



Arabako kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE
SOFTWARE EN LA NUBE PARA LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS**

Nº de expediente: 27059



ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
2.1 Solución de producto software	4
2.2 Servicios contemplados en el proyecto	6
Servicio de Configuración.....	6
Servicio de Formación.....	6
Servicio de Atención.....	6
3. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO SOFTWARE	7
3.1 Documentación a entregar	7
3.2 Requisitos de Seguridad	7
3.3 Bilingüismo	8
3.4 Multientidad	8
3.5 Gestión de personas Usuarías (Roles y Permisos).....	8
Permisos de administración	8
Auditoría.....	8
3.6 Navegadores	8
3.7 Responsive	9
3.8 Accesibilidad	9
3.9 PLAZOS Y VIGENCIA.....	9
4. SERVICIOS ADICIONALES VINCULADOS AL SUMINISTRO	10
4.1 Servicio de Configuración.....	10
4.2 Servicio de Formación.....	10
4.3 Servicio de Atención para el Canal de Denuncias	11
ANEXO I: Personal adscrito por entidad.	13



1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación del suministro, mediante modalidad de suscripción, de licencias de servicios y productos software alojados en la nube.

La contratación comprenderá:

- El derecho de uso de las licencias durante el periodo establecido. El suministro del software en la nube del proveedor (modalidad SaaS) para el cumplimiento de lo establecido en 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.
 - El acceso a las actualizaciones y nuevas versiones incluidas por el fabricante.
 - El mantenimiento y soporte técnico asociado a las suscripciones.
 - La gestión de altas, bajas, renovaciones y reasignaciones de usuarios, cuando la modalidad de licencia lo permita, limitada a actuaciones excepcionales derivadas de errores de asignación o incidencias que no puedan ser resueltas directamente por la entidad contratante.
- La prestación de servicios profesionales/especializados para la configuración y puesta en marcha de la herramienta Canal de Denuncias.
 - Facilitando la configuración y mejorando la situación operativa actual.
 - Migración (en su caso) de las denuncias que se encuentran en el sistema actual.

En caso de que la solución ofertada coincida con la actualmente en uso, el suministro garantizará la continuidad de la instancia, configuraciones, datos, dominios e identificadores existentes. En caso contrario, la empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos de configuración correspondientes dentro del plazo establecido en el apartado S del CC.

Las licencias deberán ser originales, estar debidamente autorizadas por el fabricante y quedar asociadas directamente a la cuenta y organización de la entidad contratante. Esta conservará en todo momento la titularidad y el control administrativo de las suscripciones, usuarios, configuraciones, dominios y datos almacenados.

El alcance de la contratación identifica a la Diputación Foral de Álava y 14 entidades del sector público del Territorio Histórico de Álava y que son:



Arabako kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

1. Fundación Catedral Santamaría
2. Fundación Artium de Álava
3. Fundación Vitoria-Gasteiz, Araba Mobility Lab Fundazioa
4. Instituto Foral de Bienestar Social
5. Indesa 2010 SL
6. Álava Agencia de Desarrollo SA
7. Naturgolf SA
8. Organismo Autónomo de Bomberas y Bomberos de Álava
9. Enargi Araba SA
10. Centro de Cálculo de Álava SA
11. Fundación Valle Salado de Añana
12. Fundación Kirolaraba Fundazioa
13. Instituto Foral de la Juventud IFJ
14. Arabako Bideak- Vías de Álava SA

Se incluye en el [Anexo I](#): la cantidad de personas que trabajan en cada Entidad.

2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 Solución de producto software

El presente pliego trata del suministro de software en modo SaaS (Software as a Service) para el cumplimiento de lo establecido en 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.

El software debe de cubrir el funcionamiento que se lista a continuación:

- Ofrecerá un formulario configurable por cada entidad para la recepción de información (denuncias y consultas).
 - Se podrán configurar los campos, así como los labeles.
 - El formulario permitirá incorporar varios documentos en cada nueva reclamación (.docx, pdf, png...).



- Se podrá configurar la inclusión del logo.
- Se podrá establecer el nombre de la entidad.
- Se deberá configurar la URL y que permita visualizarse mediante un dominio determinado para cada entidad según se establezca (ej. salaketakanala.araba.eus)
- Permitirá realizar las comunicaciones protegiendo en todo caso tanto la identidad del informante como la de cualquier tercero mencionado en la comunicación, pudiendo realizar denuncias anónimas.
- Permitirá configurar un canal interno para cada entidad como para entidades externas: ciudadanía, proveedores o terceros interesados.
- Permitirá realizar una gestión de las denuncias y consultas recibidas. Al menos, se podrán establecer estados de: apertura, desestimación, gestión y cierre. Estos estados pueden ser resueltos mediante diferentes formas siempre y cuando se permita gestión semejante.
- El software permitirá realizar el seguimiento de cada expediente mediante registro de las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar.
- El software permitirá establecer alertas/avisos mediante el envío de correos electrónicos al órgano del canal de denuncias por entidad.
- El software proveerá de un sistema de comunicaciones que permita mantener en todo momento informado al denunciante, tanto anónimo como al identificado.
- El software deberá mantenerse actualizado ante cualquier cambio normativo en relación con el denominado Canal de Denuncias.

Contemplando las siguientes características (ampliado en el punto 3):

- Bilingüismo: Aplicación con posibilidad de uso tanto en euskera como castellano. (las traducciones serán provistas por la propia DFA).
- Multientidad: Capacidad de uso por diferentes entidades que puedan gestionar independientemente personas usuarias, expedientes de entrada, etc.
- Seguridad: Dispondrá de un sistema de acceso restringido que garantiza las exigencias normativas de confidencialidad y protección de datos.



- Administración de personas usuarias: Capacidad de gestión de cuentas de las diferentes personas que hagan uso de la herramienta.
- Auditoría: Posibilidad de acceder a registros de uso de la herramienta por parte de las personas usuarias de la organización.
- Navegadores: La aplicación deberá funcionar en los navegadores más utilizados en el mercado.
- Responsive: La aplicación deberá tener versión adaptada a dispositivos móviles.
- Accesibilidad: La aplicación deberá cubrir el nivel AA de accesibilidad.
- ENS: Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad Nivel Medio.

2.2 Servicios contemplados en el proyecto

Además del suministro de una herramienta que contemple el cumplimiento normativo, se contemplan también una serie de servicios complementarios al suministro del sistema.

Servicio de Configuración

Puesta en marcha a disposición de la entidad correspondiente realizando las personalizaciones propias (Inclusión de logo, nombre...).

Estudio de la situación actual y mejora de los procesos para un mejor cumplimiento de las necesidades.

Migración, si es necesaria por la entidad, de los registros que actualmente se encuentran en la aplicación actual.

Servicio de Formación

La empresa adjudicataria debe poner a disposición de las entidades usuarias contenido online para la formación en el uso de la herramienta.

La empresa adjudicataria deberá de realizar un plan de formación acordado con el CCASA que, al menos, contemple la realización de 2 sesiones formativas de 2 horas por entidad.

Servicio de Atención

Se contempla un Servicio de Atención que registre y resuelva las distintas incidencias relativas al software habilitado.



La descripción completa de estos servicios se encuentra en el punto 4 de este documento.

Migración de las denuncias existentes

En caso de que la empresa adjudicataria proponga una aplicación distinta de la actualmente en uso, deberá migrar al nuevo sistema toda la información asociada a las denuncias vigentes.

3. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO SOFTWARE

Este pliego de prescripciones técnicas identifica el suministro de software para el 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.

La empresa adjudicataria deberá mantener la herramienta evolucionada con las mejoras propias del ciclo de vida del producto o con las que se puedan acordar juntamente con DFA y CCASA, así como obligatoriamente aquellas inducidas por cambios de normativa ya sea a nivel estatal o autonómico.

3.1 Documentación a entregar

La documentación generada a lo largo del proyecto para la puesta en marcha del del producto, así como las posibles integraciones será propiedad del CCASA.

3.2 Requisitos de Seguridad

El software a adquirir en el presente pliego deberá cumplir con lo establecido en el **ENS para Nivel Medio**.

La empresa adjudicataria debe notificar las incidencias y violaciones de seguridad en el servicio contratado. Además, se comprometerá a resolver las vulnerabilidades detectadas. La clasificación de estas vulnerabilidades se hará de acuerdo con la última versión del estándar CVSS. El plazo máximo, en días hábiles, de resolución de las vulnerabilidades dependerá del valor CVSS:

- Vulnerabilidad crítica ($9.0 \leq CVSS \leq 10$): 5 días
- Vulnerabilidad alta ($7.0 \leq CVSS \leq 8.9$): 10 días
- Vulnerabilidad media ($4.0 \leq CVSS \leq 6.9$): 25 días
- Vulnerabilidad baja ($0 \leq CVSS \leq 3.9$): 60 días



3.3 Bilingüismo

El software a adquirir en el presente pliego deberá contemplar la correcta formulación del bilingüismo. Contemplando las dos lenguas oficiales existentes en la Diputación Foral de Álava según lo establecido en la Ley 10/1982 básica de normalización del uso del euskera.

3.4 Multientidad

El software deberá asegurar la independencia entre entidades dentro del alcance. Cada entidad mantendrá unas personas usuarias propias, aunque en algún caso alguna persona pueda tener participación en diferentes entidades.

Cada entidad mantendrá las denuncias y consultas limitadas al acceso de las personas usuarias identificadas a la misma entidad.

3.5 Gestión de personas Usuarias (Roles y Permisos)

La herramienta deberá permitir la gestión, por cada entidad dentro del alcance, de personas usuarias pudiendo definir y establecer los roles en base a las necesidades de su estructura, asignando distintos permisos configurables.

Permisos de administración

La herramienta deberá permitir crear usuarios/as administradores que podrán realizar determinadas funciones, sin necesidad de intermediación de la empresa adjudicataria. Por ejemplo, podrán asignar permisos puntuales sobre un expediente concreto.

La aplicación deberá gestionar los avisos en el inicio de un procedimiento a distinto a personas intervengan éstas o no en la tramitación posterior del procedimiento.

Auditoria

La plataforma deberá registrar la actividad de las personas usuarias en auditorías de acceso, información consultada y acciones realizadas.

3.6 Navegadores

Cualquier persona únicamente precisará para el acceso a la herramienta de un navegador web y no requerirá de instalación de aplicaciones en puesto para la operativa general. En este sentido, la herramienta ofertada será compatible como mínimo con Microsoft Edge, Chrome y Firefox.



3.7 Responsive

La interfaz debe ser adaptable garantizando un buen funcionamiento en pantallas de diversas resoluciones, incluyendo móviles y tabletas. Para considerarse compatible, la presentación se ha de visualizar correctamente, y el producto tiene que ser plenamente funcional en pantallas de diversas resoluciones, incluyendo móviles y tabletas especialmente en la parte pública.

3.8 Accesibilidad

La accesibilidad es una de las piezas fundamentales, ya que permite a las personas con discapacidades percibir, comprender, navegar e interactuar con la aplicación. Se deberá cubrir, en la parte pública especialmente:

- La herramienta deberá cumplir con el estándar EN 301 549 v2.1.2 (2018-08). Esta norma, alineada a su vez con las WCAG 2.1, recoge los requisitos a cumplir por las Administraciones Públicas españolas en sus sitios web.
- De igual modo, la herramienta debe cumplir con el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Esto supondrá un diseño adecuado de los interfaces, se usarán de manera correcta todas las etiquetas y metatags, empleando, entre otras cosas, descripciones alternativas y se evitará toda aquella navegación basada exclusivamente en elementos gráficos o multimedia (por ejemplo, proporcionando listados alternativos a la distribución de contenidos en mapas).

3.9 PLAZOS Y VIGENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el CC del contrato, apartado S, el plazo máximo para la configuración y puesta a disposición de las licencias será de 15 días naturales, contados desde el día siguiente a la formalización del contrato.

La vigencia de las suscripciones será, con carácter general, de 36 meses: desde el 1/01/2027 al 31/12/2029. Las licencias deberán permanecer activas durante la totalidad de este periodo, sin perjuicio de que su renovación o facturación se realice por periodos anuales.

La empresa adjudicataria deberá comunicar cualquier vencimiento o actuación necesaria para mantener las licencias con una antelación mínima de 60 días naturales.



A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar la transición a un nuevo proveedor o modelo de contratación, proporcionando la información necesaria para preservar la continuidad del servicio y el acceso a los datos y configuraciones de la entidad contratante, sin retener credenciales, derechos administrativos, documentación o información necesaria para la continuidad de las suscripciones.

4. SERVICIOS ADICIONALES VINCULADOS AL SUMINISTRO

Además de suministrar el software, se considera imprescindible que la empresa adjudicataria proporcione una serie de servicios adicionales relacionados con las herramientas suministradas para el correcto cumplimiento del objeto del contrato.

4.1 Servicio de Configuración

Las 15 instancias deberán estar operativas para el 1 de enero del 2027 (o 15 días naturales después de la formalización del contrato en caso de ser posterior).

Se entiende como puesta en marcha la publicación del formulario que permita realizar registros de denuncias o reclamaciones a cada entidad.

Siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones para la puesta en marcha:

- Logotipo y/o Escudo (Siempre y cuando disponga de uno).
- Nombre en castellano y euskera de la entidad.
- Dirección postal de la entidad.
- Teléfono de contacto de la entidad.
- Email de la entidad.
- Datos para el alta de las personas que constituirán el órgano gestor de denuncias por entidad.
- Configuración de dominio personalizado mediante gestión de DNS.

Se acordará junto con CCASA y DFA los datos de contacto necesarios en la realización del Alta para que estos no sean excesivos.

4.2 Servicio de Formación

La empresa proveedora deberá facilitar contenido digital actualizado para la formación de las nuevas personas que constituyan el órgano gestor y que hagan uso de la aplicación. La empresa adjudicataria deberá de realizar un plan de



formación acordado con el CCASA que, al menos, contemple la realización de 2 sesiones formativas de 2 horas por entidad.

Este material será supervisado por DFA y CCASA y será facilitado por medios online a las personas que lleguen a utilizar la aplicación.

La formación deberá constar de al menos los siguientes puntos y será acordada con el equipo de DFA y CCASA:

- Explicación general de la aplicación.
- Flujo básico.
- Aplicación de la normativa.

Además, se realizará una primera formación online en directo a través de videoconferencia para las personas inicialmente configuradas en la herramienta que formará parte del contenido digital para la formación de las nuevas personas.

4.3 Servicio de Atención para el Canal de Denuncias

La empresa adjudicataria deberá ofrecer al menos un canal para la resolución de dudas o incidencias surgidas por el uso de la aplicación puesta a disposición para todas las entidades.

Deberá disponer de un horario de atención prefijado con horario mínimo 9:00-14:00 en días hábiles. Se podrá contactar mediante teléfono o correo electrónico.

Atención y resolución de incidencias críticas

Se considerarán críticas las incidencias que impidan el acceso o el uso de las funcionalidades esenciales de la plataforma.

La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes niveles de servicio:

- **Tiempo máximo de respuesta: 1 hora** desde la comunicación o detección de la incidencia. La respuesta deberá incluir la confirmación de recepción y el inicio de las actuaciones técnicas.
- **Tiempo máximo de restablecimiento del servicio: 8 horas**, mediante una solución definitiva o provisional que permita recuperar las funcionalidades afectadas sin comprometer la seguridad ni la integridad de la información.
- **Seguimiento:** comunicación del estado de la incidencia cada 2 horas hasta el restablecimiento del servicio.



Arabako kalkulatu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

- **Cierre:** entrega de un informe con la causa, las actuaciones realizadas y las medidas para evitar su repetición. Si se aplica una solución provisional, deberá indicarse el plazo de corrección definitiva.

Propuesta de cobertura: atención de incidencias críticas las 24 horas, todos los días del año, con cómputo de los plazos en horas naturales.



Arabako kalkulatu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

ANEXO I: Personal adscrito por entidad.

Entidad	Personal Adscrito
Diputación Foral de Álava	1.300
Fundación Catedral Santamaría	20
Fundación Artium de Álava	50
Fundación Vitoria-Gasteiz, Araba Mobility Lab Fundazioa	5
Instituto Foral de Bienestar Social	1.000
Indesa 2010 SL	200
Álava Agencia de Desarrollo SA	20
Naturgolf SA	20
Organismo Autónomo de Bomberas y Bomberos de Álava	250
Enargi Araba SA	10
Centro de Cálculo de Álava SA	130
Fundación Valle Salado de Añana	30
Fundación Kirolaraba Fundazioa	0
Instituto Foral de la Juventud IFJ	50
Arabako Bideak- Vías de Álava SA	5