



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ORDINARIO ABIERTO CON PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE CANAL ÉTICO PARA IFEMA MADRID**

**1. INTRODUCCIÓN. -**

IFEMA MADRID (1980), es un Consorcio constituido por la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid, la Cámara de Comercio e Industria y la Fundación Montemadrid. Su actividad supone un impacto económico para el territorio de la Comunidad de Madrid. A lo largo de sus 40 años de historia, 100 millones de visitantes y 760.000 empresas expositoras han participado en las 2.100 ferias celebradas en IFEMA MADRID, además de los más de 10.000 congresos, convenciones y actos corporativos y de ocio. Actualmente IFEMA MADRID cuenta con más de 400 empleados, es el primer operador de España y uno de los más importantes de Europa dentro del circuito internacional de la industria ferial y congresual.

Por mandato legal (Directiva 2019/1937), IFEMA MADRID tiene la obligación de 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 anónimo, 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 Responsable de Cumplimiento de IFEMA MADRID

**2. OBJETO DEL CONTRATO. -**

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

**3. ALCANCE 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.

La plataforma debe estar operativa a partir del 31 de julio de 2023 a las 00:00 horas.

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:**

- Anonimización de las denuncias. El servicio debe garantizar el anonimato de las consultas y denuncias. El Canal 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 MADRID.

- Confidencialidad. El servicio debe aportar las máximas garantías legales al proceso, velando por el principio de confidencialidad a lo largo de todo el proceso.
- 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.
- Denuncias y consultas. Se deben atender tanto denuncias como consultas, separando la recepción de las mismas y con un tratamiento diferenciado.
- 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.

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.

- Accesibilidad: Acceso al servicio vía web 24 horas, 7 días a la semana, 54 semanas al año.
- Reporting:

Asegurar una comunicación fluida con los responsables designados por el cliente.

El proveedor del servicio deberá aportar como mínimo, distintos tipos de informes a IFEMA MADRID 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, en un plazo máximo de un día laboral, desde la recepción de la misma.

- **Informe de estado mensual del servicio:**

- Denuncias recibidas.
- Estado de las denuncias.
- Clasificación por tipo de denuncia.
- Información sobre la disponibilidad del servicio.

El reporte mensual, se pondrá a disposición de IFEMA MADRID antes del día 5 del mes siguiente.



- **Informe anual:** Informe anual (año natural) sobre la gestión del canal.

El reporte anual, se pondrá a disposición de IFEMA MADRID antes del día 5 del mes de enero.

- 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.
- Formación:

Las ofertas deberán incluir:

- Formación necesaria para el personal de IFEMA MADRID encargado de gestionar las denuncias. Esta formación deberá ser presencial en IFEMA MADRID y tener una duración de 2 horas. El adjudicatario deberá aportar la documentación y los manuales necesarios y quedar a disposición de IFEMA MADRID para atender las dudas que puedan surgir durante toda la prestación del servicio.
- Formación a empleados. Sobre el sentido y garantías de este Canal, qué denunciar y qué consultar, su funcionamiento, las mejores prácticas para su correcto uso y los errores a evitar para un correcto uso de la misma. Esta formación será online, mediante píldoras formativas y otro tipo de formación en formato microlearning y videotutoriales. Al menos, se presentarán dos formaciones a empleados por año natural.
- Asimismo, se deberá incluir una formación anual para facilitar la difusión del uso del canal entre los colaboradores de IFEMA MADRID, píldoras o videotutoriales.
- Cumplimiento normativo. Servicio adaptado a los requerimientos en materia de protección de datos del RGDP y a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, 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**
- Autenticación. Se considera que el acceso a los datos que gestiona este servicio es crítico por el perjuicio que causaría a IFEMA MADRID su acceso por parte de personas no autorizadas. Por eso la oferta indicará las medidas de autenticación que impone a los usuarios que deban consultar y gestionar las denuncias.
- Prevención frente ataques a través de internet. La oferta deberá presentar la solución técnica, indicando con qué medidas cuenta para prevenir ataques desde internet. Por ejemplo, qué medidas cuenta para limitar la apertura de infinidad de denuncias maliciosas o falsas sin control que agoten la capacidad y los recursos del servicio.



- Cifrado de las comunicaciones con el servicio. TLS.

**Requisitos de la plataforma:**

#	Requisito	Descripción
1	Personalizable	La plataforma web debe ser adaptable a la imagen corporativa de IFEMA MADRID. 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 MADRID
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%.

**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. OBSERVACIONES GENERALES. -

El equipo del adjudicatario prestará sus servicios fuera de las oficinas de IFEMA MADRID, salvo que IFEMA MADRID requiera de su presencia puntualmente.

Puntualmente, cuando sea requerido, podrá intervenir en el Comité de Cumplimiento Normativo.

Cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor del servicio, no siendo imputable de ningún modo al servicio.



## 5. RESPONSABLE DEL SERVICIO Y EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutor válido para la gestión habitual de las actividades que se deriven de este concurso y para la relación habitual con el Responsable de Cumplimiento Normativo, que coordina esta actividad.

El responsable del Contrato deberá tener la titulación superior de licenciatura o titulación análoga de grado superior, con al menos 10 años de experiencia acreditada en la prestación de este servicio. Este requisito se considera necesario como mínimo para la ejecución del contrato, que se ha configurado, además, como requisito de solvencia técnica o profesional, y así se determinan en el Cuadro de Características que es Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Respecto del equipo de trabajo del adjudicatario asignado al servicio, deberá estar formado por otros profesionales altamente cualificados y con amplia experiencia en la prestación de los servicios descritos para poder realizar los trabajos encomendados en los plazos requeridos y de conformidad con los estándares de calidad exigidos habitualmente por IFEMA MADRID

## 6. PERSONAS DE CONTACTO. –

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma: [https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia\\_Licitadores.pdf](https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf)

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Dulce M<sup>a</sup> Pardillos/ Enrique Hernández

Tlfno.+34 91 722 53 55 / 91 722 53 24