Creación de casos y seguimiento de los mismos a través de la plataforma.
7	Comunicación con el denunciante	Sistema de comunicación bidireccional con el denunciante a través de la plataforma. La plataforma debe permitir que todas las comunicaciones se realicen a través de la misma y mantener una vía de comunicación con el denunciante incluso en los casos en los que la denuncia sea anónima. Debe permitir además, mantener actualizados a los denunciantes sobre el estado de su denuncia.
8	Localización del servidor	Servidor en el que sea aloja la herramienta situado en España o un país de la Unión Europea.
9	Alta disponibilidad	Disponibilidad 99,98%.

	del servicio	
10	Idiomas	Opción multi idiomas
11	Ficheros adjuntos	Posibilidad de adjuntar archivos en diversos formatos (.doc, .pdf, .jpg., .png, .wav, .mp3, .mpg, etc).
12	Gestión de la investigación	Toda la gestión de la investigación debe poder recogerse en la plataforma.

3.- MANTENIMIENTO

Condiciones Generales de Mantenimiento

Atención y resolución de Incidencias

Se define como incidencia cualquier suspensión en el Servicio que provoque una pérdida o degradación del mismo.

La prioridad de resolución de una incidencia viene determinada por la severidad de la incidencia de acuerdo a la siguiente matriz:

PRIORIDAD	SEVERIDAD INCIDENCIA		
	ALTA	MEDIA	LEVE
PRIORIDAD RESOLUCIÓN	0	1	2

Donde la severidad de una incidencia viene dada por la siguiente tabla:

SEVERIDAD INCIDENCIA		
ALTA	MEDIA	LEVE
Pérdida total de servicio por un periodo de más de 12h	Pérdida total de servicio por un periodo de más de 8h	Pérdida total de servicio por un periodo de hasta de 4h

- o **Tiempo Máximo de Resolución de Incidencias**, en función de la prioridad de las mismas:

Prioridad de la incidencia	Tiempo máximo de resolución
Prioridad 0	4 horas
Prioridad 1	8 horas
Prioridad 2	24 horas

Compromisos

El adjudicatario del Servicio se deberá comprometer a cumplir los siguientes niveles de calidad en el mismo:

- Disponibilidad anual del 99,98%
- Paradas del servicio por actualización de la plataforma, acordadas con periodos mínimos de aviso de 48h.

4.- FORMACIÓN Y MATERIAL DE APOYO

Las ofertas deberán incluir la formación necesaria para el personal de IFEMA encargado de gestionar las denuncias. Esta formación deberá ser presencial y tener una duración no inferior a las 2 horas. El adjudicatario deberá aportar la documentación y los manuales necesarios.

La formación deberá permitir que el personal de IFEMA que pueda gestionar las denuncias conozca el funcionamiento de la plataforma, las mejores prácticas para su correcto uso y los errores a evitar para un correcto uso de la misma.

Para facilitar la difusión del uso del canal entre los colaboradores de IFEMA, el proveedor del servicio deberá incluir material personalizado para la difusión del uso del canal entre los empleados de IFEMA.

5.- REPORTING

El proveedor del servicio deberá aportar como mínimo, distintos tipos de informes a IFEMA a través de la herramienta:

- Informe de denuncia: Informe con los datos de la denuncia que se está gestionando, incluyéndose las acciones realizadas por el Gestor de Denuncias.
- Informe de estado mensual del servicio:
 - Denuncias recibidas
 - Estado de las denuncias
 - Clasificación por tipo de denuncia
 - Información sobre la disponibilidad del servicio
- Informe anual: Informe anual sobre la gestión del canal

6.- ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas incluirán descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Dicha oferta no podrá ser superior a 15 páginas.

La oferta técnica, estará formada por diferentes apartados que deberán seguir la siguiente nomenclatura:

1. Presentación de la organización
2. Descripción del servicio
3. Solución técnica
4. Plan de implantación
5. Plan de calidad

1. Presentación de la organización

Deberá incluir, la presentación de la empresa licitadora, indicando los campos en los que trabaja, sus objetivos, ámbito presencial, etc.

2. Descripción del servicio

Describirá el enfoque de la empresa licitadora para la prestación del servicio, detallando todos los aspectos que entienda necesarios para el mismo.

Se debe incluir la descripción de todo el proceso de gestión desde que se recibe una denuncia o consulta, hasta que se cierra la misma:

- Recepción
- Análisis
- Comunicación con el denunciante
- Comunicación con IFEMA
- Gestión de la comunicación
- Gestión de la denuncia
- Investigación preliminar
- Cierre

Además, se deberán incluir las respuestas a los requisitos descritos en el punto 2.2.

Se indicarán los recursos y sus dedicaciones al servicio, así como su cualificación para la prestación del servicio.

3. Solución técnica

Se describirá, con el máximo detalle, claridad y precisión posible, la solución técnica propuesta, incluyendo específicamente la configuración de los equipos.

Se confirmarán, de forma explícita, todas las funcionalidades solicitadas en el presente pliego, descritos en el punto 2.3.

4. Formación y Material de Apoyo

Aspectos descritos en el apartado 4 del presente Anexo.

5. Reporting

Descripción de las opciones de reporte que ofrece el servicio, de acuerdo a lo descrito en el apartado 5 del presente Anexo.

Dado que la incorporación de otros informes es un criterio de valoración, en la oferta técnica deberá figurar si cumple con lo solicitado como requisito mínimo. Mientras que en el sobre N° 3 se debe especificar si realizan otros reporting y realizar una breve descripción de los mismos.

6. Plan de Implantación

El licitador presentará una planificación del plan de implantación de la solución en el que se incluirán al menos:

- Las tareas relevantes necesarias para la implantación de la solución propuesta.
- Duración de cada una de las tareas.
- Tiempo total de ejecución del proyecto.

Se debe considerar que el plazo máximo de implantación será de un mes a contar desde la formalización del contrato. Esta información se deberá suministrar en el sobre N° 3.