

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE SOFTWARE QUE PERMITA IMPLEMENTAR Y
GESTIONAR EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA UAH
INSPECCIÓN DE SERVICIOS

Código Seguro De Verificación	nB+Ob8p7s6cJNq6/iABa+Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Silvia Giralt Escobar - Inspector/a Adjunto/a a la Inspección de Servicios	Firmado	03/05/2024 14:57:07
Observaciones		Página	1/6
Uri De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/nB%2BOb8p7s6cJNq6%2FiABa%2BQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DE SOFTWARE QUE PERMITA IMPLEMENTAR Y GESTIONAR EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA UAH

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Contratación del servicio de software que permita implementar y gestionar el Canal Interno de Información de la UAH, adaptado a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en lo sucesivo, la Ley 2/2023), así como, su mantenimiento y debidas actualizaciones durante la vigencia del contrato.

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Para el mantenimiento y puesta en marcha del servicio, se incluyen en el alcance del presente contrato los siguientes elementos:

- Las licencias de uso de toda la solución durante el periodo de ejecución del contrato para, al menos, 15 usuarios de la Universidad de Alcalá.
- Soporte directo a usuarios finales y mantenimiento legislativo, correctivo y evolutivo aplicado al software, incluyendo todas las actualizaciones tecnológicas y normativas necesarias para su funcionamiento.

3.- REQUISITOS MÍNIMOS DEL SERVICIO

- Certificación de calidad ISO 9001.
- Certificación de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - ISO 27001.
- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para un sistema de nivel alto.
- El acceso al sistema se realizará a través de la dirección <https://canaldedenuncias.uah.es/>.
- Disponibilidad 24x7x365 días al año, salvo las paradas planificadas para mantenimiento de la plataforma tecnológica.
- Derecho de uso y utilización del software para los usuarios con distintos tipos de privilegios en la aplicación como, por ejemplo, responsables y gestores.
- Configuración de diferentes perfiles (o niveles) de usuarios, que puedan tener acceso a distintas etapas del proceso de gestión.
- Posibilidad de creación de distintos canales internos con diferentes responsables y gestores.
- El gestor del canal al que da soporte el software debe poder comunicarse con el informante, tanto si es anónimo como si se ha identificado, desde la propia plataforma, con un sistema de mensajería o similar.

Código Seguro De Verificación	nB+Ob8p7s6cJNq6/iABa+Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Silvia Giralt Escobar - Inspector/a Adjunto/a a la Inspección de Servicios	Firmado	03/05/2024 14:57:07
Observaciones		Página	2/6
Uri De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/nB%2BOb8p7s6cJNq6%2FiABa%2BQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Si el informante decide comunicarse de manera anónima, la plataforma debe permitirle seguir la evolución de su comunicación a través de un código de enlace o sistema alternativo.
- Alojamiento de los datos de la plataforma tecnológica en la nube del adjudicatario.
- Servicio de copias de seguridad de la base de datos.
- Manual de uso de la aplicación y videotutoriales de ayuda.
- Formación inicial en el nuevo sistema a todos los usuarios implicados en la Universidad de Alcalá y webinars gratuitos de formación continua.
- Soporte técnico a los usuarios, con mecanismos (teléfono, correo, o cualquier otra herramienta online) disponibles para la comunicación de incidencias y consultas de funcionamiento de la herramienta o implementación de la plataforma de lunes a viernes, en horario laboral de 8:00h a 18:00 h.
- Mecanismo para extraer el conjunto de la documentación asociada a los expedientes de las comunicaciones recibidas y gestionadas en el canal, en un formato legible, idealmente portable.
- Plantillas de resolución en todas las etapas del proceso que estandaricen y faciliten la tarea del gestor.
- Estadísticas y gráficas de evolución de actuaciones.
- Agenda que incorpore tareas y alertas por vencimiento de plazos.
- Libro de registro de las comunicaciones recibidas e investigaciones vinculadas a cada una de ellas.
- Personalización: la plataforma y todas las comunicaciones que desde ella se generen deberán estar adaptadas a la imagen corporativa de la Universidad de Alcalá (símbolos gráficos y logotipos incluidos en el Manual de Identidad Corporativa, la tipografía, colores y disposición espacial de estos elementos según establece el Manual de Identidad Corporativa, entre otros). Los mensajes de correos que envíe el sistema tendrán como origen una dirección del dominio @uah.es.

4.- NORMATIVA APLICABLE

-Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

Siguiendo los principios generales del Sistema Interno de Información, la Universidad de Alcalá velará porque el software implantado cumpla con todos los requisitos establecidos en la Ley 2/2023, entre los que cabe destacar los siguientes:


a) Garantizar la confidencialidad de la identidad del informante, así como de cualquier tercero mencionado en la comunicación y de las actuaciones que se desarrollen en su gestión y tramitación, así como la protección de datos personales, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

Código Seguro De Verificación	nB+Ob8p7s6cJNq6/iABa+Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Silvia Giralt Escobar - Inspector/a Adjunto/a a la Inspección de Servicios	Firmado	03/05/2024 14:57:07
Observaciones		Página	3/6
Uri De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/nB%2BOb8p7s6cJNq6%2FiABa%2BQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- b) Permitir la presentación y posterior tramitación de comunicaciones, incluso con carácter anónimo, por escrito, verbalmente o de ambos modos.
- c) Garantizar que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la UAH, con el objetivo de ser la primera en conocer las posibles irregularidades cometida en su seno.
- d) Contar con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas, que estará disponible en la web de la UAH, así como de un libro-registro de estas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley 2/2023.
- e) Establecer las garantías necesarias para la protección de los informantes, respetando, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 2/2023. Los permisos, licencias, documentación o cualquier otro aspecto similar de obligado cumplimiento correrán a cargo del contratista y se consideran incluidos en el Presupuesto base de licitación y en la oferta realizada por el contratista en el procedimiento de adjudicación.

5.- ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Código Seguro De Verificación	nB+Ob8p7s6cJNq6/iABa+Q==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Silvia Giralt Escobar - Inspector/a Adjunto/a a la Inspección de Servicios	Firmado	03/05/2024 14:57:07	
Observaciones		Página	4/6	
Uri De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/nB%2BOb8p7s6cJNq6%2FiABa%2BQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

a.-Comunicación bidireccional:

Todas las comunicaciones entre el responsable del Sistema Interno de Información de la UAH y el informante se harán a través del Canal Interno de Información, que soportará la plataforma, para mantener al tanto del seguimiento de la comunicación al informante.

b.- Trazabilidad del proceso.

La plataforma de gestión de las comunicaciones deberá garantizar la trazabilidad de todo el procedimiento desde la recepción de las comunicaciones y la apertura del oportuno expediente, hasta el registro de las comunicaciones con el informante y, en su caso, la custodia de la documentación aportada por este, pudiendo ser en cualquier formato (imágenes, audios, vídeos, archivos, etc.). Todo el proceso deberá quedar debidamente documentado y evidenciado.

c.- Disponibilidad de la plataforma y gestión de incidencias.

Se requiere una alta disponibilidad de la plataforma, no menor al 99%, de manera que pueda accederse a ella 24 h al día, los 365 días del año. Asimismo, la gestión de las incidencias que impidan la presentación de comunicaciones deberá ser resuelta en un plazo máximo de 48 horas.

d.- Personalizable.


La plataforma y todas las comunicaciones que desde ella se generen deberán estar adaptadas a la imagen corporativa de la Universidad de Alcalá (símbolos gráficos y logotipos incluidos en el Manual de Identidad Corporativa, la tipografía, colores y disposición espacial de estos elementos según establece el Manual de Identidad Corporativa, entre otros). De la misma manera, el formulario de comunicación deberá adecuarse a los campos requeridos de tal forma que el informante pueda seleccionar desde un desplegable los posibles delitos o infracciones administrativas relacionadas con la comunicación e incluidas en el art. 2 de la Ley 2/2023.

e.- Confidencialidad.

El procedimiento de gestión de las comunicaciones deberá garantizar en todo el proceso la más estricta confidencialidad y salvaguardar los derechos de terceros implicados.

f.- Inviolabilidad.

La información transmitida por el informante debe ser inviolable, no pudiendo ser modificada en ningún momento por el responsable del canal ni ningún otro usuario de la plataforma.


Código Seguro De Verificación	nB+Ob8p7s6cJNq6/iABa+Q==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Silvia Giralt Escobar - Inspector/a Adjunto/a a la Inspección de Servicios	Firmado	03/05/2024 14:57:07	
Observaciones		Página	5/6	
Uri De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/nB%2BOb8p7s6cJNq6%2FiABa%2BQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

6.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Tanto el adjudicatario como las empresas subcontratadas o trabajadores autónomos contratados por éste cumplirán en el desarrollo de sus funciones con los requisitos legales que marca la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y con el R.D 171/2004, de coordinación de actividades empresariales, en cada caso.

La empresa adjudicataria informará con suficiente antelación al Servicio de Prevención de la Universidad (servicio.prevencion@uah.es) cada vez que subcontrate trabajos a realizar en la propia Universidad, con otra empresa o trabajador autónomo, indicando la forma de coordinación preventiva establecida entre ellos.

El adjudicatario cumplirá asimismo con el procedimiento de coordinación de actividades empresariales vigente en la UAH en todo aquello que le sea aplicable. En caso de que un trabajador de la empresa adjudicataria sufra un accidente de trabajo mientras desempeña los servicios contratados por la UAH, la empresa adjudicataria informará asimismo al Servicio de Prevención de la Universidad a la mayor brevedad posible.

Código Seguro De Verificación	nB+Ob8p7s6cJNq6/iABa+Q==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Silvia Giralt Escobar - Inspector/a Adjunto/a a la Inspección de Servicios	Firmado	03/05/2024 14:57:07	
Observaciones		Página	6/6	
Uri De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/nB%2BOb8p7s6cJNq6%2FiABa%2BQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			