

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

1. OBJETO

El presente pliego regula la ejecución de servicios, conforme a la definición que de los mismos que se contiene en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y tiene por objeto definir las cláusulas técnicas que han de regir la contratación del servicio de diseño, implantación y puesta en marcha de un canal interno para la protección de personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción conforme a lo establecido en la Ley 2/2023, incluyendo la formación en el uso, la asistencia técnica, el mantenimiento, las actualizaciones y las licencias de uso del software, así como la asistencia jurídica derivada del uso de la herramienta, durante cuatro años desde la implantación. Exp. 20240033

CPV relacionados:

72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

72600000 - Servicios de apoyo informático y de consultoría.

La presentación de ofertas presupone la aceptación incondicional por el presentador de la totalidad de las cláusulas, sin salvedad alguna.

2. PREPARACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

Para la preparación de la oferta técnica que se incluirá en el sobre 2, además de los datos técnicos contenidos en el presente pliego se habrá de prestar atención a la forma de presentación de la oferta y a las obligaciones especiales y sus penalidades por incumplimiento recogidas respectivamente en las cláusulas 6.2, 13, 14 y 15 del PCAP.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La oferta debe incluir la licencia anual SAAS de la herramienta, actualización y revisión anual, así como la configuración y la elaboración de la documentación de servicio. Todo ello, durante el período de validez del contrato.

3.1 Diseño y configuración del canal de información.

Configuración del canal con los requisitos de EMULSA, para un mínimo de 50 usuarios. Alojamiento en la página web y formación al responsable y a los usuarios.

3.2 Elaboración del protocolo de funcionamiento del canal de información.

Redacción de protocolo y procedimientos de funcionamiento del canal de información, incluyendo la revisión de los códigos de conducta de la empresa.

3.3 Gestión del canal de información.

Gestión del canal de información, incluyendo control de plazos y elaboración de informes.

Durante el periodo de vigencia del contrato, se dispondrá de la herramienta actualizada y en correcto funcionamiento. La información podrá ser gestionada mediante cuadros de mando y se emitirán informes de reporte.

4. MEDIOS HUMANOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En el grupo de trabajo, la persona responsable del contrato, contará con formación específica en gestión de canales de información y otra persona (o la misma) contará con la formación académica de Licenciatura en Derecho, Grado en Derecho, Grado en Derecho + máster de Acceso ó Abogado/a Colegiado/a. Asimismo, se valorará formación en Corporate Compliance para la gestión de denuncias que pudieran conllevar responsabilidad penal de la persona jurídica.

Se establece la obligación de compromiso de contar con sustitutos en cada uno de los roles con un nivel de cualificación académica, técnica y profesional que permita suplir en, circunstancias excepcionales la ausencia del titular. La no disposición de un sustituto cualificado, durante la ejecución del contrato, podrá ser causa de resolución unilateral del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener el equipo de trabajo propuesto durante la duración del contrato. No se podrá modificar este punto sin la autorización expresa del responsable del contrato por parte de EMULSA.

El incumplimiento de este punto, podrá ser causa de rescisión del contrato.

5. MEDIOS MATERIALES PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Serán por cuenta del contratista los medios materiales necesarios para el diseño e implantación.

6. INSPECCIÓN O SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

EMULSA por su cuenta o acompañado de un responsable de la empresa adjudicataria, podrá hacer inspección para comprobar la calidad del servicio, cuando lo estime oportuno.

El adjudicatario nombrará a algún encargado que ejercerá la labor de inspección y supervisión del servicio. Se deberá facilitar a EMULSA el número de teléfono la localización permanente de dicho/s encargado/s mediante un sistema de telefonía.

7. CONDICIONES ORDINARIAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

Una vez firmado el contrato, el equipo de trabajo asignado, o la persona responsable de éste, acompañada de los miembros del equipo que considere, mantendrán las reuniones presenciales que sean necesarias con EMULSA para la recopilación de la información necesaria para la correcta configuración del canal.

En este sentido, no se admitirán ofertas que únicamente oferten reuniones telemáticas.

Características de la herramienta propuesta (de obligado cumplimiento)

La herramienta deberá cumplir con todos los requisitos presentes en la Ley 2/2023.

La implantación de la herramienta, incluirá la adaptación de todos los canales existentes en EMULSA, así como aquellos que se pudieran implantar durante la duración del contrato.

El alojamiento en la web del canal, irá acompañada de la información necesaria para los usuarios del canal, así como para garantizar sus derechos y privacidad.

La herramienta contará con las debidas medidas de seguridad, y estará certificada según el ENS y/o ISO 27001, así como las de cumplimiento legal. No se admitirán ofertas que no cuenten con certificación.

Se valorará la seguridad de la plataforma en el control y gestión de los usuarios, auditorías de seguridad, mecanismos de autenticación y protección de la información.

Se dispondrá de diferentes roles, con distintos permisos, de acuerdo con las funciones desempeñadas por cada interviniente.

Dispondrá de controles de seguridad que garanticen que quien recibe la denuncia no es la persona denunciada.

Obligatoriedad

El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera EMULSA al adjudicatario.

El contratista se obliga a prestar los servicios objeto de contrato conforme a la "lex artis", cumpliendo con un nivel de diligencia profesional, dando perfecto cumplimiento de sus obligaciones contractuales, utilizando con pericia aquellos conocimientos sobre procedimientos, instancias y trámites que, por razón de la profesión, debe poseer, y eligiendo el mejor medio en defensa de EMULSA.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios contratados asumiendo las consecuencias que se deduzcan para la EMULSA o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Canales de comunicación para la comunicación de incidencias

El adjudicatario estará obligado a poner los medios necesarios a su alcance para que el servicio no quede ininterrumpido en ningún momento. En supuestos de ausencia, incapacidad temporal o cualquier otra causa que impida la actuación personal de los profesionales asignados al servicio, el adjudicatario, asumiendo tales costes, deberá poner a disposición de EMULSA los medios necesarios para el normal desarrollo de las actuaciones legales de manera que los intereses de EMULSA no resulten perjudicados.

Durante la ejecución del contrato, el contratista mantendrá activos dos canales para comunicación de incidencias, entre los responsables del contrato, por parte de la empresa adjudicataria y por parte de EMULSA, que serán el correo electrónico y el teléfono móvil. Se exige la puesta a disposición del Responsable de EMULSA de tantas cuentas de correo electrónico y números de teléfono como de personas adscritas a la ejecución del contrato.

Es obligación del contratista mantener los canales activos y resolver en el plazo máximo de un día laborable cualquier anomalía que impida la comunicación de incidencias.

La firma adjudicataria se comprometerá a atender las llamadas de teléfono, al menos, en días laborables de lunes a viernes entre las 9 y las 15 horas. Las llamadas de teléfono recibidas por el contratista dentro del horario de atención telefónica establecido deberán ser atendidas de forma inmediata, en cualquier caso en un plazo máximo de 2 horas.

Tramitación de incidencias durante la ejecución del servicio

Se valorará mediante juicio de valor el procedimiento interno establecido para la tramitación de incidencias, las personas intervinientes y los medios para garantizar la confidencialidad de la información remitida.

Una vez comunicada una incidencia, se acordará entre los responsables del contrato el tiempo máximo de ejecución en función de la complejidad y la urgencia del trabajo a realizar.

Como norma general las cuestiones menores poco complejas habrán de solucionarse en un tiempo máximo de dos días laborables. Dicho plazo se reduce a 24 horas para aquellas incidencias que se hayan marcado como urgentes. En todo caso, aquellas incidencias sujetas a plazos administrativos habrán de ser resueltas en los plazos legalmente establecidos.

Penalizaciones por incumplimiento de plazos

Superados los plazos establecidos EMULSA podrá exigir al contratista la emisión de un informe en un plazo de 24 horas justificando los motivos de la demora. De no mediar informe o aún mediando, cuando la justificación no sea suficiente para el Responsable del contrato de EMULSA se podrá aplicar la penalización que corresponda de entre las enumeradas en la presente cláusula.

Las penalizaciones minorarán el importe de la factura y último caso irán contra la garantía depositada. En este caso, el contratista se verá obligado a reponer el importe detruido en el plazo máximo 15 días.

Incumplimiento del compromiso de atención telefónica dentro del horario establecido

50 € de penalización por cada hora de retraso una vez superado el plazo máximo de dos horas sin respuesta en ninguno de los teléfonos consignados a efectos de comunicación de incidencias.

Incumplimiento por falta de operatividad de los canales de comunicación establecidos

100 € por cada día laborable de falta de operatividad de cualquiera de los medios de comunicación establecidos sin haber ofrecido otro medio alternativo.

Incumplimiento en los tiempos de resolución de incidencias

100 € por cada día laborable de retraso en incidencias ordinarias

200 € por cada día laborable de retraso en incidencias urgentes

300 € por cada día laborable de retraso en incidencias sujetas a plazo administrativo

Incumplimiento en la disponibilidad del jefe de equipo para reuniones presenciales

200 € por cada día laborable de retaros por el retraso en reuniones presenciales con jefe de equipo cuando EMULSA así lo haya requerido.

Retraso en la implantación del canal

Se podrá penalizar con 50 € cada día de retraso una vez superados el mes para la puesta en funcionamiento del canal de información y otros 50 € una vez superados los cuatro meses para la ejecución del resto de actuaciones del contrato.

En Gijón, a fecha y hora que constan en la firma digital.