

BARCELONA CICLE DE L'AIGUA, S.A.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

SERVEIS

CONTRACTE DEL SERVEI D'IMPLANTACIÓ, SUPORT TÈCNIC I GESTIÓ
EXTERNA DEL CANAL ÈTIC DE BCASA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ
PÚBLICA.

NÚM. EXPEDIENT: E26-0068

ÍNDEX

1.- Introducció.....	3
2.- Serveis a realitzar.....	3
3.- Principis d'actuació del canal ètic.....	4
4.- Característiques del Programari del Canal Ètic.....	5
5.- Obligacions específiques de l'empresa adjudicatària.....	5
6.- Protecció de dades.....	6

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

1.- Objecte

L'objecte del present contracte de serveis és la implantació, suport tècnic i gestió externa del Canal Ètic de BCASA, com a sistema intern d'informació, mitjançant una plataforma accessible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i a través de qualsevol suport (ordinador, tauleta, telèfon intel·ligent o altres dispositius equivalents), ja sigui professional o personal.

Aquest canal ha de permetre la presentació i gestió de comunicacions relatives a possibles incompliments del Codi Ètic i de Conducta de BCASA, de la normativa interna i controls del seu sistema de compliment normatiu, així com de qualsevol altre fet o conducta que, d'acord amb la normativa de funcionament del Canal Ètic de BCASA i la normativa aplicable, pugui ser objecte de comunicació a través d'aquest sistema intern d'informació.

La prestació objecte del contracte s'haurà d'executar de conformitat amb la normativa de funcionament del Canal Ètic de BCASA vigent en cada moment, així com amb la resta de normativa aplicable en matèria de sistemes interns d'informació, compliance i protecció de dades personals.

2.- Serveis a realitzar

La prestació del present servei inclou la implementació d'una plataforma informàtica que s'utilitzarà com a canal per rebre les denúncies que arribin a través de la mateixa, així com la posterior gestió del canal a través de la recepció i filtració de les denúncies.

a) Implementació d'un programa de software

L'empresa adjudicatària ha d'implementar un programari informàtic que incorpori un canal de comunicació específic amb l'òrgan de compliment, i que garanteixi la confidencialitat d'aquelles persones que registrin una denúncia.

La comunicació realitzada s'iniciarà des d'un formulari web enllaçat a la seu electrònica de BCASA, i la persona que realitza la denúncia ha de poder consultar en tot moment el fil de les comunicacions, l'estat de la denúncia i les accions dutes a terme un cop cursada la mateixa.

Els requisits als que, com a mínim, la plataforma informàtica ha de donar resposta són:

- Recepció de les denúncies.
- Segmentació i classificació de la informació rebuda.
- Informes estadístics periòdics de seguiment.
- Resposta automàtica al denunciant confirmant recepció de la denúncia.
- Còpia de seguretat de les bases de dades i manteniment d'aquestes.

- Possibilitat d'anonimitzar les denúncies.
- Mecanismes d'encriptació de la informació.
- Traçabilitat directe de totes les accions realitzades e el programari.
- Manteniment i actualització de la plataforma informàtica.

b) Recepció i gestió de les comunicacions

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de recepció i gestió inicial de les comunicacions presentades a través del Canal Ètic, d'acord amb la normativa de funcionament del Canal Ètic de BCASA i amb els criteris i instruccions que, si escau, pugui establir BCASA durant l'execució del contracte.

A aquests efectes, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Rebre les comunicacions presentades a través de la plataforma;
- Garantir-ne la correcta recepció, registre, custòdia, traçabilitat i conservació;
- Efectuar una revisió preliminar formal de la comunicació rebuda, a l'efecte de comprovar si disposa d'informació suficient per a la seva tramitació;
- Possibilitar, si escau, la sol·licitud d'aclariments o informació addicional a la persona informant, sempre que això sigui tècnicament possible i d'acord amb el règim d'anonimat o confidencialitat escollit;
- Donar trasllat a BCASA, o a l'òrgan o persona responsable que aquesta determini, de les comunicacions rebudes perquè puguin ser analitzades i tramitades conforme al procediment intern aplicable.

En cas que una comunicació no contingui informació suficient per a la seva adequada tramitació, l'empresa adjudicatària haurà de permetre la seva gestió d'acord amb el procediment previst a la normativa interna de BCASA, incloent, si escau, la petició d'esmena o informació complementària.

Quan una comunicació quedi manifestament fora de l'àmbit material del Canal Ètic, l'empresa adjudicatària ho haurà de posar en coneixement de BCASA perquè aquesta pugui determinar la seva eventual inadmissió, derivació o arxiu, de conformitat amb la seva normativa interna.

En cap cas l'empresa adjudicatària assumirà funcions de resolució material de les comunicacions, ni d'adopció de decisions sobre el fons, llevat d'aquelles actuacions de suport tècnic, formal o de gestió inicial que li siguin expressament encomanades en el marc del present contracte.

L'Empresa adjudicatària deurà proporcionar 3 sessions de formació respecte al funcionament de la plataforma, una al Compliance Officer i les altres dues a tot el personal de la plantilla, la plantilla pel volum es dividirà en dos grups, la formació podrà ser on line.

3.- Principis d'actuació del canal ètic

El Canal Ètic haurà de funcionar d'acord amb els principis i garanties previstos a la normativa interna de BCASA i, en particular, conforme als següents principis:

- Confidencialitat:

S'haurà de garantir la confidencialitat de la identitat de la persona informant, de les persones afectades i de qualsevol tercer esmentat a la comunicació, així com de la informació i documentació aportada, sense perjudici de les revelacions que siguin exigibles per obligació legal o requeriment d'autoritat competent.

- Anonimat:

La plataforma haurà de permetre la presentació de comunicacions anònimes, així com la posterior interacció amb la persona informant sempre que tècnicament sigui possible, d'acord amb el sistema implementat.

- Absència de represàlies

El funcionament del canal haurà de respectar el principi de protecció de la persona informant davant qualsevol represàlia, en els termes previstos a la normativa aplicable i a la normativa interna de BCASA.

- Informació i traçabilitat

La plataforma haurà de permetre informar la persona informant sobre la recepció de la comunicació, l'estat de tramitació i, si escau, la possibilitat d'aportar informació addicional, de conformitat amb el procediment intern aplicable.

- Tractament de dades personals:

Les dades personals comunicades seran tractades i eliminades segons la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Així mateix, la plataforma ha d'incloure la política de privacitat, la qual conté tota la informació exigida per la normativa en matèria de protecció de dades vigent i, en particular, tots els drets que tenen els comunicants pel que fa a aquesta matèria.

4.- Característiques del Programari del Canal Ètic

- Ubicació de les aplicacions i dades:

El programari informàtic implementat per gestionar el canal ètic i la seva base de dades estaran albergades en el CPD de l'empresa adjudicatària que prestarà el servei des de

servidors que estaran ubicats dins de l'estat espanyol de manera que no hi hagi cap transferència internacional de dades.

- Disponibilitat:

Les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i a través de qualsevol suport (ordinador, tablet, smartphone, etc.) ja sigui professional o personal.

La disponibilitat, manteniment i suport de l'aplicació, servei que queda sota la responsabilitat de l'empresa adjudicatària, qui deurà mantenir una posició activa en quan a l'aplicació de les mesures destinades a garantir aquest servei.

El manteniment del software ha d'estar orientat als canvis associats a la correcció d'errors, a les adaptacions requerides a mesura que evoluciona l'entorn tecnològic, i als canvis deguts a les millores produïdes pels requisits canviats de les necessitats de BCASA.

- **Adequació funcional a la normativa interna**

La plataforma i el servei associat hauran d'estar plenament alineats amb la normativa interna de funcionament del Canal Ètic de BCASA, de manera que permetin l'aplicació efectiva del procediment intern de recepció, registre, anàlisi, seguiment i gestió de les comunicacions.

En particular, la solució haurà de permetre:

- la presentació de comunicacions identificades o anònimes;
- l'acusament de recepció de la comunicació dins dels terminis legalment o internament establerts;
- la interacció segura amb la persona informant;
- la classificació i traçabilitat de les comunicacions;
- la generació de registres i informes de seguiment;
- la correcta gestió dels accessos, perfils i permisos;
- l'extracció d'informació necessària per al seguiment i control del sistema.

5.- Obligacions específiques de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al present plec i al plec de clàusules particulars reguladors d'aquesta contractació.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines necessàries per a la correcta execució del contracte.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a respectar tota la normativa que pugui afectar de manera directa o indirecta la prestació del servei i a guardar secret respecte a les dades o la informació prèvia que, no essent pública o notòria, estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

Pel que fa al dret de la propietat intel·lectual i als drets d'imatge, els treballs generats seran explotats per BCASA, i el licitador no els podrà utilitzar per altres finalitats, sense el consentiment exprés de BCASA.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt mesures oportunes pel seguiment de l'execució del servei.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a restablir els serveis als nivells de serveis oferts, davant la materialització d'una contingència greu (que impedeixi l'ús de l'aplicació en la seva totalitat a tots els usuaris, per exemple davant una caiguda del servidor cloud) en un termini no superior a 24 hores des del moment del sinistre.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la implantació de l'eina tecnològica descrita en aquest plec el dia següent a la formalització del contracte en el termini de 24 hores a comptar des de la formalització del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que tant la configuració inicial de la plataforma com la seva operativa durant tota la vigència del contracte siguin compatibles amb la normativa de funcionament del Canal Ètic de BCASA, incloses les seves eventuais actualitzacions o modificacions, sense que això comporti una alteració substancial de l'objecte contractual.

6.- Protecció de dades

L'empresa adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer pel compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà tractar amb una finalitat diferent a la que figura al present plec, ni tampoc cedir a tercers sense previ consentiment per escrit de BCASA.

Es considera informació confidencial qualsevol informació que l'empresa adjudicatària accedeixi en virtut del present contracte, per la qual cosa té el deure de secret i confidencialitat establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupa o pugui desenvolupar en un futur, respecte del possible accés a dades de caràcter personal que pel motiu de la seva actuació a BCASA en pugui tenir coneixement.

L'empresa adjudicatària informarà al seu personal de les obligacions establertes al present, així com de les obligacions relatives al tractament de dades de caràcter personal i posarà tots els mitjans al seu abast per a que es compleixin tals obligacions.

La duració de les obligacions de confidencialitat establertes al present contracte serà indefinida mentre la mateixa tingui tal caràcter, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'empresa adjudicatària i BCASA.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el sistema intern d'informació i les funcionalitats de la plataforma compleixen amb els principis de minimització de dades, limitació d'accés, confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i conservació limitada, així com amb la resta d'exigències derivades de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i de sistemes interns d'informació.

Barcelona, a la data de la signatura del present document.

Patricia Ramos Codes
Directora Jurídica