

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER
REGULAR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ
PSICOLÒGICA (SAP), AIXÍ COM EL SERVEI D'ACOMPANYAMENT
AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL, DIRIGIT A TOTES LES
PERSONES TREBALLADORES DE L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE
CATALUNYA**

Expedient: ARC-2025-132

ÍNDEX

- 1. Antecedents i justificació**
- 2. Divisió en lots**
- 3. Objecte del contracte**
- 4. Descripció de les tasques a realitzar**
- 5. Dades econòmiques: Pressupost de la licitació i tipus de procediment**
- 6. Termini d'execució del contracte i possibles prorrogues**
- 7. Condicions del servei**
 - 7.1. Descripció dels serveis a contractar
 - 7.2. Horari de prestació del servei i calendari
 - 7.3. Lloc d'execució del contracte
 - 7.4. Aportació de mitjans humans i materials al servei
- 8. Obligacions de l'empresa adjudicatària**
 - 8.1. Condicions d'execució del contracte
 - 8.2. Gestió, seguiment i comunicació
 - 8.3. Documents a emetre per part de l'empresa adjudicatària
- 9. Confidencialitat**
- 10. Tractament de dades de caràcter personal**
- 11. Protecció mediambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals**

ANNEX 1: Model oferta econòmica per al LOT 1

ANNEX 2: Model oferta econòmica per al LOT 2

1. Antecedents i justificació

Garantir el benestar emocional del personal de l'ARC és essencial per fomentar un ambient laboral saludable i productiu. Després de la pandèmia causada pel COVID 22, l'Agència de Residus de Catalunya va implementar un servei d'atenció psicològica per a les seves persones treballadores. Aquesta iniciativa ha demostrat ser una eina clau per millorar la qualitat de vida dels treballadors, augmentant la seva motivació i reduint l'estrès laboral.

Alhora, es considera adient ampliar l'abast del contracte amb la incorporació d'un lot específic destinat a la contractació d'un servei de desenvolupament d'habilitats personals destinat principalment per aquelles persones treballadores que ocupen llocs de comandaments i directius, però també per a la resta de persones treballadores que així es consideri. Aquest servei ha de proporcionar eines per facilitar una millor col·laboració i treball en equip, realitzant un acompanyament específic per tal que desenvolupin i apliquin habilitats de lideratge i comunicació.

Mitjançant aquest servei d'acompanyament al desenvolupament personal de les persones treballadores de l'ARC, aquests comandaments poden desenvolupar habilitats específiques que els permetin exercir un lideratge més efectiu i adaptable. Això no només repercutirà en un millor rendiment dels equips, sinó també en un entorn laboral més harmònic i cohesionat, contribuint així a l'assoliment dels objectius de l'ARC.

2. Divisió en lots

El present contracte es divideix en lots, atès que la naturalesa del seu objecte permet una fragmentació per tal de garantir la correcta execució, la qualitat dels serveis i la seva coherència tècnica i funcional. Així doncs, es considera que la divisió és essencial per al compliment dels requisits establerts. Es configuren els següents lots:

- LOT 1: Servei d'atenció psicològica a les persones treballadores de l'ARC
- LOT 2: Servei d'acompanyament al desenvolupament personal de les persones treballadores de l'ARC

3. Objecte del contracte

LOT 1: L'objecte del present lot és oferir un servei d'atenció psicològica i orientació per totes les persones treballadores de l'ARC en cas de ser necessari i així ho desitgin, amb un enfocament preventiu, rehabilitador i proactiu en totes les intervencions. Es pretén facilitar un sistema de suport i acompanyament per a la resolució de problemes psicològics presents i per a la prevenció de problemes futurs mitjançant la participació i *empoderament* de les persones usuàries. Objectius principals:

- Realitzar una exploració i diagnòstic acurats, identificant les dificultats o trastorns que puguin presentar les persones usuàries.
- Identificar i abordar quadres depressius o ansiosos.
- Detectar dificultats de gestió emocional i proposar tècniques i estratègies per tal de treballar-les.
- Abordar problemes de convivència familiar i social: augment dels conflictes de parella derivats de la convivència, violència filio-parental.
- Identificar i abordar situacions desestabilitzants com insomni, gestió del dol, reconstrucció i reelaboració de records dolorosos, ansietat derivada de la situació de pandèmia, etc.
- Disposar d'un espai de cura personal per atendre i cuidar la salut psicològica.
- Pal·liar les situacions viscudes o les potencials que esdevindran, treballar les emocions anticipatòries, tractar d'evitar-les quan sigui possible. Treball sobre les expectatives de futur.
- Disminuir la sensació de vulnerabilitat i desenvolupar eines d'empoderament personal.
- Tasques d'autocura i reforçar hàbits saludables. Desenvolupament de resiliències.
- Determinar les actuacions del pla de treball de les persones usuàries.
- Facilitar eines, habilitats i recursos que permetin gestionar i afrontar a les persones aquestes situacions que generen malestar amb més força.

LOT 2: L'objectiu del present lot és establir un marc d'actuació per a l'acompanyament i desenvolupament personal de les persones treballadores de l'ARC amb la finalitat d'enfortir els equips de treball, fomentar la cohesió i garantir un entorn de seguretat psicològica que afavoreixi el bon funcionament de l'ARC.

Aquest servei es centra en la detecció i l'abordatge de les mancances individuals i grupals que puguin afectar la dinàmica dels equips i l'eficiència laboral. Per assolir

aquest objectiu, es plantegen accions personalitzades i col·lectives que permetin millorar el clima laboral i potenciar l'eficàcia i el benestar tant a nivell individual com grupal.

Descripció de les actuacions principals:

- **Diagnosi inicial:**
 - Identificació de mancances o necessitats en les persones treballadores i els equips.
 - Avaluació de les dinàmiques laborals i de les relacions interpersonals.
- **Intervenció personalitzada:**
 - Realització de sessions individuals per treballar les àrees de millora detectades, proporcionar eines de desenvolupament personal i fomentar la confiança i la seguretat.
- **Treball grupal:**
 - Sessions de cohesió d'equip per promoure la col·laboració, la comunicació efectiva i la gestió positiva dels conflictes.
 - Dinàmiques orientades a crear un clima de seguretat psicològica i confiança mútua dins els equips.
- **Seguiment i avaluació:**
 - Monitoratge continu del progrés de les accions implementades.
 - Avaluació dels resultats per garantir una millora sostinguda del clima laboral i de l'eficiència de l'organització.

Aquest lot pretén, en última instància, potenciar el desenvolupament integral de les persones treballadores, consolidar equips més cohesionats i eficients, i contribuir a l'assoliment dels objectius de l'ARC a través d'un entorn laboral saludable i constructiu.

4. Descripció de les tasques a realitzar

LOT 1: Les tasques i funcions que s'hauran de realitzar per part de l'empresa adjudicatària seran les següents:

- Realització de sessions de tractament psicològic individual i/o sistèmic en funció del cas.
- Participació a les reunions de treball de l'equip tècnic, així com les d'organització i coordinació del servei instades per la responsable del mateix.
- Gestió de la pròpia agenda i correu electrònic.

- Assistència a reunions de seguiment i supervisió de casos, si s'escau.
- Realitzar les derivacions necessàries a altres serveis especialitzats, en aquells casos que així ho requereixin.

LOT 2: Per assolir els objectius del present lot, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les següents tasques de manera estructurada i professional:

1. Diagnosi i avaluació inicial

- Recopilació d'informació: realitzar una anàlisi inicial per identificar les necessitats i mancances individuals i grupals a l'ARC, mitjançant eines com entrevistes, qüestionaris, grups focals o altres mecanismes d'observació.
- Avaluació de dinàmiques laborals: Analitzar les interaccions dins dels equips, la qualitat de les relacions interpersonals i els factors que influeixen en el clima laboral.
- Informe de diagnosi: elaborar un document detallat amb els resultats de l'anàlisi, identificant punts forts, àrees de millora i recomanacions inicials.

2. Disseny i planificació de les intervencions

- Definició d'objectius específics: establir metes clares per a les accions de desenvolupament personal i cohesió d'equips, alineades amb les necessitats identificades.
- Elaboració d'un pla d'actuació personalitzat: crear un calendari d'activitats amb propostes específiques per treballar tant a nivell individual com grupal, incloent la metodologia, recursos necessaris i terminis.

3. Execució de les intervencions

- Sessions individuals: dur a terme sessions de coaching, orientació o mentoring personalitzat amb cada treballador/a per abordar necessitats específiques com la gestió de l'estrès, el desenvolupament d'habilitats emocionals, la millora de la comunicació i altres aspectes identificats.
- Sessions grupals: organitzar dinàmiques de cohesió d'equip per fomentar la confiança, la comunicació i la col·laboració.
- Desenvolupar tallers sobre temes com la resolució de conflictes, la seguretat psicològica o el treball en equip donar eines encaminades a abordar la solució a mancances concretes detectades .

- Accions de reforç continuat: realitzar activitats periòdiques per consolidar els aprenentatges i mantenir la motivació dels equips.

4. Seguiment i avaluació contínua

- Monitoratge del progrés: fer un seguiment continu de les accions implementades i recollir dades sobre el seu impacte en les persones i els equips.
- Ajustaments en el pla d'actuació: revisar i adaptar les accions segons els resultats observats i les noves necessitats detectades durant el procés.
- Informe de resultats: elaborar informes periòdics i un informe final que reculli els avenços assolits, les recomanacions per al futur i les conclusions sobre l'impacte global del servei.

5. Comunicació i coordinació amb l'ARC

- Reunions periòdiques: mantenir reunions regulars amb els les persones responsables de l'ARC per informar del progrés i garantir que les actuacions es mantenen alineades amb les necessitats de l'organització.
- Canals de comunicació: establir vies clares i efectives de comunicació per resoldre dubtes, fer seguiments i coordinar-se amb les diferents àrees de l'ARC.

5. Dades econòmiques: Pressupost de la licitació

LOT 1:

- Número de sessions màximes anuals: 10 per usuari.
- Preu màxim per sessió: 90€

Tot i que el nombre màxim de sessions anuals per usuari és de 10, es contempla la possibilitat de superar aquest límit en els casos següents: transcorreguts 6 mesos des de la desena i última sessió de l'usuari, i sempre que les circumstàncies específiques de l'usuari ho requereixin, amb justificació de la necessitat de les sessions per motius de millora i recuperació. Aquesta ampliació s'aplicarà únicament quan no s'hagi superat el nombre màxim d'usuaris anuals previst al contracte.

Actualment, 240 persones treballen a l'ARC i durant l'any 2024, 22 usuaris van fer ús d'aquest servei.

Per a l'any 2025 s'ha previst un total de 30 usuaris aproximadament, amb un increment anual a posterior del 5%.

Pressupost base de licitació (IVA inclòs):

- a) **Pressupost:** 27.000,00 €
- b) **Import total IVA:** 5.670,00 €
- c) **Pressupost base de licitació (IVA inclòs):** 32.670,00 €

LOT 2:

- Número màxim de tallers: 10
- Número de sessions individuals màximes anuals: 50
- Numero de sessions grupals màximes anuals:15
- Preu hora màxim per taller: 300€
- Preu hora màxim per sessió individual: 90€
- Preu hora màxim per sessió grupal/equip: 350€

Pressupost base de licitació (IVA inclòs)

- a) **Pressupost:** 12.750,00€
- b) **Import total IVA:** 2.677,50 €
- c) **Pressupost base de licitació (IVA inclòs):** 15.427,50 €

6. Termini d'execució del contracte i possibles prorrogues

LOT 1: El termini d'execució del present lot és des de la signatura del contracte fins a 31 de desembre de 2025, amb la possibilitat de realitzar 3 pròrrogues d'un any cada una.

LOT 2: El termini d'execució del present lot és des de la signatura del contracte fins a 31 de desembre de 2025, amb la possibilitat de realitzar 3 pròrrogues d'un any cada una.

7. Condicions del servei

7.1. Accés al servei i procediment de sol·licitud

LOT 1: El servei ofert té caràcter voluntari i està disponible per a totes les persones treballadores, que de manera individual, voluntària i confidencial podran accedir per sol·licitar ajuda i assessorament psicològic.

Les persones treballadores que desitgin beneficiar-se d'aquest servei hauran de contactar, mitjançant correu electrònic, amb la persona designada per l'empresa adjudicatària com a responsable del servei. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària posar-se en contacte amb la persona treballadora per gestionar i assignar una primera sessió de valoració.

LOT 2: L'accés al servei de sessions d'acompanyament es determinarà per part de l'Agència de Residus de Catalunya i serà obligatòria per a les persones treballadores destinàries. Aquest procés es regirà per les següents fases:

1. **Detecció de la necessitat:** El servei serà activat quan ARC determini que existeix una necessitat d'intervenció.
2. **Valoració i determinació de la intervenció:** L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar una valoració detallada de la situació per identificar la millor estratègia d'intervenció. Aquesta valoració pot implicar sessions individuals o grupals, depenent de la gravetat i la naturalesa del problema identificat. La decisió final sobre l'activació de les sessions serà presa per l'empresa adjudicatària.
3. **Programació de les sessions:** Un cop determinada la necessitat d'intervenció, es procedirà a la programació de les sessions d'acompanyament. Les sessions individuals o grupals seran programades segons la disponibilitat de les persones treballadores de l'ARC i de les professionals designades per l'empresa adjudicatària. Aquestes sessions es duran a terme dins d'un termini que assegurï la resolució efectiva de la situació detectada.
4. **Confidencialitat i gestió de la comunicació:** Totes les accions relacionades amb l'accés al servei seran gestionades de manera confidencial. L'empresa adjudicatària garantirà la protecció de les dades personals i la privacitat de les persones treballadores, assegurant que la comunicació relacionada amb les sessions sigui gestionada amb la màxima discreció.

7.2. Horari de prestació del servei i calendari

LOT 1:

Els serveis es realitzaran al llarg de l'any, excepte festius i caps de setmana.

Les sessions tindran una durada d'entre 50 i 60 minuts.

Els horaris de les sessions es determinaran mitjançant acord previ entre les dues parts, tenint en compte les conveniències i necessitats tant de la persona treballadora com de l'empresa adjudicatària. En tot cas, les sessions es programaran fora de l'horari laboral per garantir que no interfereixin amb les responsabilitats professionals de les persones treballadores.

Al final de cada sessió es programarà la següent, amb una freqüència que pot ser setmanal, quinzenal o mensual.

LOT 2:

Els serveis es realitzaran al llarg de l'any, excepte festius i caps de setmana.

- Sessions individuals: Durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a realitzar un màxim de 50 sessions individuals anuals amb les persones treballadores de l'ARC. Aquestes sessions es distribuïran segons les necessitats detectades en la diagnosi inicial i d'acord amb les prioritats establertes amb l'ARC.
- Sessions grupals: Es programarà un màxim de 15 sessions grupals anuals. Aquestes sessions estaran orientades a treballar la cohesió, la comunicació, la seguretat psicològica i altres aspectes rellevants per al bon funcionament dels equips.
- Tallers: es preveuen un màxim de 10 tallers anuals. Aquests tallers poden incloure diverses activitats dirigides a la millora del rendiment professional, la cohesió d'equips i l'eficiència organitzativa, podent ser sessions pràctiques i/o teòriques orientades a l'adquisició i el perfeccionament de competències com ara la gestió del temps, la comunicació efectiva, el lideratge, la intel·ligència emocional, la resolució de conflictes i el treball en equip. Els tallers es dissenyaran segons les necessitats específiques de l'ARC i es podran impartir en diferents formats

Flexibilitat i distribució de les sessions: L'empresa adjudicatària podrà redistribuir les sessions dins del nombre màxim establert segons les necessitats emergents, sempre amb el vistiplau de l'ARC.

Sequiment de les sessions: L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un registre detallat de les sessions realitzades, especificant la data, el tipus de sessió (individual o grupal), els participants i els temes tractats. Aquest registre serà revisat periòdicament per garantir el compliment dels límits establerts.

7.3. Lloc d'execució del contracte

LOT 1:

Les sessions objecte del present contracte es realitzaran preferentment de manera presencial a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Per aquest motiu, és un requisit indispensable que l'empresa disposi d'un local situat a la ciutat de Barcelona. Aquesta ubicació és necessària ja que 200 potencials persones usuàries hi tenen el seu centre de treball (situat a l'edifici de Torre Ponent, al Passeig de la Zona Franca, número 107, Sants-Montjuïc, 08038 Barcelona), així com és el punt de partida habitual per al desplaçament de la majoria de les seves persones treballadores.

El servei es prestarà en modalitat online mitjançant videotrucada, en aquelles situacions puntuals i excepcionals, prioritàriament per la plataforma Teams o similar. Aquest format garanteix la flexibilitat i l'accessibilitat del servei, permetent que les persones treballadores hi puguin accedir des de qualsevol ubicació amb connexió a Internet.

LOT 2:

Les sessions grupals seran realitzades de manera presencial a la ciutat de Barcelona. Les sessions individuals es realitzaran de forma presencial a la seu de l'empresa adjudicatària, en les dates i horaris que es determinin prèviament d'acord amb la disponibilitat de les persones treballadores i el professional responsable de la sessió. Podran realitzar-se de forma virtual si així es considera i acorda entre les dues parts.

7.4. Aportació de mitjans humans per la prestació dels serveis

LOT 1:

L'adjudicatari haurà d'aportar els mitjans humans necessaris per a l'execució del contracte, amb un mínim de tres professionals que compleixin els requisits establerts. Els professionals psicòlegs o qualsevol altre personal adscrit a l'execució del present contracte hauran de reunir les condicions requerides i, en tot cas, continuaran estant adscrits al contractista a tots els efectes. En cap circumstància adquiriran cap dret laboral davant de l'ARC.

Les titulacions acadèmiques i requisits exigits per a les persones professionals adscrites a la prestació del present lot (un mínim de 3 persones professionals) són les següents:

- Llicenciatura o grau universitari en Psicologia amb habilitació sanitària per mitjà de l'exercici amb data anterior al 6 d'octubre de 2014, o amb el Màster Oficial en Psicologia General Sanitària.
- Estar inscrit en el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya o el corresponent.
- Experiència, de com a mínim 10 anys, treballant com a psicòleg en gabinets psicològics.

La documentació original o compulsada d'aquesta titulació, formació i col·legiació podrà ser requerida per l'ARC en qualsevol moment del contracte.

Amb la finalitat d'assegurar continuïtat en el tracte i seguiment dels usuaris del servei, el licitador ha de concretar a l'oferta els mitjans personals assignats a la prestació del servei, que no es podran modificar unilateralment. El licitador assegurarà l'estabilitat en l'ocupació durant la durada del contracte amb l'objectiu de mantenir la qualitat del servei que s'ofereix.

Requisits de l'empresa licitadora:

Per tal de complir amb els criteris establerts, la societat haurà d'acreditar el següent:

1. Disposar de la ISO 9001: estableix els requisits per a un Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), garantint la millora contínua dels processos i la satisfacció del client.
2. Estar degudament inscrita i registrada com a centre sanitari, d'acord amb la normativa vigent.

LOT 2:

L'adjudicatari ha d'aportar per executar el contracte els mitjans humans que consideri necessaris per satisfer les activitats descrites al plec, amb un mínim de 3 persones professionals. Les titulacions acadèmiques i requisits mínims exigits per al personal professional adscrit a la prestació del servei són les següents:

Formació:

- Grau o Llicenciatura en psicologia.
- Formació específica en Dinàmiques de Grup i/o Lideratge, Resolució de Conflictes o Gestió de Conflictes en entorns laborals.

Experiència professional:

- Mínim de 3 anys d'experiència en intervencions de desenvolupament personal dins d'organitzacions.
- Experiència en assessorament i acompanyament en entorns laborals.

La documentació original o compulsada d'aquesta titulació, formació i col·legiació podrà ser requerida per l'ARC en qualsevol moment del contracte.

Amb la finalitat d'assegurar continuïtat en el tracte i seguiment dels usuaris del servei, el licitador ha de concretar a l'oferta els mitjans personals assignats a la prestació del servei, que no es podran modificar unilateralment. El licitador assegurarà l'estabilitat en l'ocupació durant la durada del contracte amb l'objectiu de mantenir la qualitat del servei que s'ofereix.

8. Obligacions de l'empresa adjudicatària**8.1. Condicions d'execució del contracte****Per al LOT 1 i LOT 2:**

L'equip de professionals de l'empresa adjudicatària, d'acord amb les funcions i obligacions establertes ad infra, haurà de tenir en compte les següents característiques per a la correcta prestació del servei:

- Actuaran sota els principis d'integritat, dignitat i protecció i tracte correcte a les persones.

- Actuaran amb suficient iniciativa i capacitat de resolució, segons les circumstàncies, evitant la inhibició o passivitat en el servei i no podent negar-se a prestar aquells serveis d'acord amb les funcions, obligacions i característiques assignades i establertes ad infra.
- Faran un ús adequat de les bases de dades i registres que tinguin al seu càrrec, garantint la reserva professional de qualsevol informació, tot ajustant-se en la seva utilització a la normativa vigent sobre protecció de dades. A més, haurà de vetllar per salvaguardar la confidencialitat del servei prestat.
- Comunicaran a la persona responsable encarregada designada per l'adjudicatari/ària les anomalies observades, deixant sempre constància per escrit en l'informe del servei.
- Quan per malaltia o altre causa justificada, la persona treballadora de l'empresa adjudicatària adscrita a l'execució del present contracte hagués de ser rellevat per un altre persona, ho comunicarà a la persona responsable encarregada del contractista i, aquesta, ho comunicarà als serveis tècnics de l'ARC i a més a més, haurà de posar a disposició del contracte a un/a altre persona treballadora amb les mateixes característiques tècniques i professionals, a fi de poder assegurar la continuïtat i qualitat del servei.

8.2. Gestió, seguiment i comunicació

LOT 1: La gestió i execució del contracte serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que s'encarregarà de coordinar totes les activitats relacionades amb el servei.

La gestió integral del servei, des de la recepció de les sol·licituds fins a la realització de les sessions i el seguiment del procés, serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària i dels professionals designats. Això inclou la programació de la primera sessió, l'anàlisi i estudi inicial de les necessitats de la persona treballadora, la planificació i assignació de sessions addicionals, així com l'aplicació d'un procés sistemàtic de control i avaluació de l'evolució. L'empresa adjudicatària garantirà la qualitat i continuïtat del servei, assumint la coordinació de totes les fases del procés.

Es preveu un màxim de 10 sessions anuals per persona usuària en el marc del servei ofert. Aquest nombre de sessions ha estat establert amb l'objectiu de proporcionar un suport adequat i suficient per abordar les necessitats emocionals i psicològiques dels usuaris.

Mitjançant aquestes sessions, el/la professional podrà dur a terme tasques d'avaluació, orientació i intervenció, oferint eines i estratègies per gestionar situacions d'estrès, ansietat, conflictes laborals o personals, així com per afavorir el desenvolupament del benestar emocional i psicològic de les persones treballadores.

Aquest servei pretén ser una eina de suport per ajudar els empleats a afrontar les seves dificultats i, alhora, fomentar un entorn laboral saludable i productiu.

Tot i que el nombre màxim de sessions anuals per usuari és de 10, es contempla la possibilitat de superar aquest límit en els casos següents: transcorreguts 6 mesos des de la desena i última sessió de la persona usuària, i sempre que les circumstàncies específiques de la persona ho requereixin, amb justificació de la necessitat de les sessions per motius de millora i recuperació. Aquesta ampliació s'aplicarà únicament quan no s'hagi superat el nombre màxim d'usuaris anuals previst al contracte.

El seguiment del servei es realitzarà mitjançant informes periòdics que detallin l'estat i el desenvolupament de les activitats previstes, així com qualsevol incidència o modificació que pugui sorgir.

L'empresa adjudicatària serà també responsable de mantenir una comunicació fluida amb el responsable designat per part de l'ARC, informant puntualment sobre l'evolució del servei i garantint que es compleixen les condicions establertes al contracte. Per a qualsevol consulta o incidència, s'establirà un canal de comunicació directe entre les parts.

LOT 2: Gestió, seguiment i comunicació del contracte

L'empresa adjudicatària es compromet a complir els terminis establerts i a mantenir un control detallat de les sessions individuals i grupals realitzades, així com de les activitats i recursos utilitzats.

El personal designat per a l'execució del contracte haurà de garantir que es compleixin els objectius establerts i els estàndards de qualitat pactats, ajustant-se a les especificacions i condicions estipulades en el document del contracte.

El seguiment del contracte es durà a terme de manera continuada i exhaustiva per assegurar que les intervencions siguin efectives i s'ajustin als objectius i resultats esperats. Per a això, es seguiran els següents processos:

- **Monitoratge de les sessions i activitats:** L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un informe trimestral que inclogui la descripció de les sessions realitzades, els objectius treballats, els resultats obtinguts i qualsevol incidència o ajust que s'hagi realitzat. Aquest informe serà revisat per l'ARC per garantir el compliment del pla d'actuació.

La comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'ARC serà fonamental per garantir una col·laboració fluida i una correcta implementació de les accions. La comunicació es realitzarà a través dels següents canals i procediments:

- **Reunions de coordinació regulars:** Es programaran reunions periòdiques, com a mínim trimestrals, entre els responsables de l'empresa adjudicatària i els representants de l'ARC per revisar l'estat d'execució del contracte, comentar els resultats de les sessions realitzades i abordar possibles ajustos en el pla d'actuació. Aquestes reunions seran presencials o virtuals, segons les necessitats de les parts.
- **Canals de comunicació escrits:** Totes les comunicacions relatives a canvis en el pla de treball, incidències, informes de seguiment i qualsevol altre aspecte rellevant seran realitzades per escrit, mitjançant correu electrònic oficial i altres canals acordats. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'aquests informes amb la periodicitat establerta.

4. Responsabilitats de les parts:

LOT 1:

- **Responsabilitat de l'empresa adjudicatària:**
 - L'empresa adjudicatària serà responsable d'assegurar que les persones treballadores entenguin com poden accedir a les sessions (horaris, ubicacions, contactes) i que aquestes siguin fàcilment disponibles.
 - Assegurar equitat en l'accés al servei, garantint que totes les persones treballadores tinguin la mateixa oportunitat de participar en les sessions, sense discriminacions per qualsevol condició.

- Garantir l'execució de les accions establertes d'acord amb la metodologia definida.
- Garantir la confidencialitat del servei, no podent utilitzar la informació personal de les persones treballadores per a altres finalitats.
- Proporcionar els informes de seguiment periòdics i respondre a qualsevol incidència que es pugui presentar.
- Implementar els ajustos necessaris quan així ho indiquin els resultats de les avaluacions.
- **Responsabilitat de l'ARC:**
 - Facilitar la comunicació entre les persones treballadores i l'empresa adjudicatària.
 - Revisar i aprovar els informes de seguiment i avaluació.
 - Col·laborar amb l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats i proveir-li de la informació necessària per a una correcta implementació.

LOT 2:

- **Responsabilitats de l'empresa adjudicatària:**
 - Desenvolupar i implementar un pla de treball específic per abordar les necessitats detectades, d'acord amb els objectius establerts al contracte.
 - Garantir l'adequada organització i execució de les sessions individuals i grupals, tant presencials com, excepcionalment, virtuals.
 - Assegurar que les intervencions es duguin a terme amb la metodologia i qualitat requerides, ajustant-se als terminis acordats.
 - Assignar professionals amb la formació, experiència i competències adequades per a l'execució de les actuacions requerides.
 - Realitzar un seguiment continu de les actuacions i avaluar-ne l'eficiència, ajustant les estratègies quan sigui necessari per assolir els objectius i resultats esperats.
 - Presentar els informes periòdics detallant les activitats i actuacions, així com els resultats obtinguts.
 - Garantir la confidencialitat de tota la informació relativa a les persones treballadores i a les sessions realitzades, respectant la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals (RGPD o altres normatives aplicables).
 - Establir canals de comunicació permanents amb el responsable del contracte per part de l'ARC per informar sobre l'evolució del contracte, coordinar accions i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir.

- Gestionar les situacions amb imparcialitat i garantir que les solucions proposades contribueixin al benestar dels equips i al bon funcionament de l'organització.
- Actuar amb diligència en la gestió de situacions conflictives, promovent solucions que afavoreixin la cohesió i el clima laboral positiu.

8.3. Documents a emetre per part de l'empresa adjudicatària

LOT 1:

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i lliurar informes semestralment a l'ARC amb la finalitat de permetre una avaluació i anàlisi detallada del servei prestat.

Els informes han de garantir la confidencialitat de la informació de les persones treballadores. En aquest sentit, cada usuari serà assignat a un codi numèric únic, de manera que no es pugui identificar directament la seva identitat.

Aquests informes hauran d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Nombre total de sessions realitzades per cada usuari, així com de la freqüència amb què s'han realitzat aquestes sessions (setmanal, mensual, etc.).
- Els informes es presentaran en un format estructurat que inclogui el codi numèric assignat a cada usuari, el nombre de sessions realitzades i la freqüència de les mateixes durant el període establert.

Els informes seran gestionats de manera que es garanteixi el compliment de la normativa de protecció de dades personals (Reglament (UE) 2016/679 - RGPD). En cap cas es podrà identificar directament a cap persona treballadora mitjançant els informes. La informació presentada serà estrictament confidencial i protegida.

Els informes hauran de lliurar-se en format electrònic i/o paper, segons s'acordi amb l'ARC, i hauran de preservar en tot moment la confidencialitat i l'anonimat de les dades personals, en compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

LOT 2:

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar informes periòdics en els quals es detallaran les activitats realitzades i els resultats obtinguts en el marc del contracte. Aquests informes

seran la base per fer el seguiment i avaluació del contracte. Els informes hauran d'incloure, com a mínim, els següents apartats:

- 1) Resum de les activitats realitzades, desglossant la relació detallada de les sessions grupals i individuals efectuades, incloent-hi el nombre de sessions realitzades, dates, durada i format (presencial o virtual).
- 2) Descripció de les accions implementades per abordar les necessitats.
- 3) Resultats obtinguts: valoració dels resultats obtinguts.
- 4) Altres consideracions: indicar l'assistència a les sessions per part de les persones treballadores implicades i resum de les possibles incidències detectades durant l'execució del servei.

Els informes seran gestionats de manera que es garanteixi el compliment de la normativa de protecció de dades personals (Reglament (UE) 2016/679 - RGPD). En cap cas es podrà identificar directament a cap persona treballadora mitjançant els informes. La informació presentada serà estrictament confidencial i protegida.

8.4. Cobertura de responsabilitat

L'adjudicatari del Lot 1 haurà de disposar, amb caràcter previ a l'inici de la prestació del servei, d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els possibles danys que es puguin ocasionar durant l'execució del contracte, amb les següents característiques:

- **Assegurança col·lectiva de responsabilitat civil professional:** Cobertura dels danys ocasionats per errors, omissions o negligències derivades de la prestació dels serveis, d'acord amb els termes previstos en l'article 46 de la Llei 44/2003, de 21 de novembre, d'ordenació de les professions sanitàries.

Aquesta assegurança haurà d'estar vigent durant tot el període de duració del contracte i la seva acreditació podrà ser requerida per l'ARC en qualsevol moment.

9. Confidencialitat

En compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat, les empreses adjudicatàries es comprometen a garantir la seguretat i privacitat de tota la informació derivada de l'execució d'aquest contracte. Això inclou el tractament confidencial de les dades de les persones treballadores participants i la custòdia de qualsevol documentació relacionada amb les sessions i el seu seguiment.

Les dades només seran utilitzades amb la finalitat prevista en el contracte i no es compartiran amb tercers sense el consentiment explícit dels afectats, excepte quan sigui legalment requerit. A més, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per protegir aquesta informació contra qualsevol accés no autoritzat o ús indegut.

10. Tractament de dades de caràcter personal

L'empresa contractista adjudicatària signarà junt amb el contracte, l'Acord per al tractament de dades de caràcter personal per compte de tercers.

11. Protecció mediambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de donar compliment als requisits de la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat, de prevenció de riscos laborals, d'igualtat i en general a qualsevol altra normativa que resulti d'aplicació.

L'empresa adjudicatària es compromet a desenvolupar les activitats derivades d'aquest contracte amb un ferm respecte pel medi ambient, adoptant pràctiques sostenibles i minimitzant l'impacte ambiental en tot el procés. Això inclou l'ús de recursos telemàtics per evitar desplaçaments innecessaris i reduir l'emissió de carboni.

Pel que fa a la seguretat i la prevenció de riscos laborals, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb totes les normes legals aplicables, garantint la seguretat tant dels seus professionals com de les persones treballadores beneficiàries del servei. A més, assegurarà que totes les activitats es duguin a terme en un entorn que compleixi amb les condicions adequades per prevenir qualsevol risc o incidència relacionada amb el servei. L'ARC es reserva la facultat de sol·licitar la documentació referida anteriorment per comprovar i assegurar-se de què l'adjudicatari en dona compliment. La manca d'algun d'aquests requisits o la desatenció al seu requeriment per part de l'ARC comportarà la rescissió del contracte.

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA LOT 1:

Lot 1: SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA A LES PERSONES TREBALLADORES DE L'ARC
(Expedient: ARC-2025-132)

El/La Sr./Sra. _____, amb DNI núm. _____, domiciliat/ada a _____, carrer _____ número _____, o en representació de l'empresa _____, amb NIF núm. _____, amb domicili a _____, carrer _____ número _____, i amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre comunicacions electròniques _____, assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del Lot 1 del present contracte, es compromet a realitzar-lo amb subjecció al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques, amb el desglossament següent:

L'empresa licitadora presenta la següent oferta econòmica pel servei d'atenció psicològica:

Descripció	Preu ofertat (IVA exclòs)
Preu hora de la sessió	___ €/hora

L'empresa licitadora adscriurà al present lot, les següents persones professionals, amb la següent experiència professional demostrable:

Identificació persona professional	Anys d'experiència professional demostrable
1.	___ anys*
2.	___ anys*
3.	___ anys*

**Les empreses licitadores hauran de presentar i adjuntar a la present oferta el CV d'almenys 3 persones professionals que s'adscriuran al present contracte, detallant la seva formació així com la seva experiència professional.*

Lloc, data i signatura:

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA LOT 2:

LOT 2: Servei d'acompanyament al desenvolupament personal de les persones treballadores de l'ARC

(Expedient: ARC-2025-132)

El/La Sr./Sra. _____, amb DNI núm. _____, domiciliat/ada a _____, carrer _____ número _____, o en representació de l'empresa _____, amb NIF núm. _____, amb domicili a _____, carrer _____ número _____, i amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre comunicacions electròniques _____, assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del Lot 2 del present contracte, es compromet a realitzar-lo amb subjecció al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques, amb el desglossament següent:

L'empresa licitadora presenta la següent oferta econòmica:

Descripció	Preu ofertat (IVA exclòs)
Preu hora màxim del taller	___ €/hora
Preu hora màxim per sessió individual	___ €/hora
Preu hora màxim per sessió grupal/equip	___ €/hora

L'empresa licitadora adscriurà al present lot, les següents persones professionals, amb la següent experiència professional demostrable:

Identificació persona professional	Anys d'experiència professional demostrable
1.	___ anys*
2.	___ anys*
3.	___ anys*

**Les empreses licitadores hauran de presentar i adjuntar a la present oferta el CV d'almenys 3 persones professionals que s'adscriuran al present contracte, detallant la seva formació així com la seva experiència professional.*

Lloc, data i signatura: