



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE COMPLIANCE I IMPLEMENTACIÓ I GESTIÓ D'UN CANAL ÈTIC DE BARCELONA ACTIVA SAU SPM

1. Objecte

És objecte d'aquest document la regulació de les condicions tècniques per a la contractació dels serveis d'assistència en matèria de compliance i implementació i gestió d'un canal ètic per a Barcelona Activa SAU SPM.

2. Presentació

Barcelona Activa té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental.

Barcelona Activa és una societat de capital íntegrament municipal i s'integra en l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme de l'Ajuntament de Barcelona.

Barcelona Activa és una entitat compromesa amb el compliment de la legalitat i dels millors estàndards ètics i d'integritat. En aquest marc, la societat municipal ha implementat un Sistema de Gestió de Compliment (Compliance) com a conjunt d'elements interrelacionats o que interactuen per a concretar i mesurar el grau d'assoliment d'objectius en matèria de compliment normatiu penal i ètic. També les polítiques, els processos i els procediments per a assolir aquests objectius i assegurar que les persones treballadores, l'entitat i les persones que s'hi relacionen actuen de forma ètica.

En quant a l'estructura de l'organització consisteix en una seu central, que està ubicada al carrer Llacuna, 162-164 de Barcelona i després compta amb altres equipaments repartits per diversos punts de la ciutat.

El seu capital és públic, pertanyent la totalitat de les accions de l'empresa a l'Ajuntament de Barcelona, que és el seu únic soci.

La plantilla és fluctuant per la influència de contractes temporals per a programes ocupacionals, però la seva estructura fixa es pot fixar en 600 persones treballadores, de forma aproximada.

El pressupost anual de la societat en els darrers anys està al voltant dels 62M€.

Els òrgans i l'estructura directiva de la societat es correspon a una Junta General, que és el Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona, un Consell d'Administració, un Director General, del que depenen les tres direccions executives, dues corporatives i la Direcció de Serveis Jurídics. S'adjunta l'organigrama de Barcelona Activa com a **Annex 1**.

Actualment, el nivell de **grau de desenvolupament** de compliance dins l'organització, és el següent:

- Anàlisi del Sistema de Gestió de Compliment penal, que identifica i cataloga els riscos penals de Barcelona Activa, identificant els controls preexistents així com les millores necessàries en els processos de prevenció o reducció de riscos penals. Aprovat pel Consell d'Administració de Barcelona Activa en data 22 de març de 2022. Elaborat en data juliol 2021 i amb l'anterior organigrama de BA.
- Aprovació del Reglament del Comitè de Compliance i la designació dels seus membres pel Consell d'Administració de Barcelona Activa en data 22 de març de 2022.



- Política de Compliment normatiu penal, com a marc de referència del model de prevenció penal, que fixa les finalitats, principis d'actuació i compromisos del Sistema de Gestió de Compliment. Aprovat pel Consell d'Administració en data 22 de març de 2022.
- Política de Lluita contra el Fraud i Mesures Antifraud. Que compta amb:
 - o Informe d'anàlisi i avaluació de riscos relatius a la corrupció, el fraud i el conflicte d'interessos.
 - o Política de Lluita contra el Fraud, que constitueix el marc de referència del Pla de Mesures Antifraud i que serveix de base a les finalitats, els principis i els compromisos que reflecteix.
 - o Política de Mesures Antifraud: una vegada avaluat el risc de fraud i dels conflictes d'interès defineix un marc per establir processos per abordar les situacions de risc.Aprovats pel Consell d'Administració en data 22 de març de 2022.
- Adhesió de Barcelona Activa a la declaració institucional d'integritat aprovada per la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona en sessió 3 de febrer de 2022, de conformitat amb l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre per la qual es configura el sistema de gestió de Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència. Amb aquesta declaració, l'Ajuntament i les seves entitats dependents manifesten el seu compromís ferm de rebuig, lluita i denúncia contra el fraud i qualsevol mena de corrupció o conflicte d'interès que sigui contrari als principis d'integritat, imparcialitat, objectivitat i transparència. Aprovació de l'adhesió de Barcelona Activa per Resolució del Director General en data 3 d'agost de 2022.
- Procediment de Conflictes d'Interès, que fixa les mesures necessàries per prevenir i detectar aquestes situacions de conflictes d'interès i, en cas de produir-se, estableix els mecanismes per comunicar i reaccionar per tal d'evitar qualsevol desviació en la presa de decisions. Aprovat pel Consell d'Administració en data 22 de març de 2022.
- Canal Ètic de Barcelona Activa, configurat com el canal pel qual les persones podran comunicar qualsevol queixa o sospita de conductes contràries a l'ètica, la legalitat o a les normes o polítiques de Barcelona Activa.
L'eina actual la podeu consultar a: <https://barcelonactiva.blockchannelgt.com/cert/sign-in>
Aprovat pel Consell d'Administració en data 22 de març de 2022. Adaptat a la Llei 2/2023.
- Codi Ètic de Barcelona Activa. Barcelona Activa ha elaborat el seu propi Codi Ètic considerant les seves singularitats, rols i estructures pròpies.
Aprovat pel Consell d'Administració en data 7 de març de 2023.
- Realitzades tres formacions a la plantilla, una primera envers el Compliance a nivell general i la importància de què apliqui a Barcelona Activa, una segona sobre el Codi Ètic de Barcelona Activa i, finalment, una última sessió sobre el funcionament i principis del Canal Ètic.
Formacions impartides al llarg de gener de 2024. Aquestes sessions estan enregistrades per posar-les a disposició de les noves persones incorporades a Barcelona Activa.

Alguns d'aquests documents els podeu consultar en <https://www.barcelonactiva.cat/transparencia> dins l'apartat de Compliance.

A banda d'aquesta documentació, cal tenir en compte que Barcelona Activa com a societat municipal pot ser gestora i executora de Fons Next Generation.

3. Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que la licitadora podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que, a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectius inicialment plantejats.



4. Lots

L'objecte del contracte s'ha dividit en dos lots:

Lot 1	Assessorament en matèria de compliance i elaboració de continguts
Lot 2	Implementació i gestió d'un canal ètic

En aquest sentit, respecte al Lot 1 es necessita una licitadora que pugui oferir el servei d'assistència tècnica en matèria de compliance i que, a la vegada, sigui la que elabori diversos continguts adaptats a Barcelona Activa, donat que d'aquesta manera l'adjudicatària tindrà clar quin seran els valors i objectius que han de quedar plasmats en els documents resultants i aquests estaran alineats amb els compromisos de Barcelona Activa i adaptats a les necessitats vigents en cada moment, fruit de l'assessorament que es presta. Dividir aquest assessorament i l'elaboració de documents dificultaria la coordinació entre diferents agents que intervindran en l'elaboració dels documents i impossibilitaria que els documents resultants estiguessin alineats i adaptats a Barcelona Activa o, en el seu cas, l'elaboració dels mateixos suposaria una demora injustificada per part de l'empresa que ha de conèixer quina és la situació actual i quines son les actuacions que s'han desenvolupat recentment.

Per altra banda, respecte al lot 2, s'entén que la implementació i gestió d'un canal ètic pot produir-se independentment de l'assessorament en matèria de compliance i elaboració d'altra documentació, doncs en el mercat hi ha moltes empreses que el seu producte és únicament la implementació i gestió del canal, fent que els mitjans que ofereixen siguin especialitzats i estiguin adaptats a la normativa reguladora dels canals d'informació. Aquest sistema implica implementar una aplicació informàtica de la qual Barcelona Activa no pot disposar amb els seus mitjans actuals.

En aquest sentit, una mateixa licitadora pot presentar-se i resultar adjudicatària d'un o tots dos lots. No s'observen motius d'incompatibilitats per resultar adjudicatàries d'un o dels dos lots, doncs en el propi mercat hi ha una gran varietat d'empreses que, per una banda, ofereixen serveis assessorament i, per altra banda, ofereixen prestacions mixtes de subministrament de l'eina del canal ètic i serveis de posada en marxa i funcionament.

5. Descripció i abast dels serveis a contractar

LOT 1 ASSESSORAMENT EN MATÈRIA DE COMPLIANCE I ELABORACIÓ DE CONTINGUTS

Assistència tècnica continuada a l'òrgan de Compliance.

L'empresa adjudicatària realitzarà les **actuacions** següents:

A) DIAGNÒSTIC DE LA SITUACIÓ ACTUAL I ANÀLISI DE RISCOS

Un cop adjudicat el contracte i, de forma immediata, degut a que l'anterior diagnòstic requereix actualització, caldrà realitzar dues coses diferenciades:

- Primer un diagnòstic de la situació actual de Barcelona Activa
- Després un nou anàlisi de riscos penals de Barcelona Activa.

Amb els objectius de:

- Conèixer la situació i característiques principals de la societat i les seves activitats, espais de treball i organització del material o eines relacionades.
- Estudiar la possible existència de riscos penals que afectin a l'activitat de l'organització. Cal realitzar la identificació, anàlisi i valoració dels riscos, la metodologia utilitzada i elaborar la corresponent matriu de riscos.
- Revisar i estudiar tot el sistema actual i fer un anàlisi de tota la documentació lliurada i/o informació posada a disposició per la societat. I/o altra documentació addicional sol·licitada per l'adjudicatària, que es consideri de rellevància per poder estudiar el grau de desenvolupament actual del Sistema de gestió



- de compliance.
- Elaborar l'informe de diagnòstic.

Serà requisit imprescindible, el lliurament de document de diagnòstic, anàlisi de riscos i la corresponent matriu, principals recomanacions i cronograma d'actuació junt amb tota la documentació oportuna.

Si en el transcurs de l'estudi de la informació es detectes alguna deficiència important del Sistema de gestió de compliance, que pot posar en risc l'organització, caldria avisar d'immediat al responsable del contracte i procedir a mitigar el risc de forma prioritària.

Un cop realitzat l'anàlisi del sistema de gestió de compliance i elaborat l'informe, la persona responsable del contracte de Barcelona Activa revisarà el cronograma d'actuacions proposat i establirà un marc d'actuació. A partir d'aquest diagnòstic i més enllà de les propostes que faci l'adjudicatària, com a mínim i en paral·lel, s'hauran d'elaborar i implementar els documents descrits en els apartats E, F, G i H.

Procediment: Barcelona Activa, mitjançant la persona responsable del contracte, demanarà a l'adjudicatària, una vegada formalitzat el contracte, previsió i planificació de tasques i aquesta, en el termini màxim de 2 dies hàbils, proposarà per correu electrònic a la persona responsable de Barcelona Activa les hores per a la seva realització. La persona responsable de Barcelona Activa, en el termini màxim de 2 dies hàbils i també per correu electrònic, validarà o no la proposta. I es convocaran les reunions amb les persones que marqui la proposada adjudicatària. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de tenir disponibilitat horària per poder garantir convocar les reunions amb la major brevetat possible. El document final haurà de ser lliurat com a màxim dins dels 15 dies naturals següents des de que s'hagi acceptat la proposta i s'hagin finalitzat les reunions amb Barcelona Activa.

B) ASSESSORAMENT I SERVEI DE CONSULTES CONTINUAT

L'empresa adjudicatària realitzarà les següents funcions:

- Atenció i resolució de dubtes i consultes formulades per la persona responsable de compliance o per l'Òrgan de Compliance de Barcelona Activa.
- Servei d'alerta legal continuat: remissió a la persona responsable de compliance a Barcelona Activa de qualsevol tipus de novetat o incidència legal o normativa que pugui ser d'interès. Una possibilitat òptima seria l'enviament de newsletters periòdiques relacionades amb la matèria objecte de contracte.

A més de les consultes puntuals, s'inclourà, una revisió de les mesures o actuacions previstes en l'anàlisi de riscos existent, valoració de la situació actual, revisió de documentació i procediments, adaptar el servei de consultes als requeriments del servei, actuacions realitzades durant l'any, etc.

Serà necessària la proactivitat de l'empresa alhora d'informar de novetats o plantejar temes rellevants o que tinguin incidència en Barcelona Activa en matèria de compliance i en fer el seguiment de temes.

Les consultes que es realitzin s'hauran de respondre per part de l'empresa adjudicatària amb la major brevetat possible. El temps màxim de resposta serà de 24 hores des de que s'hagi formulat la consulta. Si la consulta és complexa i requereix un estudi de situació i/o informació, l'empresa adjudicatària respondrà a Barcelona Activa en aquest sentit i indicarà el temps necessari per la resposta. La persona responsable del contracte de Barcelona Activa validarà el termini de resposta, atenent a la complexitat i/o urgència de la situació.

Procediment: Barcelona Activa, mitjançant la persona responsable del contracte, plantejarà a l'adjudicatària, una vegada formalitzat el contracte, les consultes o assessorament determinat. Un cop plantejat el tema, l'adjudicatària en el termini màxim de 24 hores, ha d'enviar per correu electrònic a la persona responsable de Barcelona Activa una proposta d'hores per a la seva realització en funció del preu ofert (que s'indicarà exclusivament en el sobre electrònic C). La persona responsable de Barcelona



Activa, en el termini màxim de 2 dies hàbils i també per correu electrònic, validarà o no la proposta i el cost total. El document final haurà de ser lliurat en la data que es pacti en la proposta.

C) INFORME ANUAL

Es revisarà tota la documentació i eines per determinar l'estat de la societat en matèria de compliance. Inclourà la realització o actualització d'un apartat d'avaluació de riscos que incorpori un mapa de riscos, amb identificació del grau de compliment de la normativa, incloent les deficiències trobades i proposant les mesures necessàries preventives i correctives per esmenar-les.

El resum haurà d'incloure tota l'activitat realitzada en matèria de compliance, incloent quins documents s'han elaborat, els protocols que s'hagin revisat/actualitzat i altres aspectes rellevants, com les principals consultes sobre les que s'hagi treballat durant l'any.

L'informe recollirà un registre de totes les comunicacions que hagin tingut entrada a través del canal ètic i respecte aquelles que hagin estat de caire penal o hagin acabat en sanció de qualsevol tipus, és farà una petita descripció de com s'ha gestionat i quines mesures s'han implementat per la correcció de la conducta o mitigació dels fets.

El treball es materialitzarà en l'emissió d'informe que contingui tots els punts anteriorment exposats i es lliurarà a la persona responsable de compliance de Barcelona Activa. Aquest informe haurà de ser lliurat en la primera quinzena del mes de desembre de cada any.

En aquest informe es posarà de manifest tots aquells fets que es considerin rellevants a nivell del sistema de gestió de compliance. Així mateix, és faran quantes recomanacions siguin pertinents per tal de seguir avançant en la millora de l'ètica i del compliment normatiu.

D) FORMACIÓ EN MATÈRIA DE COMPLIANCE

La formació en matèria de compliance, com a general a tota la plantilla, és una condició imprescindible per iniciar un procés de millora contínua i d'assoliment d'una cultura ètica i de compliment en l'organització.

Les activitats relacionades amb la comunicació i la formació es proposen com un element transversal a tot el procés del sistema de gestió de compliance. Per aquesta raó, es considera necessari que es segueixi oferint capsules formatives a les persones treballadores.

En atenció a les tres formacions ja efectuades, es vol que l'empresa adjudicatària realitzi una proposta de formació sobre quins elements considera rellevants que s'expliquin amb més profunditat. La proposta ha d'incloure com a mínim: la temàtica de la formació, el públic objectiu, duració de la formació i assenyalar si inclou materials o no. Caldrà que les temàtiques siguin actuals i d'interès per a les persones formades, que els models de formació siguin innovadors i permetin la participació activa de les persones assistents (resolució de casos pràctics, qüestionaris etc.)

Caldrà que la formació distingeixi entre una formació general, adreçada al conjunt de les persones treballadores sobre aspectes interessants que puguin afectar al dia a dia de la feina de les persones treballadores. I per altra banda, una formació especialitzada, impartida per l'adjudicatària, dirigida a persones responsables i directives sobre aspectes més concrets i que tinguin un major pes en el desenvolupament de l'activitat o que tractin aspectes més sensibles del sistema de gestió de compliance.

L'adjudicatària ha de comptar amb personal qualificat per poder impartir la formació i ha de tenir en compte aquesta dualitat de formacions en la proposta que faci.

Les formacions seran presencials o telemàtiques en atenció a les necessitats vigents de Barcelona Activa. En cas de que hagin de ser telemàtiques, l'empresa haurà de comptar amb els mitjans tècnics suficients i adaptar-se a la plataforma que marqui Barcelona Activa.



En quant a la formació general, a més de la proposta de noves formacions, s'haurà de elaborar un mòdul de formació de benvinguda, que s'inclourà en el campus virtual de Barcelona Activa per a les noves incorporacions. El mòdul de benvinguda hauria d'estar adaptat al sistema de SGC de Barcelona Activa i disposar d'un test que les persones han de superar per donar per finalitzada la formació.

S'ha d'incloure un calendari de quan es considera millor realitzar la formació anual, depenen de si es formació general o especialitzada. En tot cas, la persona responsable del contracte validarà la proposta un cop adjudicat el contracte. Barcelona Activa, durant l'execució, podrà exigir, amb un mes d'antelació, que es realitzi la proposta de formació o que s'imparteixi la formació especialitzada. Les sessions de formacions especialitzades és possible que s'hagin d'impartir amb una proposta de dos dies per sessió, per oferir disponibilitat pel personal al que va dirigit.

Es valorarà que l'adjudicatària proposi un pla de contingències per realitzar la formació especialitzada.

E) PLA DE MONITORITZACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE COMPLIANCE

Durant l'execució del contracte ha de elaborar-se un pla de monitorització on es defineixin i documentin les tasques de supervisió que s'executaran per part de l'òrgan de compliance durant el contracte. S'ha de permetre recollir la documentació i mantenir traçabilitat dels factors que s'han tingut en compte per a la definició de les tasques que es realitzaran, aportant un informe amb relació de tasques i la seva motivació. Així com permetre visualitzar les àrees que es supervisaran en aquell període. També documentar els recursos que s'assignen per realitzar les tasques de supervisió.

El pla ha de marcar la periodicitat de les tasques de supervisió, la persona responsable i fins on ha de concretar-se aquesta actuació.

Caldrà que inclogui tots els elements bàsics del sistema de gestió de compliance així com una proposta d'elements innovadors.

El pla ha de servir per poder controlar i avaluar regularment l'adequació i eficàcia de les polítiques, mesures i procediments interns que s'hagin establert amb la finalitat de que les persones treballadores i directius de l'organització actuïn de forma alineada al marc legal i ètic. D'aquesta forma, el pla també ha de servir per detectar possibles bretxes o deficiències dels controls establerts o detectar la materialització dels riscos.

El pla ha de definir una supervisió real i assolible que permeti establir mecanismes de control, no únicament de detecció, sinó també de prevenció, per tal de permetre a l'organització anticipar-se davant possibles incidències. En aquest sentit, han d'assenyalar-se quins son els aspectes què és consideren més rellevants en el procés de supervisió i control que realitzin els equips de monitorització i la seva motivació.

F) SISTEMA DE MESURA D'INDICADORS I GRAU DE COMPLIMENT (INDICADORS KRI I KPIS DE COMPLIANCE).

S'ha d'elaborar i implementar indicadors de risc, que busquin identificar problemes potencials, permetin a l'organització realitzar accions a temps en cas que siguin necessari (KRI, indicadors clau de risc). Així mateix, també es necessari indicadors que reflecteixin els factors d'èxit que ajudin a l'organització a mesurar el progrés encaminat a assolir els objectius (KPI, indicadors clau de rendiment).

Caldrà indicar la definició i selecció dels KRI i KPI, la justificació d'aquesta elecció, la forma com es mesurarà, la mida de mostres, el nivell de tolerància de factors claus a l'hora d'extreure conclusions fiables i com es té en compte en els indicadors que aquests canvis en funció de circumstàncies que afectin a l'organització. Tots aquests indicadors hauran d'estar adaptats a Barcelona Activa. Un cop definits, caldrà establir la periodicitat a la qual s'han de mesurar i anar monitoritzant d'acord la proposta establerta en el punt anterior.



G) PROTOCOL DE SISTEMA DE REPORTING A L'ÒRGAN DE DIRECCIÓ I AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ.

Durant l'execució haurà d'elaborar-se un protocol de reporting per l'òrgan de direcció i pel Consell d'Administració, documentant qui, com, quan i quines matèries han de informar-se a l'òrgan de direcció o al Consell.

El protocol ha de tenir en compte situacions ordinàries i situacions extraordinàries i quina ha de ser la via per fer-ho. Haurà de tenir compte un pla de contingències per al cas que la persona designada per comunicar no es trobi disponible.

El detall de la informació ha de ser proporcionat i caldrà garantir que sigui adequada l'extensió d'aquesta, així com la prioritat que ha de donar-se en cada cas i el sistema de registre i conservació dels documents relatius al sistema de reporting.

H) ALTRES TREBALLS

Barcelona Activa decidirà l'oportunitat de la realització per l'adjudicatària de treballs inicialment no contemplats i que contribueixin a una optimització de la implementació d'aquesta matèria en la societat.

Es demanarà la presentació d'un projecte integral que inclogui els objectius a assolir, els procediments, mesures concretes a adoptar, fases, mitjans, calendari i altres elements rellevants. Les dates de lliurament es negociaran amb el responsable del contracte, amb el termini màxim d'un mes, excepte per raons prèviament justificades i/o per assumptes d'especial complexitat.

LOT 2 IMPLEMENTACIÓ I GESTIÓ D'UN CANAL ÈTIC

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de Barcelona Activa una eina de canal ètic. Aquesta eina ha de donar compliment a 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, caldrà posar especial atenció als articles 5, 6, 13 i 15 de la Llei 2/2023 i donar compliment als mateixos tenint en compte que Barcelona Activa forma part del sector públic.

També, 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 la certificació ISO 27001 i disposar d'un protocol de bretxes de seguretat. 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 de Barcelona Activa, 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 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 de Barcelona Activa 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 BARCELONA ACTIVA assenyali, com per exemple ús de l'idioma en català i ús llenguatge inclusiu o no sexista. Ha de permetre la inclusió del logotip de BARCELONA ACTIVA en el canal, look and feel i que aquest estigui adaptat a la imatge i disseny requerit per BARCELONA ACTIVA de tal forma que s'identifiqui sense dubte què és l'eina que BARCELONA ACTIVA fa servir. 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.

L'abast del servei inclou com a mínim el següent:

- Suport tècnic per a l'habilitació, accés i implementació de la plataforma en l'entorn de Barcelona Activa.
- Accés continuat a la plataforma. El canal ha d'estar disponible les 24h del dia els 365 dies de l'any.
- Gestió i recepció de les comunicacions formulades i emplenament dels requisits procedimentals establerts a la normativa, així com realitzar l'acusament de rebuda als usuaris, amb un màxim de 24 hores des de que s'ha realitzat la comunicació. Quan hi hagi la interposició d'una nova comunicació s'ha de fer conèixer a Barcelona Activa amb la major brevetat possible i com a molt tard 12 hores després de la interposició de la comunicació.
- Remissió del dossier de comunicació a l'Òrgan de Compliance de Barcelona Activa, a través d'un mitjà segur i confidencial. En aquest dossier s'indicarà com a mínim: els fets de la comunicació efectuada per la persona usuària, la data de la comunicació i la identificació de la persona (si no és anònima).
- Disposar de diferents perfils per part de BARCELONA ACTIVA dins de la plataforma per tal de poder accedir al contingut de les comunicacions i gestionar respostes amb els usuaris informants.
- Trasllet de cada comunicació rebuda un cop finalitzat l'expedient.

Requeriments tecnològics

Els requeriments tecnològics que haurà de complir la solució proposada són els següents:

- 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

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 auditories, controls de seguiment, firewalls 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 prevists legalment.
- Compliment de la normativa RGPD i LOPDGGD, 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.

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 la persona responsable de Barcelona Activa 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 la persona responsable del contracte de BARCELONA ACTIVA 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 amb 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 de 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 de BARCELONA ACTIVA.

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

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 de BARCELONA ACTIVA un manual d'ús del canal/eina i es farà la formació necessària de l'eina indicant totes les funcionalitats del canal a les persones designades per BARCELONA ACTIVA.

Si un cop posat a disposició el canal, es realitzen actualitzacions/correccions a la plataforma, caldrà informar-ne abans a BARCELONA ACTIVA 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.

Director Serveis Jurídics
BARCELONA ACTIVA SAU SPM



ANNEX 1 – ORGANIGRAMA

Recomanem consultar en la web, per tal de disposar de l'última actualització.

<https://www.barcelonactiva.cat/es/organigrama>

