Mutua Montañesa

Mmuy fácil

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE APLICARSE PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CANAL DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS PARA MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº7.

Mutua Montañesa
Mmuy fácil

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO. 3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO 3
3. ALCANCE DEL SERVICIO Y VOLUMETRÍA 3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO 7
   - 4.1 Disponibilidad del servicio 7
   - 4.2 Implantación 7
   - 4.3 Mantenimiento 8
   - 4.4 Soporte técnico y funcional 8
   - 4.5 Control y seguimiento 8

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto determinar las características técnicas que ha de reunir el contrato del servicio de canal de información y denuncias que, en consecuencia, deberá llevarse a cabo conforme a este pliego.

El contrato tiene por objeto la contratación por parte de Mutua Montañesa de la prestación del servicio de canal de información y denuncias de acuerdo con la Ley 2/2023.

Actualmente Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7, cuenta con un con un canal interno de denuncias que cumple con los requisitos previstos en la Ley de Protección 2/2023, publicada el 21 de febrero de 2023. Debido a ello, 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 optimizase el servicio actual establecido en Mutua Montañesa.

2. DURACIÓN.

La duración inicial del contrato para cada uno de los lotes será la establecida en el apartado 15 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.

3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- 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.

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.

4. ALCANCE DEL SERVICIO Y VOLUMETRÍA

Mutua Montañesa quiere poner a disposición de su plantilla y terceros incluidos en el ámbito de aplicación estipulado en el art. 3 de la Ley 2/2023, un canal de comunicación de 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. Dicho servicio deberá recopilar y gestionar informes que se adapte íntegramente a dicha ley manteniendo la confidencialidad de la identidad del informante, con un almacenamiento seguro de datos confidenciales, que garantice el cumplimiento de los plazos establecidos en la

comunicación con los informantes, que gestione los datos a prueba de RGPD así como que disponga de un sistema de procesamiento de datos a prueba de auditorías internas y externas.

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 Mutua Montañesa, 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.

- Accesibilidad: 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. Además, deberá ser accesible para personas con cualquier tipo de discapacidad, pudiendo acceder y participar plenamente en el sistema.

- 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 bidireccional: 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 Mutua Montañesa (textos, logotipo, imágenes…) y debe ser accesible desde la web corporativa, además de ser compatible con los navegadores y sistemas operativos más populares (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Android e iOS). Ha de 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 Mutua Montañesa, serán realizadas por el adjudicatario, atendiendo a la información proporcionada por Mutua Montañesa. 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 Mutua Montañesa relacionada con el Cumplimiento.

- URL personalizada y segura: La URL debe ser personalizable, al menos parcialmente, con el nombre de Mutua Montañesa. 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 manualmente 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 simple 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. Según el art. 32.1 de la Ley 2/2023, ha de haber mínimo 5 gestores de comunicaciones:

- El Responsable del Sistema y a quien lo gestione directamente.

- El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador. En el caso de los empleados públicos, el órgano competente para la tramitación del mismo.
- El responsable de los servicios jurídicos de la entidad u organismo, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- El delegado de protección de datos.

- 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 electrónico a los gestores del canal. La plataforma deberá ofrecer la posibilidad de establecer manualmente alertas o recordatorios automáticos para los propios gestores del canal, para controlar los plazos de tramitación.

- Comunicaciones internas: La plataforma debe permitir a los gestores, realizar notas o comunicaciones internas entre los mismos, así como 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, que sirvan de evidencias e información adicional a la tramitación de la denuncia o consulta.

- 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 supresión 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.

- Trazabilidad de todas las acciones realizadas en la plataforma: La plataforma de gestión de denuncias deberá garantizar la trazabilidad de todo el procedimiento desde la recepción de las denuncias y la apertura del oportuno expediente, hasta el registro de las comunicaciones con el denunciante y, en su caso, la custodia de la documentación aportada por éste. Todo el proceso deberá quedar debidamente documentado y evidenciado.

Todos los movimientos realizados en esta área deben tener trazabilidad y generar alertas a los responsables designados, con procedimientos de actuación exclusivos y adaptados al cliente.

- 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.

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 Jueves: 09:00-17:00 horas.

- Viernes: 09:00-14:00 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/formalización del contrato. Este periodo de implantación no es susceptible de facturación en ningún momento durante la ejecución del contrato.

Dado que el proyecto es por una duración inicial de 12 meses, debe subrayarse que esta fase no es repetitiva, sino que tendrá lugar únicamente una vez durante el primer año del contrato, a pesar de que el contrato sea susceptible de prórrogas. 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 Mutua Montañesa 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 Mutua Montañesa.

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 Mutua Montañesa.

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.

Mutua Montañesa 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 Mutua Montañesa 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.

Firmado digitalmente por ***3788** MARIA JOSEFA URRACA (C:****0832*). Fecha: 23/09/2026.