

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA PÚBLICA PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A.

1.- INTRODUCCIÓN.

PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A. (en adelante PLANIFICA MADRID), empresa pública de la Comunidad de Madrid, cuenta con un código interno de conducta, de aplicación a todos los empleados, directivos, altos cargos y administradores e integrantes del Comité de Cumplimiento y Seguimiento del Plan de Prevención de Riesgos Penales, cuyo objetivo es procurar un comportamiento profesional, ético, transparente y responsable de todos los sujetos al Código en el desarrollo de sus actividades como elemento básico de la cultura de la empresa.

El código interno de conducta de PLANIFICA MADRID cuenta con un canal de comunicación, mediante una dirección de correo electrónico, para el caso en el que un sujeto al Código tenga indicios de que puede existir conductas o proceso de acoso o un conflicto de interés real o potencial a la empresa.

No obstante lo anterior, PLANIFICA MADRID precisa la contratación de los servicios de diseño, implantación y gestión del canal interno de información, para dar cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que establece la obligación de disponer de un canal interno de información.

Este canal será gestionado por una empresa externa independiente y especializada en la gestión de denuncias, que aporta la plataforma o solución web e interactúa tanto con el denunciante durante la tramitación de la denuncia preservando su identidad, como con el responsable de cumplimiento de PLANIFICA MADRID.

2.- OBJETO.

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de diseño, implantación y gestión del sistema interno de información a través de la implantación de una plataforma informática o solución web.

En la actualidad PLANIFICA MADRID cuenta con un centro de trabajo ubicado en Madrid, C/ Edgar Neville nº 3 - planta baja – 28020, donde prestan sus servicios 85 trabajadores.

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato se realizarán de conformidad con las condiciones fijadas en las prescripciones del presente Pliego, el cual reviste carácter contractual.

3.- ALCANCE Y DESCRIPCION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio deberá ser gestionando por una empresa especializada que aporte una plataforma tecnológica que le permita llevar a cabo el servicio en los términos requeridos.

El servicio deberá estar 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.

La plataforma o solución web debe estar operativa en PLANIFICA MADRID a partir del 1 de diciembre de 2023.

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

3.1. Fases para el correcto diseño, implantación y gestión del sistema interno de información:

1ª Fase. Elaboración de Políticas y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

En primer lugar, el adjudicatario determinará las características que definirán el canal interno de información, además de:

- Elaboración de la Política del Sistema Interno de Información, donde se enunciarán los principios generales en materia del Sistema interno de información y defensa del informante.
- Definición del Procedimiento de Gestión de Informaciones, donde quedarán establecidas las previsiones necesarias para que el Sistema interno de información cumpla con los requisitos establecidos en la ley. En particular, el procedimiento responderá a los principios siguientes:
 - Inclusión de información clara y accesible.
 - Determinación del plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación.
 - Previsión de la posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, solicitarle información adicional.
 - Establecimiento del derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento.
 - Garantía de la confidencialidad.
 - Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
 - Respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales.

2ª Fase. Diseño e Implantación del canal interno de información.

El adjudicatario diseñará e Implantará, a través de una plataforma informática o solución web que no presente ningún tipo de incompatibilidad con las herramientas de PLANIFICA MADRID, el canal a seguir para la implantación de un correcto Sistema Interno de Información, de acuerdo con los siguientes requisitos:

- Anonimización de las denuncias: el servicio debe garantizar el anonimato de las consultas y denuncias. El canal interno de información deberá dar la opción al adjudicatario 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 comunicarlas a PLANIFICA 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, etc.)
- Accesibilidad: acceso al servicio 24 horas, 7 días a la semana.

Requisitos de la plataforma informática o solución web:

- Personalizable: debe ser adaptable a la imagen corporativa de PLANIFICA MADRID. Además, debe ser flexible en cuanto a formularios, campos, etc.
- Registro de la actividad: capaz de trazar toda la actividad del canal.
- Seguridad: cumplimiento de Estándares de seguridad.
- 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.
- Localización del servidor: servidor en el que sea alojada la herramienta, situado en España o un país de la Unión Europea.
- Alta disponibilidad: disponibilidad 99,98%.

Los trabajos correspondientes a las dos primeras fases deberán ejecutarse por el adjudicatario antes del 01 de diciembre de 2023.

3ª Fase. Gestión del sistema interno de información.

El canal interno de información será gestionado por una empresa externa independiente y especializada en la gestión de denuncias (gestor externo), que a través de la plataforma o solución web que implemente interactúa tanto con el denunciante durante la tramitación de la denuncia preservando su identidad, como con el responsable de cumplimiento de PLANIFICA MADRID.

El adjudicatario en su equipo de trabajo definirá un gestor quién se encargará de recibir todas las consultas y denuncias que pudieran producirse.

Dentro de la gestión del canal interno de información se incluyen los siguientes servicios:

1. Seguimiento continuo: gestión del canal interno de información. Las comunicaciones recibidas, tras las gestiones iniciales, deberán ser comunicadas a PLANIFICA MADRID en un plazo máximo de un día laboral, desde la recepción de la misma.
2. Reporting de toda la información obtenida: asegurar una comunicación fluida con los responsables designados por PLANIFICA MADRID.

El adjudicatario deberá aportar como mínimo, distintos tipos de informes a PLANIFICA MADRID.

- Informe de denuncia: informe con los datos de la denuncia que se está gestionando, incluyéndose las acciones realizadas por el gestor, en un plazo máximo de un día laboral, desde la recepción de la misma.
 - Informe de estado mensual del servicio: informe de las denuncias recibidas y el estado de las mismas. El reporte mensual, se pondrá a disposición de PLANIFICA 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 PLANIFICA MADRID antes del día 31 del mes de enero.
3. Formulación de propuestas de mejora: permitirán establecer mejoras en los procesos y modelo de gobierno corporativo y así fortalecer la compañía para evitar futuras irregularidades.

El adjudicatario deberá mantener las denuncias recibidas.

Dentro de esta fase, el adjudicatario deberá prestar un apoyo y asesoramiento especializado en la gestión de las investigaciones internas que puedan derivarse dentro del canal de denuncia. Se tratará de un servicio para el cual PLANIFICA MADRID contactará con el adjudicatario a demanda de PLANIFICA MADRID, con cargo al concepto "*Gestión del canal interno de información*" (máximo 30 horas/año) del precio del contrato. En el caso de que, para la realización de

este servicio, sea necesario superar dicho máximo de horas el mismo se prestará adicionalmente con cargo al concepto "*Importe horas de exceso en la gestión del canal interno de información*" del precio del contrato (máximo 96 horas para los dos años de duración del contrato), abonándose únicamente las horas efectivamente realizadas conforme al presupuesto de coste/hora de dicho concepto ofertado por el adjudicatario.

En este caso, el equipo de trabajo del adjudicatario prestará su apoyo consultivo al equipo de PLANIFICA MADRID para la gestión de la investigación específica que motive su participación. No se requiere, por tanto, que el equipo del adjudicatario realice la investigación, sino que será un mero apoyo especializado al equipo PLANIFICA MADRID.

3.2. Observaciones generales.

El servicio incluye el mantenimiento de la plataforma informática o solución web implantada, así como las actualizaciones que correspondan durante todo el plazo de prestación del servicio.

Las ofertas deberán incluir la formación necesaria de la plataforma informática o solución web implantada para el personal de PLANIFICA MADRID encargado de gestionar las denuncias. El adjudicatario deberá aportar la documentación y los manuales necesarios y quedar a disposición de PLANIFICA MADRID para atender las dudas que puedan surgir durante toda la prestación del servicio.

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

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 adjudicatario, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

4.- 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	TIPO DE INCIDENCIA		
	ALTA	MEDIA	LEVE
Prioridad Resolución	0	1	2

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

ALTA	MEDIA	LEVE
Pérdida total del servicio por un periodo de más de 12 h.	Pérdida total del servicio por un periodo de más de 6 h.	Pérdida total del servicio por un periodo de hasta 4h.

Tiempo máximo de resolución de incidencias, en función de la prioridad de las mismas:

PRIORIDAD INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Prioridad 0	8 horas
Prioridad 1	12 horas
Prioridad 2	24 horas

Compromisos

El adjudicatario del contrato 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.

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato es de DOS (2) AÑOS, contados a partir del día siguiente a la adjudicación del contrato.

El plazo máximo para la elaboración de las Políticas y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información (1ª fase) y para que el diseño e implantación del canal interno de información esté operativo en PLANIFICA MADRID (2ª fase), es el 1 de diciembre de 2023.

El contrato se podrá prorrogar, atendiendo a las necesidades del servicio, por un plazo máximo de DOS (2) AÑOS. Por lo que la duración máxima del contrato incluidas las prórrogas serán de CUATRO (4) AÑOS.

La prórroga será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato y quedando exceptuados de la obligación de preaviso los contratos de duración inferior a dos meses. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

6.- PROGRAMA DE TRABAJO.

La empresa adjudicataria deberá entregar a PLANIFICA MADRID un Programa de Trabajo en la semana siguiente a la notificación de la adjudicación del contrato, en el que en todo caso explicitará los trabajos a desarrollar, sus fases, los plazos de ejecución, así como la documentación a generar en cada una de las fases.

Los trabajos a desarrollar cubrirán como mínimo los contenidos que se detallan en el presente Pliego y los plazos de ejecución deberán respetar en todo caso que el diseño e Implantación del canal interno de información esté operativo en PLANIFICA MADRID a partir del 1 de diciembre de 2023. Este plazo podrá ser mejorado por el adjudicatario.

7. EQUIPO DE TRABAJO.

El equipo técnico del adjudicatario debe caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por PLANIFICA MADRID.

El adjudicatario se asegurará que todos los trabajos incluidos dentro del alcance de los trabajos objeto del presente contrato, se ejecuten a través de los miembros del equipo de trabajo con solvencia técnica o cualificación suficiente para ello.

El adjudicatario definirá un gestor quién se encargará de recibir todas las consultas y denuncias que pudieran producirse.

El perfil mínimo del gestor a asignar en el proyecto por parte del adjudicatario es el siguiente:

- **CONSULTOR:** Licenciado/ Grado en Derecho, especializado en Compliance y gestión de Canales de Denuncias, con al menos 2 años de experiencia acreditada en la prestación de los servicios objeto del presente pliego.

8.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad de ONCE MIL NOVECIENTOS SEIS EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS (11.906,40 €), IVA incluido, que se desglosa en:

- Base imponible (2 años): 9.840,00 €.
- I.V.A. (21%): 2.066,40 €
- Total: 11.906,40 €

Desglose para la determinación del presupuesto de base de licitación:

CONCEPTO	PRECIO (sin IVA)	PRECIO CONTRATO 2 años (sin IVA)	IVA DEL 21%	IMPORTE TOTAL
Elaboración de Políticas y Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información	600 €/contrato	600,00 €	126,00 €	726,00 €
Diseño e implantación del canal interno de información	60 €/mes	1.440,00 €	302,40 €	1.742,40 €
Gestión del canal interno de información (*)	125€/mes	3.000,00 €	630,00 €	3.630,00 €
Importe horas de exceso en la gestión del canal interno de información	50€/hora	4.800,00 €	1.008,00 €	5.808,00 €
TOTAL		9.840,00 €	2.066,40 €	11.906,40 €

(*) Máximo 30 horas / anuales para la gestión del canal interno de información.

El presupuesto base de licitación se conforma por:

- El precio de la elaboración de políticas y procedimiento de gestión del sistema interno de información.
- El precio de las cuotas mensuales del contrato correspondientes al diseño e implantación del canal interno de información y la gestión del mismo (máximo 30 horas anuales); y,
- El precio por el exceso de horas en la gestión del canal interno de información (solo en el caso de superarse el máximo de 30 horas anuales), en su caso, para el que se establece un presupuesto máximo, el cual no representan un compromiso de gasto por parte de PLANIFICA MADRID

En la oferta económica el licitador deberá hacer constar el precio de cada concepto, que no podrá ser superior al precio unitario indicado en el cuadro con el desglose del presupuesto base de licitación.

Además de la cuota fija, los licitadores deberán indicar en su oferta el precio unitario por hora de exceso en la gestión del canal interno de información, teniendo en cuenta el importe máximo fijado en el cuadro con el desglose del presupuesto base de licitación. Este precio no será tenido en cuenta para la valoración económica de la oferta, si bien tendrán carácter vinculante para el adjudicatario.

El precio ofertado por el contratista no podrá ser modificado durante el plazo de vigencia del contrato, incluida su prórroga, no procediendo por tanto la revisión del precio.

9.- FACTURACIÓN Y PAGO DE LAS FACTURAS.

La empresa adjudicataria facturará acorde a la oferta presentada a la finalización de las fases 1ª y 2ª, una vez implantado el canal interno de información.

El pago de las facturas se realizará mensualmente mediante pagaré o transferencia bancaria en el plazo máximo de 30 días desde la fecha de aprobación de las mismas por PLANIFICA MADRID siempre que previamente se haya presentado por el adjudicatario la factura en el Registro de PLANIFICA MADRID. La aprobación de las facturas no podrá exceder del plazo de 30 días a contar desde su presentación.

En Madrid, a fecha de firma

Firmado digitalmente por
MARTA ROCIO CASAL
CANSINO - DNI [REDACTED]
Fecha: 2023.10.04 14:06:35
+02'00'

Marta Casal Cansino
RR. HH. y Régimen Interior

Firmado digitalmente por [REDACTED]
PEDRO CORBALAN (R: [REDACTED])
Fecha: 2023.10.04 21:03:06 +02'00'

Pedro Corbalán Ruiz
Consejero Delegado