

MERCADOS DE ABASTECIMIENTOS DE BARCELONA, S.A. "MERCABARNA"

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'EXTERNALITZACIÓ DEL CANAL INTERN D'INFORMACIÓ (CANAL DE
DENÚNCIES) DE MERCABARNA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ
PÚBLICA SOSTENIBLE**

EXP. 2025OB0012

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. OBJECTE	6
3. DESCRIPCIÓ DE L'ABAST DELS SERVEIS.....	6
4. REQUISITS DEL CANAL INTERN D'INFORMACIÓ	7
5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ	12

1. INTRODUCCIÓ

A) ANTECEDENTS

Amb l'entrada en vigor de la Llei Orgànica 5/2010, de Reforma del Codi Penal, es va introduir de manera detallada la responsabilitat penal de les persones jurídiques per la comissió de certs delictes dins de l'organització, quan aquests hagin estat comesos pel personal directiu o per persones treballadores en l'exercici del seu càrrec.

Inicialment, les entitats vinculades al sector públic, incloent-hi empreses de titularitat pública com Mercabarna, estaven excloses d'aquesta responsabilitat penal. No obstant això, amb l'entrada en vigor de la Llei Orgànica 1/2015, es van incloure també dins d'aquest règim de responsabilitat.

Com a conseqüència d'aquesta modificació, i en el marc del compromís de Mercabarna amb l'ètica empresarial i el compliment normatiu, l'organització va iniciar el projecte d'implementació d'un Sistema de Gestió de Compliance Penal, internament denominat com "**Sistema de Prevenció de Riscos Penals**", amb l'objectiu de prevenir i mitigar els riscos penals vinculats a l'activitat de l'organització. Aquest Sistema va ser certificat per primera vegada a l'any 2020, en base a l'**estàndard normatiu UNE 19601:2017**, i posteriorment, s'han realitzat les auditories de seguiment i renovació corresponents, mantenint una certificació vigent en l'actualitat.

Part integrant d'aquest Sistema de Prevenció de Riscos Penal és el **canal de denúncies**, ja que, segons estableix l'article 31 bis del Codi Penal, un dels requisits per garantir l'eficàcia dels models d'organització i gestió (sistemes de compliance penal) és disposar d'un mecanisme per informar sobre possibles riscos i incompliment a l'organisme encarregat de vigilar el funcionament i observança del model de prevenció. En aquesta línia, la Fiscalia General de l'Estat especifica que la implementació d'un canal de denúncies per comunicar incompliments interns o activitats il·lícites és un element clau en els models de prevenció.

Aquesta necessitat es reforça encara més amb l'entrada en vigor de la **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**. Aquesta normativa, que transposa la Directiva (UE) 2019/1937, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió, obliga a totes les entitats del sector públic a disposar d'un Sistema Intern d'Informació, que inclogui un **Canal Intern d'Informació** que garanteixi la confidencialitat, la seguretat de les dades i la possibilitat de presentar denúncies de forma anònima.

Actualment, Mercabarna disposa d'un Sistema Intern d'Informació, que inclou un Canal Intern d'Informació gestionat per una plataforma externa. Seguint la mateixa línia, i atès que l'organització no disposa de mitjans suficients per gestionar aquest servei internament i tenint

en compte que el contracte actual del servei extern del canal està a punt de vèncer, l'organització vol contractar un nou servei que doni continuïtat a l'anterior, donant compliment en tot moment a la normativa vigent.

B) CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ

El Sistema de Prevenció de Riscos s'ha implementat en atenció al context empresarial de Mercabarna, que és una societat mercantil de capital social íntegrament públic que actua com a mitjà propi de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió dels Mercats Centrals d'abastiment de Fruites i Hortalisses, així com del Peix, i que està subjecta a la legislació administrativa en quant a l'activitat de contractació.

La titularitat del Capital Social de Mercabarna es distribueix entre l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'empresa Barcelona de Serveis Municipals, S.A., que és titular del 50,69% de les participacions socials; l'Administració Pública de l'Estat, per mitjà de Mercados Centrales de Abastecimiento, S.A. (Mercasa), que és titular del 36,79% de les participacions socials; i l'Ajuntament de Barcelona, que és titular del 12,16% de les participacions socials i el 0,36% del capital és Autocartera.

Addicionalment a l'activitat principal de gestió dels Mercats Centrals, que engloba tant la gestió de les instal·lacions en què s'ubiquen com el manteniment i control dels espais comuns i la gestió en nom de l'Ajuntament dels expedients de contractació dels espais (parades) d'aquests Mercats, Mercabarna desenvolupa també les següents activitats:

- La gestió de l'arrendament de la superfície del recinte de titularitat de l'empresa en què estan ubicats els Mercats Centrals a empreses del sector de l'alimentació en l'escala majorista.
- La gestió del recinte de Mercabarna-Flor.
- La gestió del "Biomarket", el mercat majorista de producte ecològic que compta amb la corresponent certificació ecològica/biològica.
- La gestió, als espais comuns del recinte i a les instal·lacions dels Mercats Centrals, dels serveis de recollida, classificació i separació de residus, així com de neteja i manteniment.
- Les funcions delegades per la Policia Municipal de Barcelona de vigilància i control vial al recinte, així com de control del compliment dels Reglaments de funcionament dels Mercats.
- La prestació de serveis de formació ocupacional.
- Els serveis de manteniment i reparació d'instal·lacions pròpies dins del recinte.

Mercabarna opera a escala nacional, i disposa actualment d'una plantilla de 139 persones treballadores.

Els centres de treball en què desenvolupa la seva activitat són, d'una banda, el recinte de la Zona Franca en què estan ubicats els Mercats Centrals, així com el Biomarket, la Zona d'Activitats Complementàries (espais arrendats a empreses del sector de l'alimentació a escala majorista) i el Centre Directiu (les oficines de la societat), i, de l'altra, el recinte de Sant Boi del Llobregat on estan ubicades les instal·lacions de Mercabarna-Flor.

Com a òrgan de govern de Mercabarna, es va designar un Consell d'Administració en el que estan representants els diferents accionistes de l'organització, constituït per un total de 17 persones membres: una Presidència, dos Vicepresidències i 14 consellers/es. Així mateix, en les reunions del Consell d'Administració hi participa la Direcció General de Mercabarna i la Direcció de Serveis Jurídics, que actua com a Vicesecretària de l'òrgan.

Amb la implementació del Sistema de Prevenció de Riscos Penals, el Consell d'Administració de Mercabarna va constituir un Òrgan de Supervisió de Compliment Normatiu, format per la Comissió Executiva del Consell d'Administració i per la Direcció de Serveis Jurídics de Mercabarna, amb la funció de promoure la implementació del Sistema de Prevenció de Riscos Penals, el seguiment de l'aplicació de les mesures i la ratificació dels documents en matèria de compliment normatiu.

Pel que fa a l'Alta Direcció, es va designar a la Direcció General, ostentant l'esmentada persona la responsabilitat d'assegurar que tots els objectius i requisits en matèria de compliment siguin coneguts i posats en pràctica per tot el personal que tingui assignades funcions d'executar les activitats compreses en el Sistema de Prevenció de Riscos Penals, així com disposa de la potestat sancionadora i disciplinària davant els incompliments.

A nivell intern, es va designar a una Unitat de Riscos i Compliment, format per persones treballadores de Mercabarna amb el coneixement i competències necessàries, les quals tenen la funció de gestió directa i control del Sistema de Prevenció de Riscos Penals (ex.: confecció de procediments/polítiques, promoure formacions per a la plantilla, entre d'altres).

Mercabarna estructura la seva organització interna en vuit direccions (Sostenibilitat, Estratègia i Innovació; Infraestructures, Energia i Economia Circular; Serveis Jurídics; Màrqueting i Relacions Institucionals; Comercial; Finances; Organització, Persones i Cultura; i Alimentació Sostenible), que depenen de la Direcció General, i que agrupen els diferents Departaments de l'empresa, que consten a l'organigrama publicat a la pàgina web corporativa.

La Direcció General, nomenada pel Consell d'Administració, és el responsable de la gestió executiva de la societat. Per a aquesta gestió, Mercabarna s'ha dotat d'un Comitè de Direcció, format pel Director General i les diferents direccions d'àrea, que s'encarrega de la gestió estratègica de l'entitat, del seguiment de l'execució dels objectius fixats per l'organització, així com del tractament dels assumptes de gestió executiva de major rellevància o incidència.

Així mateix, es disposa d'un Equip Directiu, constituït pels Caps i Responsables dels departaments i els diferents directors/es de les àrees que s'encarrega del tractament dels assumptes de la gestió diària de l'empresa.

Són parts interessades de la societat els seus clients, agrupats majoritàriament en associacions o gremis (ASOCOME, AGEM, GMP i AEM); els proveïdors; els socis; els membres de l'organització; les autoritats de control, com per exemple la intervenció de l'Ajuntament de Barcelona o el Banc Central d'Espanya; i la societat a nivell general.

Aproximadament unes 600 empreses exerceixen la seva activitat al recinte de Mercabarna.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquesta contractació és la **prestació dels serveis d'externalització i la gestió del Canal Intern d'Informació de Mercabarna**. Aquest servei inclourà el disseny i parametrització inicial del canal, així com el suport tècnic i evolutiu necessari per garantir-ne el correcte funcionament.

La gestió del canal comprendrà exclusivament el procediment de recepció de les comunicacions sobre infraccions, sense incloure instrucció o resolució de les mateixes, i **tindrà un caràcter exclusivament instrumental**.

Així mateix, la prestació del servei haurà de garantir, en tot el desenvolupament del contracte, la més **estricta confidencialitat i la protecció dels drets de totes les parts implicades**. Per aquest motiu, l'entitat adjudicatària haurà de donar compliment a la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

3. DESCRIPCIÓ DE L'ABAST DELS SERVEIS

3.1. Prestacions objecte del contracte

Dins de l'objecte del contracte, l'entitat adjudicatària haurà de prestar les següents prestacions:

- **Servei SaaS per a la gestió del Canal Intern d'Informació**, mitjançant una plataforma web que permeti la gestió interna per part de Mercabarna, incloent-hi la interacció entre les persones informants i l'equip responsable.
- **Disseny i parametrització inicial del Canal Intern d'Informació**, executant totes les tasques que siguin necessàries per adaptar aquesta plataforma a les diferents necessitats i requeriments de Mercabarna.
- **Accés continuat a la plataforma**. El Canal Intern d'Informació haurà d'estar disponible les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

- **Recepció de les comunicacions formulades** i emissió de l'**acusament de rebuda a les persones informants**, en un termini màxim de 72 hores.
- **Registre, codificació i seguiment** dels expedients mitjançant l'eina proporcionada.
- **Informes de seguiment**, amb una periodicitat **mínima anual**, sobre el funcionament del Canal Intern d'Informació. Aquests informes s'hauran de remetre a la Unitat de Riscos i Compliment per la plataforma o per un mitjà segur i confidencial.
- **Assessorament en el procés d'investigació interna** per a la gestió i resolució de les comunicacions rebudes.
- **Gestió d'accés per rols i perfils dins la plataforma**, permetent que diferents persones usuàries autoritzades per Mercabarna puguin accedir als continguts de les denúncies i gestionar respostes amb les persones informants.
- **Suport tecnològic** per garantir la correcta recepció, registre, resolució i tancament de les denúncies rebudes.
- **Suport tècnic i evolutiu assegurant el manteniment i actualització** de l'eina per garantir-ne la seguretat i adaptació als requisits legals vigents.

4. REQUISITS DEL CANAL INTERN D'INFORMACIÓ

Una vegada definit l'abast del servei del Canal Intern d'Informació, es detallen a continuació els diferents requeriments i característiques que ha de complir tant la plataforma tecnològica com el servei a prestar per l'entitat adjudicatària:

4.1. Servei SaaS per a la gestió del Canal Intern d'Informació

El Canal Intern d'Informació haurà de ser prestat sota un model SaaS, **allotjat en els servidors de l'entitat adjudicatària**, garantint-ne en tot moment la disponibilitat, la seguretat de la informació i el compliment normatiu.

L'entitat adjudicatària serà responsable de custòdia, tractament i seguretat de la informació allotjada a la plataforma i haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i l'emmagatzematge de les dades hauran d'estar en servidors situats dins l'Espai Econòmic Europeu, llevat que s'apliquin les garanties adequades conforme el Reglament Europeu de Protecció de Dades en cas de transferència internacional de dades.

Per tot això, l'eina proporcionada per l'entitat adjudicatària haurà de complir amb **certificacions de seguretat de la informació d'alts estàndards normatius**, incloent-hi el compliment de l'**Esquema Nacional de Seguretat** en el nivell que sigui aplicable.

4.2. Disseny, parametrització i accessibilitat del Canal

La plataforma haurà d'admetre un màxim **grau de personalització** respecte a la **imatge corporativa de Mercabarna**, adaptant-se als paràmetres i/o indicacions que estableixi

Mercabarna abans d'iniciar l'execució del contracte i/o durant l'execució del contracte (ex.: inclusió de logotip, colors de l'organització, etc.).

L'accés per part de les persones usuàries al Canal Intern d'Informació **haurà d'estar garantit des de diferents dispositius** com ordinadors, tablettes i mòbils. Resulta imprescindible que la plataforma pugui mostrar-se adequadament en aquests diferents dispositius.

S'haurà de proporcionar un enllaç d'accés al Canal que pugui ser integrat fàcilment a la pàgina web corporativa de Mercabarna, a la seva Intranet i al Portal corporatiu, facilitant-ne l'ús mitjançant un accés senzill i intuïtiu ("simple clic").

4.3. Servei multicanal

El Canal Intern d'Informació, mitjançant la plataforma que aportarà l'entitat adjudicatària, haurà de permetre la recepció i gestió de les comunicacions per diversos canals (**enfocament multicanal**), d'acord amb la normativa vigent aplicable. Així doncs, a més dels formularis de la plataforma i la possibilitat d'adjuntar documents, també haurà d'existir que les persones informants es dirigeixin a Mercabarna mitjançant missatges de veu, garantint-ne l'anonimat quan sigui necessari.

Per això, l'entitat adjudicatària **donarà solucions tecnològiques per donar compliment** a aquest requisit com un número de telèfon gratuït amb contestador automàtic per a la recepció de les denúncies o la possibilitat de gravar i enviar missatges de veu directament des de la plataforma.

En cas que una persona informant sol·liciti **una reunió presencial amb el Responsable del Sistema Intern d'Informació**, s'aplicarà el que estableix el Procediment de Gestió de les Comunicacions vigent. La gestió d'aquest tipus de sol·licituds serà competència exclusiva del personal de Mercabarna, quedant fora de l'abast de l'entitat adjudicatària.

4.4. Idioma

La plataforma del Canal Intern d'Informació haurà de permetre la configuració com a mínim en **dos idiomes: català i castellà**. A més, s'haurà de garantir que qualsevol missatge automatitzat o comunicació generada a través de la plataforma es pugui mostrar en l'idioma escollit per la persona usuària.

4.5. Persones gestores del Canal Intern d'Informació

El Canal Intern d'Informació haurà de proporcionar **un entorn segur que permeti l'intercanvi de missatges** per escrit entre la persona informant i les persones gestores del canal, garantint-ne en tot moment la confidencialitat i, si s'escau, l'anonimat.

La plataforma haurà de permetre que es puguin traslladar a la persona informants qüestions, estat de la denúncia, sol·licitar informació addicional, etc. A més, **salvaguardarà en tot moment la identitat de la persona informant**, en cas de fer la denúncia de forma anònima, de forma que es pugui establir un diàleg amb aquesta persona sense conèixer les seves dades identificatives ni de contacte.

Per tot això, l'entitat licitadora haurà d'oferir diferents perfils de persones usuàries o gestores per part de Mercabarna, de manera que només les persones autoritzades puguin accedir i gestionar les comunicacions amb les persones informants. En aquest cas, les persones que tindran accés al Canal Intern d'Informació seran exclusivament les persones integrants de la **Unitat de Riscos i Compliment**, consistint en aquest cas en la Direcció de Serveis Jurídics i el Tècnic de Compliance i Protecció de Dades.

En tot cas, la plataforma haurà de permetre que, **en casos de conflicte d'interès o quan la gestió d'una denúncia requereixi d'una avaluació d'una altre persona**, es pugui designar a una altra persona treballadora com a responsable temporal del Canal Intern d'Informació.

4.6. Consulta de l'estat dels expedients

El Canal Intern d'Informació haurà de permetre a **cada persona gestora autoritzada** consultar sobre l'estat de les denúncies rebudes.

Tanmateix, les persones informants hauran de tenir la possibilitat de consultar l'estat de la seva denúncia de manera segura, mitjançant un accés personalitzat, validat i segur a la plataforma.

4.7. Anonimat i confidencialitat

En aplicació de l'establert en la Llei de protecció de les persones informants, el Canal Intern d'Informació haurà de permetre que **s'interposin denúncies de forma anònima**, de manera que la persona informant pugui comunicar una infracció sense facilitar dades identificatives i/o de contacte.

No obstant això, la plataforma **haurà de ser capaç d'advertir a la persona informant** que, en determinats casos, l'anonimat pot dificultar o fins i tot impedir accedir a informació que sigui indispensable en la investigació interna (ex.: denúncies en matèria d'assetjament).

Donada la sensibilitat criticitat de la informació gestionada per aquesta plataforma, s'haurà de garantir la màxima confidencialitat en totes les comunicacions, notificacions i investigacions internes. Per aquest motiu, l'eina ha de complir amb la normativa de seguretat de la informació, sense vulnerabilitat i que permeti una actualització constant, garantint en tot moment el compliment de la normativa sobre protecció de dades personals aplicable a aquest tipus de servei.

4. 8. Encriptació dels expedients

La plataforma assignarà a cadascun dels expedients un **número de referència únic** que es mantindrà durant tota la gestió de l'expedient, inclosa la fase d'arxivament i custòdia, de cara a la seva eventual necessitat d'identificació al llibre-registre.

D'igual forma, l'eina haurà de garantir la **encriptació de la informació als expedients**, tant en tramitació com en emmagatzematge, impedit qualsevol accés no autoritzat.

4.9. Traçabilitat

L'aplicatiu de l'entitat adjudicatària **haurà de garantir la traçabilitat completa de tot el procediment de gestió de les denúncies fins al registre de les comunicacions amb la persona informant**, incloent-hi la resolució de l'expedient i, en el seu cas, la custòdia de la documentació relacionada.

Aquest procés haurà de quedar degudament documentat i evidenciat de manera segura i accessible per les persones autoritzades. A més, haurà d'incloure un llibre-registre de denúncies que permeti la seva supervisió.

4.10. Seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

És fonamental que l'eina facilitada per l'entitat licitadora garanteixi plenament tots els requisits aplicables en matèria de privacitat, més concretament en els àmbits de la seguretat de la informació i la protecció de dades personals. Per això, haurà de disposar de totes les **mesures tècniques i organitzatives que resultin necessàries per salvaguardar la confidencialitat, integritat i disponibilitat** de la informació rebuda a través del Canal Intern d'Informació.

L'entitat licitadora haurà d'assegurar-se que les comunicacions entre les persones informants i les persones gestores per mitjà de la plataforma estiguin protegides mitjançant encriptació i que les dades de caràcter personals proporcionades estiguin protegides d'accessos no autoritzats.

A més, la plataforma ha d'estar dissenyada amb el **més alt nivell de seguretat i protecció de dades**, complint així amb les regulacions aplicables i enfortint la confiança de les persones informants en el procés de report d'incidències.

Per tot això, la plataforma haurà de complir amb els principis, drets i obligacions que determinen les diferents normatives vigents en matèria de protecció de dades.

4.11. Arxivament dels expedients (llibre-registre)

D'acord amb l'exposat per la llei de protecció de les persones informants, totes les entitats obligades a disposar d'un Canal Intern d'Informació han de mantenir **un llibre-registre actualitzat** de les denúncies rebudes i de les investigacions internes realitzades, garantint sempre els requisits de confidencialitat establerts en la normativa vigent.

L'eina facilitada per l'entitat licitadora haurà de suportar aquest llibre-registre, que s'estructurarà en format de llistat o report que reculli la informació bàsica i anonimitzada dels expedients tancats.

També s'admetrà la possibilitat de que la plataforma resolgui el llibre-registre mitjançant l'accés a una base de dades històrica que permeti recuperar la informació relativa a l'històric dels expedients tancats.

Aquest document **no serà d'accés públic i estarà restringit** exclusivament a l'Òrgan Responsable del Sistema Intern d'Informació de Mercabarna.

La informació inclosa en el llibre-registre es conservarà durant el termini que sigui necessari en aplicació de les normatives vigent. No obstant això, s'haurà de tenir en compte que aquest termini podrà ser configurable, de cara a recollir possibles canvis legislatius o noves necessitats.

4.12. Categoria de denúncies rebudes

La plataforma permetrà configurar les diferents categories de denúncies, que a més es podran ampliar o modificar durant la durada del contracte de la prestació del servei.

A títol enunciatiu i no exhaustiu, s'enumeren les categories que Mercabarna distingeix en l'actualitat:

- *Assetjament sexual, moral, per raó de sexe o qualsevol conducta constitutiva d'assetjament.*
- *Actes discriminatoris.*
- *Blanqueig de capitals o finançament al terrorisme.*
- *Cohecho.*
- *Conflicte d'interès.*
- *Corrupció i suborn.*
- *Contractació Pública.*
- *Estafa.*
- *Protecció al medi ambient.*
- *Protecció de la privacitat i de les dades de caràcter personal i seguretat dels sistemes d'informació.*

- *Respecte als drets humans.*
- *Altres infraccions penals o administratives greus o molt greus.*

Cal ressaltar que, el Canal Intern d'Informació haurà de contemplar la possibilitat de registrar i gestionar denúncies que s'hagin rebut per altres canals d'informació. Per això, la plataforma **haurà de contemplar la possibilitat de donar d'alta denúncies manualment** per les persones gestores autoritzades de Mercabarna.

4.13. Informes periòdics i estadístiques

L'entitat adjudicatària haurà de remetre **informes i estadístiques sobre el funcionament de la plataforma**, amb la informació degudament anonimitzada relativa a les comunicacions rebudes, el seu estat de tramitació i altres dades rellevants. Com a mínim, i amb caràcter obligatori, aquests informes hauran de ser remesos amb una **periodicitat anual**.

L'accés a aquesta informació haurà de ser restringit i gestionat per rols d'usuari, garantint la confidencialitat i seguretat de les dades de les comunicacions rebudes.

4.12. Legislació vigent i normativa interna

La prestació del servei de gestió externa del Canal Intern d'Informació de Mercabarna es prestarà amb **total observança a la legislació vigent sobre protecció de les persones que informin sobre infraccions**, així com dels requisits establerts en la **normativa vigent en matèria de protecció de dades**.

Adicionalment, el servei haurà de respectar les polítiques i normatives internes de Mercabarna, en concret el Procediment de Gestió de les Denúncies i la Política del Sistema Intern d'Informació.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

5.1. Equip de Treball

L'entitat licitadora haurà de proporcionar un **equip tècnic amb el nivell professional i d'especialització** més adient a les necessitats objecte de la present licitació i que compleixi amb els **criteris de solvència tècnica i professional** suficients.

Per part de l'entitat licitadora, es designarà a una **persona responsable del servei** amb el nivell professional pertinent que actuarà com a interlocutor principal amb Mercabarna, amb la funció de canalitzar les comunicacions, consultes i modificacions i incidències durant l'exercici del servei. Aquesta persona estarà estretament en col·laboració i coordinació amb el **responsable**

del contracte de Mercabarna, que actuarà com a únic punt de contacte i proporcionarà tota la informació necessària per garantir la prestació del servei.

Per tot això, serà responsabilitat de l'entitat licitadora disposar de tots els recursos necessaris per complir amb el nivell de servei establert en els plecs.

Qualsevol modificació de l'equip assignat haurà de ser comunicat prèviament a Mercabarna amb una **antelació mínima de 15 dies hàbils** i la substitució s'haurà de fer per un perfil que disposi de les característiques professionals i tècniques que siguin exigides per la prestació del servei. En cas de substitució, l'entitat licitadora haurà de realitzar obligatòriament un **procés de transferència de coneixements** per garantir la correcta continuïtat.

5.2. Acord nivell del servei (ANS)

L'entitat adjudicatària haurà de garantir un alts estàndards de qualitat en la prestació del servei del Canal Intern d'Informació, mitjançant el compliment d'un **Acord de Nivell de Servei (ANS)** que asseguri la seva disponibilitat i seguretat.

En aquest sentit, es requereix una **alta disponibilitat de la plataforma, amb un mínim garantit del 97%**, de manera que es pugui accedir les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, tenint en compte possibles errors externs a la plataforma.

La disponibilitat es calcularà sobre el total d'hores del servei durant el període corresponent, considerant com a **temps no disponible** qualsevol incidència que impedeixi l'accés o funcionalitat completa de la plataforma per part de les persones usuàries o persones gestores.

Per això, l'entitat adjudicatària es comprometrà a establir mecanismes de monitoratge continu i notificació d'incidències, així com de disposar d'un procediment de resolució d'incidències que garanteixi la restauració del servei dins dels terminis acordats.

Els paràmetres mínims que haurà d'incloure l'ANS són:

Disponibilitat mínima garantida	97%
Temps màxim de resposta <i>(Temps màxim expressat en hores que poden transcórrer des de que Mercabarna es posa en contacte per generar la incidència, fins que l'entitat adjudicatària dona resposta).</i>	3 hores des de la comunicació de la incidència, dins de l'horari d'atenció al client. En cas que la comunicació s'efectuï fora de l'horari laboral estipulat, es tractarà amb prioritat el següent dia laborable.
Temps màxim de resolució <i>(Temps màxim expressat en hores que poden transcórrer des de que la incidència és</i>	24 hores des de la comunicació de la incidència.

<i>comunicada per Mercabarna fins a la seva resolució).</i>	En cas de ser un dia festiu o no laborable, es tractarà amb prioritat el següent dia laborable.
Canal d'atenció i suport tècnic	De dilluns a divendres, com a mínim, dins de l'horari laboral de l'entitat adjudicatària.

El compliment dels valors establerts a l'ANS serà objecte de seguiment per part de Mercabarna i podrà donar lloc a l'**aplicació de penalitzacions en cas d'incompliments** dels nivells de servei establerts.

5.3. Confidencialitat i compliment de protecció de dades

L'entitat adjudicatària **es comprometrà a mantenir el més absolut secret professional** de tota la informació a la qual tingui accés en compliment de la present licitació i només podrà ser compartida amb el personal autoritzat de Mercabarna.

En tot cas, l'entitat adjudicatària serà **responsable de les violacions del deure de secret professional** que es puguin produir per part del personal al seu càrrec i s'obliga a aplicar les mesures que resultin necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis establerts per normativa, per part del personal que participi en el desenvolupament del contracte.

Així mateix, l'entitat licitadora declara conèixer i s'obliga al compliment d'allò previst en el Reglament (UE) 2016/679, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i per la qual es deroga la Directiva 94/46/CE, així com en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Un cop finalitzat el contracte, l'entitat adjudicatària es compromet a difondre amb les garanties de seguretat suficients o retornar la informació facilitada per Mercabarna, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat de la prestació de serveis.

Tot això serà regulat mitjançant un contracte que vinculi a les parts en matèria de protecció de dades (**Contracte d'Encarregat de Tractament**), que establirà les condicions i garanties en aquesta matèria.

5.4. Llicències

Si, per l'execució del projecte o servei objecte de la present licitació, és requerida l'adquisició de llicències per Mercabarna, l'entitat adjudicatària serà responsable de la contractació i provisió de totes les llicències necessàries pel projecte i/o servei i Mercabarna haurà de ser el titular de les llicències.

Les despeses associades a llicències requerides per part de l'entitat adjudicatària per tal de desenvolupar el servei objecte de la licitació, aniran al seu càrrec i, en cap cas, serà assumida per Mercabarna.

5.5. Implementació i posada en funcionament del Canal Intern d'Informació

L'entitat adjudicatària haurà de dur a terme la fase d'implementació i posada en funcionament del Canal Intern d'Informació en un **termini màxim de quatre (4) setmanes a comptar des de la data de formalització del contracte**.

Aquesta fase inicial inclourà totes les actuacions que siguin necessàries per garantir la correcta personalització i operativitat de la plataforma, d'acord amb les especificitats tècniques establertes per Mercabarna.

Atès que la durada inicial prevista del contracte és de tres (3) anys, cal remarcar que la fase d'implementació de la plataforma no és repetitiva i només es durà a terme a l'inici de la prestació del servei.

5.6. Compliment de Polítiques i Estàndards de Mercabarna

Mercabarna es regeix per una sèrie de **polítiques i procediments** tecnològics orientats a garantir la qualitat i la correcta execució dels projectes i serveis que presta.

Cal ressaltar que, Mercabarna disposa d'un **Sistema de Seguretat de la Informació certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat**, amb l'objectiu de garantir l'ús dels mitjans electrònics, protegint de forma adient tota la informació tractada que es disposa en l'organització.

Per això, **l'entitat adjudicatària declara conèixer i s'obliga a aplicar les bones pràctiques referides a la normativa de seguretat de la informació**, destacant-se les referides amb l'Esquema Nacional de Seguretat.

5.7. Auditoria

Mercabarna es reserva el dret de realitzar tots aquells **controls i inspeccions**, ja sigui per mitjà d'auditors externs o interns, que cregui oportuns amb la finalitat de verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'entitat adjudicatària proporcionarà la seva **total cooperació** a la realització d'aquestes auditories, incloent-hi el lliurament de tota la informació i documentació que es sol·liciti.

En tot cas, Mercabarna notificarà a l'entitat adjudicatària amb un **mínim de 15 hàbils d'antelació** la realització d'aquest tipus d'auditoria.