

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE COMPLIANCE I IMPLEMENTACIÓ I MANTENIMENT D'UN CANAL ÈTIC PER A ACCIÓ

LOT 2: Implementació i manteniment de l'aplicatiu de gestió del canal ètic d'ACCIÓ

1. Objecte del document

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del subministrament i servei d'implementació i manteniment d'una eina de gestió del canal ètic d'ACCIÓ, incloses les llicències necessàries per al seu funcionament.

Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei

ACCIÓ és l'agència pública per a la competitivitat de l'empresa catalana, adscrita al Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya. El seu objectiu és impulsar la competitivitat i el creixement del teixit empresarial català, a través del foment de la innovació, la internacionalització empresarial i l'atracció d'inversions.

ACCIÓ compta amb 506 col·laboradors distribuïts entre les seves oficines a Catalunya (350 col·laboradors) i la Xarxa d'Oficines Exteriors (156 col·laboradors en 40 oficines a l'estranger).

Des de l'any 2019 ACCIÓ té implementada una estructura ètica, entesa com el conjunt d'instruments preventius que, interrelacionats entre sí, estan configurats per promoure i difondre el comportament ètic de l'organització i per mitigar el risc de comissió de determinats comportaments delictius.

El Codi s'aplica al conjunt del personal d'ACCIÓ, així com a les entitats que estan vinculades amb l'Agència, amb les funcions que tinguin atribuïdes, i als membres del Consell d'Administració.

En aquest context, va esdevenir absolutament necessari donar compliment al mandat introduït per la Llei 19/2014, de 29 de juny, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en relació a l'obligació d'elaborar un Codi ètic i de conducta del seu personal i, especialment, de llurs alts càrrecs, així com del personal de les entitats en les que participa o les que té algun tipus de vinculació.

L'any 2023 ACCIÓ va actualitzar el codi ètic i de conducta i va desplegar-lo amb els procediments relacionats, tals com la política de conflicte d'interès; d'actuació anticorrupció i de prevenció de delictes; de regals, presents i invitacions i viatges, etc.

Així mateix, ACCIÓ disposa d'un canal ètic per formular comunicacions que permeten conèixer al Responsable del Sistema Intern d'Informació irregularitats o qualsevol incompliment del Codi Ètic i de Conducta i de l'Estructura Ètica d'ACCIÓ, així com aquelles infraccions penals o administratives greus o molt greus.



A ACCIÓ, com a entitat pública, li aplica també la següent normativa: l'Acord de Govern de 15 de gener de 2020, en virtut del qual s'aprova l'Estratègia de lluita contra la corrupció i d'enfortiment de la integritat de l'Administració de la Generalitat i de les entitats del seu sector públic i el model de governança; l'Acord de Govern 164/2021, de 26 d'octubre, d'adopció del Codi ètic del servei públic de Catalunya per part del Govern de la Generalitat i l'Administració de la Generalitat i les entitats del seu sector públic i Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

3. Descripció de les prestacions i de les necessitats a cobrir

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició d'ACCIÓ una eina de canal ètic que doni compliment a la normativa vigent en matèria d'ètica pública, a tall d'exemple, la Llei 2/2023 reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, ha de garantir la confidencialitat i ha de permetre formular denúncies anònimes, donant compliment als requeriments tècnics i legals previstos en el Reglament i la Llei reguladores així com en la Directiva europea de protecció dels informants.

En aquest sentit, l'adjudicatària ha de donar compliment a la normativa en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades. Com a mínim, l'adjudicatària ha de comptar amb uns protocols i garanties equivalents als de la ISO 27001 i disposar d'un protocol de bretxes de seguretat.

La plataforma de gestió de comunicacions haurà de garantir la traçabilitat de tot el procediment des de la recepció de les mateixes i l'obertura de l'expedient oportú fins al registre de les comunicacions amb la persona usuària i, si escau, la custòdia de la documentació aportada per aquesta. Tot el procés haurà de quedar degudament documentat i evidenciat. En aquest sentit, si la comunicació es realitza de forma anònima, la plataforma ha de permetre a les persones instructores la possibilitat de seguir interactuant amb la persona interessada no identificada durant tot el procediment fins al tancament, per tal de poder recavar més informació i poder-li comunicar quin és l'estat de situació de la comunicació efectuada, ja que al no disposar de les seves dades de contacte el canal ètic és l'únic mitjà de comunicació.

A banda de tot el descrit anteriorment, i de l'especificat a l'apartat 4. Requeriments tècnics, caldrà que el servei inclogui, com a mínim les següents prestacions:

- Disposar un mínim de 5 llicències d'accés a la plataforma del canal ètic.
- Accés continuat a la plataforma. El canal ha d'estar disponible les 24h del dia els 365 dies de l'any.
- Suport tècnic per a l'habilitació, accés i implementació de la plataforma a l'entorn d'ACCIÓ.
- Suport tècnic per a l'habilitació, accés, implementació i actualitzacions en base a eventuais canvis normatius de la plataforma en l'entorn d'ACCIÓ, incloses les llicències necessàries per al seu funcionament.
- Suport tècnic continuat per a la resolució de dubtes i consultes sobre el funcionament de la plataforma del canal ètic que es puguin generar en l'ús de la mateixa.
- El canal ètic ha de permetre fer la migració de dades i de la informació de l'anterior canal ètic d'ACCIÓ.
- Formació continuada sobre les funcionalitats del canal a les persones designades per ACCIÓ.

Necessitats a cobrir:

2





Habilitar els mecanismes necessaris perquè els empleats, proveïdors d'ACCIÓ o i tercers puguin comunicar, amb garanties de confidencialitat, anonimat i indemnitat, les eventuais irregularitats o incompliments que detectin. En aquest sentit, el canal ètic esdevé un element essencial dels programes de compliment normatiu.

ACCIÓ facilitarà a l'empresa adjudicatària del contracte la documentació i informació de suport que siguin rellevants per aquest projecte.

4. Requeriments tècnics

Segons especificat anteriorment aquesta eina ha de donar compliment a la normativa vigent en matèria d'ètica pública, ha de garantir la confidencialitat i ha de permetre formular denúncies anònimes, donant compliment als requeriments tècnics i legals previstos en el Reglament i la Llei reguladores així com en la Directiva europea de protecció dels informants.

Caldrà igualment que l'eina doni compliment a la normativa establerta pel Govern estatal i la Generalitat de Catalunya en aquest àmbit.

En aquest sentit, el canal ha d'estar dissenyat, establert i gestionat d'una forma segura, de manera que es garanteixi la confidencialitat de la identitat de l'informant i de qualsevol tercer esmentat en la comunicació, així com de les actuacions que es desenvolupin en la gestió i tramitació d'aquesta.

A més, haurà d'adoptar un nivell de seguretat alt en matèria de protecció de dades, evitar que la informació sensible es faci pública i causi perjudicis a les persones que utilitzin el canal o que constin descrites en el mateix i a la pròpia organització d'ACCIÓ, impedit l'accés de personal no autoritzat i, per això, també cal que s'adapti al requisits de la Directiva (UE) 2019/1937.

D'aquesta manera, els servidors que allotgen la informació han de estar ubicats en l'Espai Econòmic Europeu i caldrà donar compliment també als períodes de conservació i accés a informació personal. Es valoraran totes les mesures de seguretat i de protecció de dades addicionals.

La plataforma de gestió de comunicacions haurà de garantir la traçabilitat de tot el procediment des de la recepció de les mateixes i l'obertura de l'expedient oportú fins al registre de les comunicacions amb la persona usuària i, si escau, la custòdia de la documentació aportada per aquesta. Tot el procés haurà de quedar degudament documentat i evidenciat. En aquest sentit, si la comunicació es realitza de forma anònima, la plataforma ha de permetre a les persones instructores d'ACCIÓ la possibilitat de seguir interactuant amb la persona interessada no identificada durant tot el procediment fins al tancament, per tal de poder recavar més informació i poder-li comunicar quin és l'estat de situació de la comunicació efectuada, ja que al no disposar de les seves dades de contacte el canal ètic és l'únic mitjà de comunicació.

La plataforma ha de permetre els canvis tècnics que ACCIÓ assenyali, com per exemple l'ús dels idiomes català, castellà i anglès i d'un llenguatge inclusiu o no sexista. Ha de permetre la connexió amb el web corporatiu d'ACCIÓ i la inclusió del logotip corporatiu d'ACCIÓ al canal, i l'adaptació a la imatge corporativa i disseny requerit per ACCIÓ de tal forma que s'identifiqui sense dubte que és l'eina que fa servir ACCIÓ. La plataforma, a més, ha d'informar de la política de privacitat.

Es valorarà que tingui un ús intuïtiu i que la informació sigui comprensible i transparent.

Les actualitzacions que apliquen a la llei han d'estar implementades abans de la data que fixi la normativa que entra en vigor.

Aquest aplicatiu ha de tenir un mínim 5 llicències d'accés per als responsables interns d'informació.





S'han de realitzar còpies de seguretat diàries per garantir que es disposa de tota la informació existent al canal ètic.

Tot seguit es detallen els requeriments tecnològics que haurà de complir l'eina:

- Ha de ser una eina cloud. No s'admetrà cap eina que no sigui en format SaaS.
- Ha de disposar de disseny responsive o adaptatiu.
- Ha de disposar d'APIS.

5. Mesures de seguretat

Les licitadores hauran de presentar una descripció clara i detallada de les polítiques de seguretat i privacitat de les dades, especialment en relació als següents aspectes:

- Mesures de seguretat adoptades per a preservar les dades (polítiques de *back up* o còpies de seguretat, actualitzacions auditors, controls de seguiment, tallafocs, etc.).
- Polítiques d'actuació, de continuïtat del servei, de recuperació i integritat de dades en cas d'incidents.
- Descripció de les mesures que acrediten que les dades de la contractant no són accessibles per tercers o altres clients.
- Descripció de les opcions de portabilitat de les dades a la finalització del servei una vegada aplicats els terminis de conservació previstos legalment.
- Compliment de la normativa RGPD i LOPDGDD, identificant els encarregats i subencarregats de tractament de dades personals i la implementació de les garanties adequades amb els mateixos.
- Els servidors en els que s'allotgen les dades han d'estar ubicats a la Unió Europea.

6. Sistema de resolució d'incidències

La plataforma ha de comptar amb un servei de resolució de possibles incidències que:

Per una banda, resolgui els dubtes relacionats amb el funcionament de la plataforma per part de les persones que la facin servir (informants) i les dificultats tècniques que els impedeixen presentar o gestionar una comunicació.

I, per altra banda, permeti gestionar amb l'equip de gestió de compliance d'ACCIÓ les incidències tècniques o irregularitats que es detectin durant el funcionament de la plataforma i la gestió en l'àmbit del canal, de les comunicacions, etc.

En cas que la plataforma compti amb incidències, aquestes s'hauran de notificar a les persones interlocutores d'ACCIÓ i s'haurà d'informar com a mínim de les causes, temps previst de solució i indicar si ha tingut o ha pogut tenir afectació per les persones usuàries. Així mateix, l'adjudicatària haurà de treballar en esmenar la incidència a la major brevetat possible.

Els canals per formular peticions als serveis de suport seran via telefònica i bústia de correu. Es considerarà preferent el servei telefònic.

Les incidències es catalogaran segons la seva criticitat en les següents categories:

- **0 (bloquejant):** una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant (0), si impedeix la utilització total del canal o servei.





- **1 (alta):** una incidència es catalogarà amb criticitat alta (1) si impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis i l'afectació per l'organització és elevada.
- **2 (mitja):** una incidència es catalogarà amb criticitat mitja (2) si impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis i l'afectació per l'organització és relativament baixa.
- **3 (baixa):** una incidència es catalogarà amb criticitat baixa (3) si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis.

Temps màxims de resolució per les incidències segons la classificació anterior:

- Incidència bloquejant o alta: 24h.
- Incidència mitja: 48h.
- Incidència baixa: 96h.

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part del personal tècnic d'ACCIÓ.

En aquest sentit, l'adjudicatària ha de comptar amb personal qualificat per tal de poder resoldre incidències informàtiques i tècniques i poder donar compliment als requeriments tècnics necessaris per tal d'adaptar el funcionament de la plataforma a l'ús habitual d'ACCIÓ.

7. Implementació de l'eina

La fase d'implementació de la plataforma no tindrà, en cap cas, un temps superior a 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte. Així mateix, es posarà a disposició d'ACCIÓ un manual d'ús del canal i es farà la formació necessària de l'eina indicant totes les funcionalitats del canal a les persones designades per ACCIÓ.

Si un cop posat a disposició el canal, es realitzen actualitzacions/correccions a la plataforma, caldrà informar-ne abans a ACCIÓ indicant l'abast dels canvis i les noves instruccions d'ús.

En la proposta caldrà definir com es preveu la migració de dades en un futur, a la finalització del contracte. Es demana que s'inclogui quines dades es traspassarien i com.

8. Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avís, el responsable del contracte per part d'ACCIÓ podrà obtenir del responsable nomenat pel contractista tota la informació que consideri necessària per al seguiment de les activitats derivades d'aquest contracte.

Barcelona, a la data de signatura electrònica.

Sandra Jiménez
Secretària Executiva d'ACCIÓ

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 18/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 18/07/2027	Data creació còpia: 18/07/2024 10:00:23
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0II7YSQEJOZMLYBTUMAMQ2KYX302I1	