

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Servei de consultoria per a la implantació de programes de Mentoring als professionals de

Transports de Barcelona, S.A.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A.

Expedient número: 15013485

Procediment OBERT ORDINARI NO HARMONITZAT



ÍNDEX

1. Objecte
2. Context
3. Perfil del gestor
4. Característiques del servei de gestió d'accions de desenvolupament en TMB
 - 4.1. Descripció dels serveis a prestar
 - 4.2. Coordinació tècnica de la gestió
 - 4.3. Requisits tècnics per a realitzar els serveis
 - 4.4. Finalització de les fases
5. Seguiment de l'execució del contracte
 - 5.1. Desenvolupament del contracte
 - 5.2. Resolució d'incidències
6. Criteris ambientals

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un SERVEI DE CONSULTORIA PER A LA IMPLANTACIÓ DE PROGRAMES DE MENTORING, amb l'objecte de reforçar el desenvolupament i la millora competencial de les persones treballadores del Grup TMB, que inclou Transports de Barcelona S.A. (TB), Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A (FMB), Projectes i Serveis de Mobilitat S.A (PSM)

Aquest servei de consultoria té com a finalitat agilitzar i optimitzar la posada en marxa de processos de mentoring, com a metodologia del model de detecció, avaluació i desenvolupament del talent de les persones professionals de TMB. El programa de mentoring tindrà una durada aproximada d'un any, i serà prestat per una empresa consultora especialitzada en la implantació d'aquest tipus de metodologia de desenvolupament personal i professional, que faci servir eines de diagnòstic i emparellament de reconeguda solvència a les organitzacions per a diferents perfils professionals.

2. CONTEXT

TMB treballa per millorar la ciutat i el seu entorn com a operador principal de la seva mobilitat, assumint els reptes de futur que generen els canvis. Són criteris fonamentals de la seva gestió la cultura de la innovació, la millora constant, el rigor i la transparència. El seu objectiu principal és ser una empresa pública de referència. Amb aquesta finalitat, impulsa tots els programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat, vectors d'una mobilitat sostenible i inclusiva. Per a més informació sobre l'organització podeu consultar el portal web: <http://www.tmb.cat/>

Un dels eixos del pla estratègic TMB 2026 determina crear una nova cultura d'empresa de TMB en què les persones siguin l'eix essencial de l'activitat de TMB, fomentant el treball en equip i el talent de les persones. És clau potenciar el desenvolupament dels seus professionals, les relacions i el sentiment de pertinença entre els professionals de l'organització.

Aquests programes de mentoring tenen per objecte contribuir al desenvolupament, facilitant que el coneixement i l'experiència, estratègic del talent, es comparteixin i potenciïn dintre de l'organització, accelerant el procés d'integració de noves incorporacions; facilitant el desenvolupament i transició de personal als de major responsabilitat i orientant la carrera professional de treballadors/res amb potencial per formar part del processos de successió a posicions clau.

3. PERFIL DEL GESTOR

L'empresa adjudicatària haurà de posar el personal necessari per atendre les activitats necessàries per dur a terme els serveis contractats, que corresponen a les següents tasques: disseny i preparació del programa, assessorament en la definició del perfil de mentor / mentee i eines que avaluin les competències i compatibilitats per fer un adequat emparellament mentor/mentee, definir i desenvolupar un pla de formació per adquirir sensibilitats i eines pròpies del mentoring, recolzar en el llançament de cada edició propòsit, objectius, fases, trobades i dates de celebració i tot allò que requereixi facilitar portar a terme el programa adjudicat.

Per aquest motiu considerem que la consultora especialitzada haurà de disposar d'una experiència professional d'implementació de com a mínim de 3 programes en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb l'objecte del servei en empreses de més de 250 treballadors/es en els darrers 3 anys. I disposar d'un equip mínim de 3 de professionals pel desenvolupament del programa a TMB amb una titulació mínima de Llicenciatura, Diplomatura, Grau universitari o equivalent.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la informació de les persones que gestionaran els serveis requerits en forma de Currículum Vitae, amb detall de l'experiència professional i coneixements assolits en aquest àmbit, i la formació-acreditació-titulació que pugui disposar al respecte.

El personal esmentat estarà contractat per l'empresa adjudicatària, de la que es valorarà la qualitat laboral, específicament la seva formació contínua, així com els plans de reciclatge i formació per a les persones que executaran el contracte, expressant a la proposta tècnica els continguts d'aquests.

L'empresa adjudicatària ha de tenir la capacitat de gestionar una ràpida i àgil formalització i execució de les accions que es vagin requerint executar en cada moment, sobre les inicialment previstes en el Projecte de Desenvolupament, i amb el nivell òptim de qualitat que garanteixi la plena i adient capacitat de les persones participants.

L'empresa adjudicatària, ha d'emprar el català en les relacions derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractades, han d'emprar, almenys, el català en els materials entregables als participants, materials audiovisuals i presentacions de les trobades globals a l'inici, entre fases i a la clausura del programa. Així com en els les publicacions i articles que es realitzin per a la corresponents convocatòries, avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

En particular, l'empresa contractista ha de lliurar tota la documentació tècnica requerida per al compliment de l'objecte del contracte almenys en llengua catalana.

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractades, queden subjectes, en l'execució del contracte, a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la desenvolupen: *“Que en les relacions, les actuacions, la documentació i els instruments de comunicació entre l'empresa contractista i les persones destinatàries es faci servir el català.”*

4.CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A PRESTAR

4.1. Descripció dels treballs a realitzar.

Els serveis objecte d'aquesta licitació, té com objectiu reforçar i millorar competencialment les persones treballadores del Grup TMB implementant programes de mentoring, des de l'anàlisi i diagnosi de les necessitats i rol/s preferents, dotar-los d'eines per la capacitació del seu rol (persona mentor-persona mentee) i acompanyament/seguiment del procés pròpiament de mentoring, afavorint mitjançant la dinamització fins a la seva finalització.

La població a qui van dirigits els serveis objecte d'aquesta licitació és qualsevol empleat/da de TMB.

Aquesta licitació s'estructura en les següents activitats:

- Dissenyar i preparar el programa amb l'estructura i objectiu específics a aconseguir, seguint els objectius marcats pel Servei de RRHH, Unitat desenvolupament del talent i gestió del coneixement, responsable de la gestió i administració del programa en TMB, i únic interlocutor vàlid. Inclou l'elaboració de procediments e instruccions requerides, i planificació detallada de les diferents fases del programa. Així com l'elaboració de la documentació o els materials que siguin necessaris per portar a terme les activitats.
- Realització, mitjançant eines d'anàlisi i diagnosi, de l'avaluació de competències de les persones participants per identificar els perfils més idonis de mentors/es i mentees, així com una primera aproximació/proposta d'encreuaments vers les seves competències i compatibilitats segons els models empleats a TMB. Així com una definició d'indicadors per fer el seguiment i mesura de les accions de mentoring. Inclouent els indicadors que farà servir per la mesura i seguiment de les accions de mentoring.
 - El nombre d' avaluacions es determinaran en funció de les necessitats detectades per TMB, no superant en global més de 100 participants/any.

- Es farà entrega d'un informe individualitzat per cada avaluació realitzada tant a la persona com a RRHH. Així com un informe global amb totes les persones participants agregades a RRHH.

El material tècnic i d'oficina, el mitjans informàtics, les proves que poguessin utilitzar-se per l'emparellament mentor/mentee serà per compte de l'adjudicatari, qui custodiarà totes les dades obtingudes en format digital en servidors ubicats a la Unió Europea, restant les dades obtingudes en propietat de TMB a la finalització dels serveis.

Així mateix, TMB indicarà quina documentació o informació facilitada als licitadors té caràcter confidencial, havent de ser tractada per aquests com a tal.

Una vegada adjudicat el contracte objecte de la licitació, si el Servei de Recursos Humans facilités a l'adjudicatari informació addicional necessària per a la realització dels treballs que tingués caràcter confidencial, l'adjudicatari haurà de tractar-la com a tal, tant ell com qualsevol dels seus treballadors, estiguin o no relacionats amb l'execució del contracte, havent de retornar-la a TMB en el moment de finalització del contracte. L'adjudicatari no podrà utilitzar la informació confidencial relacionada amb TMB amb altres fins diferents als indicats, excepte si prèviament hauria obtingut la corresponent autorització expressa i per escrit de TMB. En aquest sentit, donat que a l'adjudicatari tractarà dades proporcionades per TMB, caldrà establir el contracte d'encarregat entre les parts on s'especifiqui les mesures de seguretat que haurà de prendre. En cas de que es faci servir alguna plataforma web, aquesta haurà de complir les mesures de seguretat descrites en el contracte d'encarregat signat.

- Definir i realitzar un pla de formació detallat que contingui recursos formatius online i en format scorm per poder disposar del mateix a través de la plataforma de moodle "Campus TMB". Aquest material quedarà com a material formatiu en propietat de TMB (no format llicències), i almenys una sessió formativa presencial en format de taller de capacitació per adquirir el rol de mentor / mentee segons correspongui, per després desenvolupar el rol assignat en el propi procés per part de les persones participants, amb una durada no inferior a 6 hores x mentee i a 5 hores x mentor/a.

-- Acompanyar i fer seguiment durant el procés de mentoring, segons programació de l'edició anual, no podent ser inferior a 3 mesos des de l'inici del procés. Aquest seguiment inclou un quadre d'indicadors, consensuat amb el Servei de Recursos Humans prèviament, que farà servir per la mesura i seguiment de les accions de mentoring al llarg del programa i sobre l'evolució de les parelles. També inclou l'entrega d'un informe final al tancament del programa.

- Dintre de la planificació es contempla la realització de trobades globals per indicar el pas d'una fase a l'altra, més enllà de la que es realitzi com a kick-

off a l'inici i a la finalització en la clausura de l'edició. On l'adjudicatari haurà de coordinar tots els elements propis d'una trobada d'aquestes característiques (disponibilitat d'espai, producció i conducció de l'acte, dinàmiques i entregables per a les persones participants, servei de càterring, obsequi individual de recordatori a les persones participants, etc...), tenint com a interlocutor únic vàlid a qui designi la Unitat desenvolupament del talent i gestió del coneixement. Per aquestes trobades es disposarà de recursos per generar material en digital – audiovisual, compatibles amb les plataformes de TMB.

- La presentació d'un informe global de les activitats i fases realitzades en el termini màxim de 14 dies naturals al finalització de l'edició.

4.2. Coordinació tècnica de la gestió

L'empresa adjudicatària haurà de proposar com a mínim un/a responsable de la coordinació tècnica de les accions objecte del contracte derivat, com a interlocutor únic i vàlid amb els/les responsables tècnics de la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB, el seu perfil professional (titulacions i experiències professionals) i funcions s'hauran d'ajustar a l'exposat a continuació:

a) Perfil professional:

- Titulació mínima de Llicenciatura, Diplomatura, Grau universitari o equivalent.
- Experiència en gestió d'implementació de programes de mentoring com a mínim de 3 anys.
- Coneixedor/a del projecte en totes les seves variables (infraestructura, equipament, perfil del participant, continguts de les diferents fases o activitats, cronograma, etc.).
- Capacitat de coordinar els diferents aspectes que intervenen en les accions del servei adjudicat, ajustant el desenvolupament a les necessitats i problemàtica que es vagin detectant.
- Capacitat i disponibilitat d'interlocució amb les persones designades per TMB per a realitzar un treball de seguiment i avaluació permanent del procés de mentoring.
- Capacitat executiva en la presa de decisions.

b) Funcions:

- Planificar la posada en marxa de les accions programades i garantir el seu funcionament en col·laboració amb els responsables de TMB.
- Realitzar el seguiment de les actuacions i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir-hi relativa al professional, infraestructures i equipaments.
- Coordinar l'activitat de l'equip assignat en cada fase.
- Informar de qualsevol altre dificultat o demanda que sorgeixi durant les accions del servei a l'interlocutor/a assignat/da de TMB, de tal manera que les decisions que es prenguin al respecte puguin realitzar-se de forma conjunta.
- Garantir en relació a les dades de caràcter personal es faci constar expressament en aplicació de la normativa de protecció de dades de caràcter personal, on es mantingui el secret i la confidencialitat respecte a les dades gestionades i generades, on no es podran utilitzar les dades accedides ni les generades per a fins propis ni per a una finalitat diferent de l'execució del present contracte. Comprometent-se que les persones que hi treballin en el programa respectin la confidencialitat de les dades. També prendrà les mesures de seguretat que siguin necessàries per garantir la seguretat de les dades.

Aquesta obligació persistirà inclús després de finalitzada la relació contractual entre TMB i l'empresa adjudicada.

- c) Estar en disposició de mantenir les reunions que li siguin requerides per TMB.

4.3. Requisits tècnics per a realitzar els serveis

S'efectuaran totes les tasques necessàries per a aconseguir els objectius (sobretot en cas de no disposar de recursos propis per a dur a terme part de les accions formatives).

S'adequaran entre altres, els recursos de suport en la gestió del contracte, objectius de la supervisió i horaris i sistemes de comunicació per a l'atenció i gestió d'incidències.

S'aportaran els documents i impresos necessaris i degudament complimentats en cada moment i segons requereixi la FUNDAE o qualsevol altre òrgan similar, per a poder optar a bonificar o subvencionar qualsevol acció formativa que ho permeti.

PRESCRIPCIONS DE CIBERSEGURETAT:

1. Normativa aplicable

Dins de l'àmbit de la Ciberseguretat TMB s'estableixen unes condicions mínimes per garantint la Ciberseguretat dins l'objecte de la licitació.

L'adjudicatari haurà de complir amb les següents normatives i estàndards de Seguretat:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
- Directiva NIS2
- Reglament General de protecció de dades (RGPD)
- Ley orgánica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales 3/2018 LOPDGDD
- SGSI com 27001
- Estàndards i bones pràctiques de desenvolupament segur

2. Requeriments Ciberseguretat respecte les aplicacions i les comunicacions durant la vigència del contracte:

- Si durant el temps vigent del contracte hi ha la necessitat d'instal·lar equips que no hagin estat proveïts per TMB s'haurà de sol·licitar autorització prèvia.
- Si durant el temps vigent del contracte els mitjans d'emmagatzematge, equips, sistemes, components, etc entrin en obsolescència, degradació o altres estats i hagin de ser substituïts (especialment amb aquells que continguin dades personals) hauran de ser eliminats de manera segura per tal d'evitar accessos a la informació i s'haurà de presentar el certificat corresponent de esborrament i destrucció segures.
- Tota comunicació ha de ser segura (utilitzant protocols segurs i acceptats).
- Tota comunicació no segura es tractarà com excepció i s'haurà de sol·licitat, revisar i aprovar per part de TMB.
- Gestió de vulnerabilitats i pegats: Especificar la implementació d'un procés formal per a la gestió de vulnerabilitats (software i hardware), que inclogui l'avaluació regular de riscos, actualitzacions periòdiques, els pegats oportuns de vulnerabilitats conegudes i la resposta a incidents de seguretat. Indicar quins són els SLAs per a publicar pegats i durant quant temps es comprometen a generar pegats per a les versions lliurades en el projecte. S'haurà d'avaluar l'impacte prèviament i validar l'efectivitat de les actualitzacions a aplicar en altres entorns, per tal d'evitar una incidència.
- Autenticació i control d'accés: Si durant la vigència de contracte l'aplicació o aplicacions cal sincronitzar-se amb AD de TMB, es seguiran les prescripcions de Seguretat i Polítiques de TMB. En cas de no estar sincronitzats es valorarà l'ús d'un mecanisme d'autenticació robust. Els permisos i funcionalitats de cada usuari serà aplicant la política d'assignació de privilegis mínims necessaris per a la realització de les funcions encomanades.

Els sistemes que ho permetin es forçarà el canvi de contrasenya almenys anual, previ avís amb antelació. En el cas que no sigui possible serà responsabilitat dels usuari procedir al seu canvi en aquesta periodicitat.

Es prohibeix l'ús d'usuaris genèrics i comuns entre varies persones.

- o Xifratge de comunicacions: Requerir l'ús de xifratge robust per a totes les comunicacions entre els components del sistema, incloent-hi comunicacions internes com a externes. L'Adjudicatari haurà d'especificar quins algorismes, grandàries de clau, etc. utilitzarà en cada cas

- o Totes les dades (personals o no) han d'estar protegides contra divulgació o modificació no autoritzada ja sigui en repòs o en trànsit

- o Monitoratge de seguretat contínua: S'ha d'implementar un sistema de monitoratge de seguretat continu, que permetin la detecció precoç d'activitats sospitoses o anomalies en el sistema i facilitin una resposta ràpida a possibles amenaces o incidents de seguretat. S'haurà de parlar internament amb TMB per valorar la necessitat d'incorporar-lo al sistema de monitoratge intern.

- o La solució (ja sigui programa, desenvolupament o instal·lació de qualsevol sistema, subsistema, component, creació de regles, etc..) haurà de basar-se en els principis de: mínim privilegi, confiança zero i defensa en profunditat.

- o Es seguiran guies del CCN-STIC relatives a la configuració segura. Es documentarà la configuració que s'aplicarà en base a la guia i es justificarà les configuracions que no s'apliquin o bé s'aplicaran les eines de bastionat proporcionades pel CCN. Abans d'aplicar qualsevol configuració que no es consideri segura, aquesta haurà d'estar aprovada per TMB.

4.4. Finalització de les accions de desenvolupament encarregades

La gestora, en finalitzar cada acció encarregada, informará d'aquest fet a TMB (amb tota la informació necessària), i en paral·lel i donat cada casuística.

5. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

5.1. Desenvolupament del contracte

L'empresa adjudicatària portarà a terme totes les tasques necessàries i col·laborarà activament amb TMB, al llarg de tot el desenvolupament del contracte, per tal de facilitar el seguiment d'aquest i la verificació que el seu desenvolupament és adequat. Serà responsabilitat de l'adjudicatari del contracte corresponent:

- Mantenir, al llarg del contracte, totes les reunions de coordinació amb la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB que siguin necessàries per a garantir el servei amb qualitat.

- Col·laborar amb la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB, mitjançant l'emissió d'informes, l'entrega de documentació, la implantació de millores de gestió, la comunicació de les incidències que es puguin produir i la seva correcció, així com qualsevol altra tipus d'actuació relacionada amb el desenvolupament del contracte, ja sigui per pròpia iniciativa o a instància de TMB.

5.2. Resolució d'incidències.

L'entitat adjudicatària haurà de tenir els mitjans necessaris per poder resoldre les incidències i complir els requisits que s'exposen a continuació:

- Les indisponibilitats del personal assignat per qualsevol motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb altre personal propi de l'empresa adjudicatària.
- En cas d'haver-hi una força de causa major que faci necessària la substitució permanent del professional que habitualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del servei, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.
- Si es dona la circumstància que el personal assignat no compleix amb el pla de treball establert o no aconsegueix tenir una bona sinèrgia amb les persones interlocutores en la nostra organització, TMB pot sol·licitar la seva substitució per altre personal de l'empresa adjudicatària.
- Si es dona la circumstància que algunes de les accions a implementar deixen de poder realitzar-se en data i lloc inicialment establert, la gestora proposarà una alternativa d'immediat, i/o es farà càrrec de buscar la informació i el coneixement mínim vinculat amb l'acció a realitzar, analitzant com aquesta alternativa pot afectar, a la baixa, als costos inicialment contemplats.
- En els casos que aquesta acció no pugui ser recuperada de cap altra manera, i s'hagi d'anul·lar definitivament, TMB podrà repercutir els costos justificats derivats de la mateixa.
- Per altra banda, TMB podrà anul·lar una acció o grup sempre que les circumstàncies així ho requereixin, sense cost addicional.

6. Criteris ambientals

En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà de:

Acordar amb TMB la impressió o no del mateix. I prioritzar:

- Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
 - Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DIN A4 o DIN A3).
 - Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre).
 - En el cas que la licitació inclogui el lliurament de productes o materials, i aquests se subministren amb embalatges no primaris, aquests hauran d'estar fabricats íntegrament amb materials reciclats.
 - En el cas d'utilització de líquids s'hauran de prendre les mesures que calgui durant la realització del servei per què en cap cas hi hagi cap tipus d'abocament o vessament de líquid directe al medi ambient. Alhora si el servei implica l'ús i/o manipulació de productes líquids perillosos s'haurà de disposar de mitjans de contenció i absorció davant de possibles vessaments.
-

Signat per Yolanda Roldán Millán

[Tècnica d'Assessoria Jurídica Laboral TMB](#)