

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE SOFTWARE DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA EMPRESARIAL PARA LA TRANSFORMACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO-TRADE.

INDICE

1. Introducción
2. Objeto del suministro y Características del software
3. Requisitos funcionales
 - 3.1. Módulo para la gestión de usuarios y control de acceso
 - 3.2. Módulo para la personalización de la organización
 - 3.3. Gestión de documentación
 - 3.4. Modelado de flujos de trabajo
 - 3.5. Módulo de comunicaciones y notificaciones
4. Otros requisitos
5. Portabilidad de datos
6. Condiciones generales de realización
 - 6.1. Certificaciones exigidas al suministrador
 - 6.2. Instalación y puesta en marcha
 - 6.3. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y penalizaciones

1

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 1 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 6.4. Seguridad del sistema de información
- 6.5. Confidencialidad de la Información y Tratamiento D.C.P.
- 6.6. Accesibilidad
- 7. Lugar y plazo de entrega
- 8. Garantía
- 9. Prevención de riesgos laborales

1. Introducción

La Agencia -Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico-TRADE tiene la obligación de implantar un canal interno de comunicación de denuncias con protección al informante en cumplimiento de 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. Dicha norma establece la obligatoriedad de todas las entidades públicas de disponer de un sistema interno de información, debiendo implantarse, conforme establece la norma, antes del 13 de junio de 2023.

El art. 6 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, establece la posibilidad de gestionar las recepciones de las informaciones a través de un tercero externo que, deberá cumplir con todas las garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones, no pudiendo suponer un menoscabo de las garantías y requisitos que para dicho sistema establece la ley.

Dado, por tanto, la obligatoriedad de la implantación y su ejecución se hace necesaria la contratación del suministro de licencias de un software para gestionar el Sistema interno de información de denuncias conforme 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, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en la misma.

El presente documento establece los requisitos mínimos que deberán cumplir las propuestas presentadas por las empresas licitadoras.

2. Objeto del suministro y características del software

El presente pliego tiene por objeto definir el alcance del Contrato de Suministro del software del Canal Interno de Denuncias para la Agencia Empresarial para la Transformación Económica TRADE.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 2 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El objeto del presente expediente es el suministro de tres licencias para el uso del sistema de información que gestione el canal interno de denuncias de la Agencia TRADE para dar cumplimiento a la normativa en esta materia.

Este sistema de información permitirá llevar a cabo las tareas principales recogidas en la normativa sobre protección de las personas informadoras, manteniendo la confidencialidad y seguridad exigidas.

En los siguientes apartados se describen las características y funcionalidades que deberá cumplir el sistema de información ofertado por las empresas licitadoras, que en cualquier caso deberá permitir la realización de las tareas recogidas en la normativa sobre protección de las personas informadoras, manteniendo la confidencialidad y seguridad exigidas.

La empresa que resulte propuesta como adjudicataria deberá presentar la documentación relativa a las características del software y otros requisitos objeto de la contratación, así como una relación de las condiciones y cláusulas específicas establecidas por el fabricante respecto al uso de dichas licencias por parte de la Agencia TRADE.

3. Requisitos funcionales

En cuanto al contenido y exigencias del Sistema, conforme al artículo 5 de la Ley 2/2023 de 20 de febrero reguladora de la protección de personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el Sistema interno de información, en cualquiera de sus fórmulas de gestión, deberá:

- a) Permitir a todas las personas referidas en el artículo 3 comunicar información sobre las infracciones previstas en el artículo 2.
- b) Estar diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.
- c) Permitir la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, o de ambos modos.
- d) Integrar los distintos canales internos de información que pudieran establecerse dentro de la entidad.
- e) Garantizar que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la correspondiente entidad u organismo con el objetivo de que el primero en conocer la posible irregularidad sea la propia entidad u organismo.
- f) Ser independientes y aparecer diferenciados respecto de los sistemas internos de información de otras entidades u organismos.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 3 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



g) Establecer las garantías para la protección de los informantes en el ámbito de la propia entidad u organismo, respetando, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 9.

El sistema permitirá al informante en la propia comunicación de la denuncia indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.

Permitirá igualmente la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

3.1. Módulo para la gestión de usuarios y control de acceso

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, (ENS) modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.

En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- La adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

El sistema de información ofertado permitirá la definición de los permisos de los usuarios a partir de unos roles que se puedan dar de alta. Al menos deberá contemplar los siguientes:

- Rol Administrador o Responsable del Sistema:
 - Podrá parametrizar y personalizar el canal de denuncias de la organización.
 - Gestionará el alta/baja/modificación de los usuarios con acceso a la plataforma.
 - Tendrá acceso a toda la información existente en el canal específico.
- Rol Gestor:

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 4 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Podrá recibir y gestionar las solicitudes que se reciban a través de la plataforma.
- Actualizar y modificar sus datos de usuario.

3.2. Módulo para la personalización de la organización

El sistema de información ofertado dispondrá de un panel de configuración para que el organismo pueda adaptar su identidad corporativa a la apariencia del canal de denuncias, así como definir los parámetros relativos al clausulado de protección de datos y los datos de contacto.

El acceso al sistema se realizará a través de la dirección <https://canaletico.andaluciatrade.es/>

3.3. Gestión de documentación

El sistema de información dispondrá de unas plantillas predefinidas para poder generar documentación firmable y editable a partir de los registros que se generen en la tramitación de una denuncia recibida por este canal.

Entre ellas deberá ofrecer las siguientes:

- Política o estrategia que enuncie los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante y que sea debidamente publicitada en el seno de la entidad u organismo.
- Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.

Guardará toda la documentación que se genere en la tramitación de una denuncia recibida, pudiéndose descargar la misma.

El sistema deberá permitir exportar toda la información de todos los registros (solicitudes) que se hayan recibido a través del mismo a un formato que sea editable y visualizable con los programas de ofimática de Microsoft y de herramientas de software libre.

3.4. Modelado de flujos de trabajo

Se requiere que el sistema de información permita definir flujos de trabajos con los roles asociados a los mismos.

Debe permitir el control de plazos para cada una de las fases de tramitación que se definan, así como definir la notificación de avisos cuando estén próximos los vencimientos que se hayan establecidos para cada fase de tramitación.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 5 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El sistema debe de permitir la colaboración de terceros en la investigación de un expediente para lo cual habilitará un mecanismo para que terceras personas puedan acceder a la plataforma y consultar los detalles imprescindibles del expediente para que su colaboración pueda ser efectiva. El sistema protegerá la identidad de los informantes ante terceros colaboradores ya sean anónimos o se hayan identificado. Los colaboradores solo podrán tener acceso a los casos asignados y solo podrán visualizar los campos y documentos autorizados.

3.5. Módulo de comunicaciones y notificaciones

El sistema de información incorporará un apartado de notificación por cada perfil de usuario para que pueda consultar las que tiene pendientes. Además, deberá permitir realizar las notificaciones por correo electrónico a la cuenta de correo que el usuario haya configurado en su perfil.

Se podrá configurar además para qué eventos que se produzcan en la plataforma sea necesario realizar una notificación por correo electrónico.

Permitirá consultar un historial de las notificaciones recibidas o realizadas.

Permitirá enviar mensajes a las personas que hayan realizado una solicitud con independencia de si la denuncia es anónima.

En las comunicaciones anónimas, se establecerá un mecanismo que permita al informante hacer un seguimiento del caso, añadir nueva información y recibir mensajes de TRADE sin que la identidad del informante quede comprometida

4. Otros requisitos

El sistema de información deberá estar alojado en la nube (servicio SaaS) y será responsabilidad del prestador del servicio aplicar las medidas de seguridad y toda la normativa sobre el tratamiento de datos confidenciales y personales que sea de aplicación, adaptándose además a las políticas y directivas de seguridad particulares que puedan existir en la Agencia.

Deberá realizar un plan de formación a las personas usuarias del sistema de información, que será gratuito durante la ejecución del contrato.

Se contemplará un servicio de asistencia técnica durante la ejecución del contrato para las personas usuarias de la plataforma. Este servicio deberá estar disponible en la modalidad de 8x5 (8 horas diarias de 8.00h a 16.00h los días laborables). Las consultas podrán realizarse mediante un chat o mensajería instantánea, por teléfono o por correo electrónico.

La información almacenada estará protegida y securizada, será accesible sólo para aquellas personas que tienen los permisos adecuados de acceso y consulta.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 6 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5. Portabilidad de datos

El proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la finalización del mismo, a entregar toda la información a TRADE en el formato que se acuerde, de forma que este pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

6. Condiciones generales de realización

6.1. Certificaciones exigidas al suministrador

La empresa adjudicataria deberá presentar tras la aceptación de la resolución de adjudicación y en el plazo establecido para habilitar las licencias, la siguiente documentación:

- Certificación ISO 27001. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (vigente).
- Certificación de conformidad para el ENS para sistemas de NIVEL MEDIO (vigente).

6.2. Instalación y puesta en marcha

La configuración y parametrización del software, así como el acceso por parte de los usuarios de la Agencia será responsabilidad de la empresa adjudicataria en la fase inicial de implantación.

Una vez realizada la puesta en marcha, los cambios de configuración y gestión de usuarios corresponderán a la Agencia.

6.3. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y penalizaciones

Para los servicios que llevan asociado el suministro objeto del presente contrato se establecen los siguientes tipos de peticiones:

- Consultas sobre la funcionalidad del software.

Se refiere a las dudas que tengan los usuarios con roles de administración o gestión de la plataforma en el uso de la misma.
- Incidencias relacionadas con el funcionamiento del software.

Se refiere a las incidencias que se produzcan en el uso de este software y que se deba a un mal funcionamiento del mismo.

Dentro de este grupo se tipificarán en función de la severidad de la incidencia, distinguiendo entre las siguientes:

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 7 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Leve: produce algún error que el usuario puede subsanar manualmente, pero permite seguir trabajando.
- Grave: produce errores en el funcionamiento de la aplicación que el usuario no puede subsanar de forma manual.
- Muy grave: los errores de la aplicación impiden su uso.

En función de la clasificación de las incidencias se establecen los siguientes tiempos de respuesta, con el porcentaje de cumplimiento para cada uno de ellos, así como las penalizaciones que se aplicarán en su caso a la garantía del suministro.

Acción o elemento comprometido para su ejecución o entrega	Severidad	Tiempo de respuesta	Porcentaje de cumplimiento	Penalizaciones
Consultas sobre la funcionalidad del software	n/a	8h. desde la notificación de la misma	90%	5%
Incidencias relacionadas con el funcionamiento del software	Leve	8h. desde la notificación de la misma	90%	5%
	Grave	4h. desde su notificación	95%	10%
	Muy grave	2h. desde su notificación	95%	15%

Los tiempos de respuesta indicados se cuentan dentro del horario de atención establecido, siendo de 8 horas los días laborables en horario de 8:00h a las 16.00h.

6.4. Seguridad del sistema de información

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad MEDIA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS. Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 8 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el contratista de seguridad deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de Ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al CSIRT (centro de respuesta a incidentes de Ciberseguridad) autonómico Andalucía CERT a través de la persona Responsable de Seguridad TIC del organismo contratante.

6.5. Confidencialidad de la Información y Tratamiento D.C.P.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente suministro, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de datos).

De igual modo, la empresa adjudicataria se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente suministro. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del suministro no requiera el acceso por parte de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal, se prohíbe expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

Respecto a la protección de datos personales, el apartado 4 del artículo 6 establece que el tercero externo que gestione el Sistema tendrá la consideración de encargado del tratamiento a efectos de la legislación sobre protección de datos personales, debiéndose regir el tratamiento por el acto o contrato al que se refiere el artículo 28.3 del Reglamento (UE).

6.6. Accesibilidad

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 9 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para

7. Lugar y plazo de entrega

El lugar de ejecución será la sede de la Agencia para la Transformación y el Desarrollo Económico de Andalucía, en adelante, TRADE, en C/ Leonardo da Vinci, 17, 41092 Isla de la Cartuja (Sevilla).

Se establece un plazo de SIETE (7) días hábiles a contar desde la aceptación de la adjudicación, para habilitar las licencias y el acceso al software solicitado.

El plazo de ejecución del contrato será de TREINTA Y SEIS (36) meses.

No se prevé prórroga.

8. Garantía

Se establece un plazo de garantía de TRES (3) meses

9. Prevención de riesgos laborales

La ejecución del contrato y los requisitos que deben cumplir las empresas contratistas, deberán ajustarse a lo previsto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y restante normativa de aplicación en materia de prevención de riesgos laborales.

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		16/03/2026 18:15:51	PÁGINA: 10 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGwP13GBjnWsC6Xp1FXZuw7cEf3o	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	