PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA **CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE PLATAFORMA DE BENESTAR I SERVEIS ASSOCIATS** (TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. (TB), FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (FMB), PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT (PSM), TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA S.L. (TMB SL) I FUNDACIÓ TMB.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és establir les condicions que han de regir la contractació d'una plataforma de benestar i dels serveis associats, com a recurs extern complementari als recursos propis de l'empresa, amb la finalitat de contribuir al benestar integral de les persones treballadores i facilitar-los eines i suport per afrontar situacions que puguin afectar el seu equilibri emocional, personal o professional. L'empresa adjudicatària haurà d'analitzar els serveis, continguts i programes desenvolupats en l'etapa prèvia de la plataforma de benestar, amb l'objectiu de garantir-ne la continuïtat, integració i evolució.

Les prestacions objecte del contracte inclouen, entre d'altres, la posada a disposició d'una plataforma de benestar, serveis d'orientació psicològica, programes de promoció del benestar, comunitats d'aprenentatge i altres serveis de suport associats orientats a la millora de la salut emocional, física i el desenvolupament personal de les persones usuàries.

La població laboral que ha estat d'alta en algun moment al llarg del darrer any ha estat el voltant d'unes 9.000 persones, corresponents al personal de les empreses següents:

- Transports de Barcelona, S.A. (TB)
- Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. (FMB)
- Projectes i Serveis de Mobilitat (PSM)
- Transports Metropolitans de Barcelona, SL (TMB SL)
- Fundació TMB

En endavant, totes elles seran anomenades conjuntament TMB, una única entitat que resulti el poder adjudicador del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els requeriments tècnics funcionals i operatius, des de la signatura del contracte.

Per tal d'aconseguir un increment de l'eficiència de la despesa pública en la recerca d'objectius socials comuns, aquest contracte inclou mesures d'eficiència social (Directiva 24/2014).

2. ABAST

Aquest servei serà aplicable a tot el personal de TMB en actiu (alta a la Seguretat Social, amb contracte laboral vigent) en el moment que necessitin ajuda des de l'empresa per millorar o cuidar el seu benestar emocional. La plantilla mitjana homogènia pot arribar a unes 9.000 persones l'any.

El servei haurà d'estar disponible durant el període comprès en la vigència del contracte (estimació entre els anys 2027-2032).

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A OFERTAR

Aspectes Generals:

Les empreses interessades garantiran, mitjançant la metodologia de treball necessària, una bona execució de la prestació objecte del contracte i, en qualsevol cas, per participar en aquesta licitació, hauran de complir el conjunt de requeriments següents:

El servei s'haurà d'oferir de forma presencial, telefònica o a través de vídeo trucada en funció de les característiques requerides pel mateix, amb la finalitat d'assolir els objectius fixats en aquest plec.

Respecte a la ubicació geogràfica de l'organització de l'empresa licitant, està condicionada per la necessitat d'activitats presencials. Per aquesta raó haurà de disposar com a mínim d'un centre sanitari autoritzat situat a la ciutat de Barcelona o la seva àrea Metropolitana, amb una distància màxima de 15 minuts caminant d'una estació de metro o parada de bus operat per TMB. La condició de l'accessibilitat i distància màxima del desplaçament són indispensables, amb l'objectiu de facilitar el desplaçament del personal de TMB de forma àgil i ràpida, minimitzant el temps de desplaçaments, així com un control pressupostari de les possibles despeses de desplaçament per aquest motiu.

S'exigeix un equip multidisciplinari mínim especialitzat en benestar integral, integrat per professionals de la psicologia habilitats per a l'exercici sanitari, així com professionals de nutrició, activitat física, salut emocional i altres àmbits relacionats amb el benestar integral. En tot cas, l'equip haurà d'acreditar l'experiència indicada al plec de condicions particulars en programes de benestar corporatiu, orientació psicològica a persones adultes i dinamització de comunitats d'aprenentatge i suport.

Equip mínim de 4 professionals de la psicologia i ciències de la salut per al servei integral a TMB, dels quals almenys 2 hauran de disposar de titulació finalitzada i homologada com a Especialistes en Psicologia Clínica i, alhora, 2 hauran d'acreditar titulació de postgrau en psicologia de les organitzacions. L'equip haurà d'acreditar un mínim acumulat de 8 anys d'experiència en la prestació de Programes d'Ajuda a les Persones Treballadores (PAEs) en empreses privades i un mínim de 4 anys en entitats del sector públic.

Hi haurà, com a mínim, 1 coordinador/a encarregat/da de les funcions d'interlocució amb la direcció de TMB per garantir l'eficàcia i eficiència del servei, funció que podrà ser compatible amb tasques d'atenció assistencial i/o dinamització de comunitats digitals (Community Manager). Així mateix, es disposarà d'un

professional de nutrició, d'un professional d'activitat física i promoció de la salut, d'un coach professional i d'un/a dinamitzador/a de comunitats digitals (Community Manager).

L'entitat adjudicatària haurà de disposar, igualment, d'una estructura administrativa suficient per donar suport al programa (gestió telefònica de trucades, organització i inscripcions, agenda de professionals i altres tasques administratives), amb experiència en la gestió de Programes d'Ajudes als Empleats/des (PAEs), així com garantir que els canals de comunicació, inclosos els digitals, es prestaran en les dues llengües oficials, català i castellà. Així com haurà de garantir totes les peces de comunicació adaptades als canals de comunicació internes de TMB per a la seva publicació.

Abans de l'inici de la prestació dels serveis es realitzarà una reunió prèvia on es determinaran els mecanismes de comunicació i coordinació entre l'empresa TMB i l'empresa adjudicatària. En aquesta reunió s'establiran els criteris operatius específics per a l'adequat desenvolupament de l'activitat. En aquesta fase, la direcció de Coordinació de l'Àrea i Atenció a les Persones de TMB traslladaran a l'empresa adjudicatària els procediments, documentació i altres aspectes necessaris per al desenvolupament del servei.

- Especificacions tècniques:

L'aplicació objecte del contracte haurà de ser desenvolupada i mantinguda per a les plataformes Google Play Store i Apple App Store, garantint en tot moment el compliment dels requisits normatius, funcionals, tècnics, de seguretat, de privacitat i de qualitat exigits per cadascuna d'aquestes plataformes per a la seva distribució i operació. Així mateix, s'haurà de garantir una gestió centralitzada del cicle de vida de l'aplicació, incloent-hi el control de versions, la distribució de publicacions i la gestió de les actualitzacions.

L'empresa licitadora haurà d'adaptar gràficament el contingut de la plataforma a les necessitats del Sharepoint intern de TMB.

L'aplicació haurà de ser distribuïda mitjançant mecanismes que en garanteixin l'ús exclusiu en l'àmbit corporatiu. A aquest efecte, haurà de configurar-se com una aplicació de distribució privada, no accessible ni visible públicament a través dels repositoris d'aplicacions de les plataformes corresponents. La seva instal·lació i desplegament únicament es podrà realitzar en dispositius corporatius autoritzats a través de la plataforma corporativa de gestió de dispositius mòbils (MDM – Mobile Device Management) o dels mecanismes de distribució empresarial equivalents que es determinin.

En cas que durant la vigència del contracte s'incorporin dispositius o sistemes operatius que requereixin canals de distribució diferents dels anteriorment esmentats, l'adjudicatària haurà d'analitzar-ne la

viabilitat tècnica i implementar, si escau, els mecanismes de publicació i distribució necessaris per garantir la disponibilitat de l'aplicació en els entorns tecnològics objecte del servei.

L'adjudicatària serà responsable de garantir el manteniment evolutiu, adaptatiu i correctiu necessari per assegurar la compatibilitat permanent de l'aplicació amb les versions suportades dels sistemes operatius, dispositius i plataformes de distribució. En particular, haurà d'executar, sense cost addicional per a l'entitat contractant, totes les actuacions tècniques necessàries derivades de modificacions en les polítiques de publicació, requisits de seguretat, criteris de privacitat, estàndards de qualitat o especificacions tècniques establertes per Google Play Store, Apple App Store o qualsevol altra plataforma de distribució requerida, garantint en tot moment la continuïtat operativa del servei i la disponibilitat de l'aplicació per als usuaris autoritzats.

El producte haurà de ser integrable amb el sistema d'autenticació corporatiu basat en Single Sign-On (SSO), complint els estàndards SAML2 o OpenID Connect (OICD) per garantir la interoperabilitat amb la infraestructura existent. La solució haurà de permetre l'autenticació segura i fluïda dels usuaris mitjançant el proveïdor d'identitat corporatiu, respectant els fluxos d'autenticació configurats i garantint la protecció de dades d'acord amb la normativa vigent

- <u>Ciberseguretat:</u>

Dins de l'àmbit de la Ciberseguretat TMB s'estableixen unes condicions mínimes per garantint la Ciberseguretat dins l'objecte de la licitació.
L'empresa adjudicatària 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 orgànica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales 3/2018 LOPDGDD
SGSI com 27001.

PRESCRIPCIONS DE CIBERSEGURETAT:

- ✓ L'aplicació haurà de comptar amb sistemes de Seguretat perimetrals.
- ✓ La solució proposada haurà de complir amb el nivell de seguretat requerit durant tot el cicle de vida del sistema amb proves locals i remotes. Es realitzaran auditories de seguretat periòdiques per part d'un tercer independent, per a avaluar el compliment dels requisits de seguretat, identificar possibles deficiències i recomanar millores.
- ✓ L'aplicació haurà d'utilitzar protocols segurs de comunicació.
- ✓ 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

- ✓ Gestió d'accessos i privilegis: Establir polítiques i procediments per a la gestió segura d'accessos i privilegis, incloent-hi la revisió regular dels drets d'accés i l'aplicació de principis de menor privilegi
- ✓ Suport i recuperació de dades: Establir procediments per a realitzar còpies de seguretat periòdiques dels sistemes i garantir la disponibilitat de mecanismes de recuperació de dades en cas de pèrdua o corrupció d'informació. Realització de proves de restauració periòdiques
- ✓ Resposta a incidents de seguretat: Especificar la disponibilitat d'un equip de resposta a incidents de seguretat dedicat, que pugui proporcionar assistència immediata en cas que es detecti una vulnerabilitat o incident de seguretat en el sistema. Es notificarà a TMB qualsevol incident de Seguretat sofert, tal I com indica les normatives aplicables.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

- Dret de propietat intel·lectual:

L'adjudicatari cedeix a favor de TMB, en exclusiva, tots els drets d'explotació de tots els continguts, materials i desenvolupaments realitzats en el marc del contracte, inclosos en particular els drets d'ús, reproducció i transformació, en qualsevol idioma, sense restricció territorial, mitjançant qualsevol medi, suport o modalitat, amb les finalitats previstes al contracte i amb una durada pel termini màxim de protecció legal dels drets d'explotació de conformitat amb l'establert en la normativa de propietat intel·lectual aplicable.

Els drets adquirits per TMB a conseqüència d'aquesta cessió poden ser exercitats per TMB, per si mateixa o mitjançant tercers, i en particular per qualsevol de les societats que integren TMB.

La cessió del dret de transformació faculta TMB per encarregar a tercers, diferents de l'adjudicatari, l'elaboració de continguts derivats amb la finalitat d'actualitzar-los i adaptar-los a les necessitats institucionals de TMB. L'adjudicatari autoritza expressament a TMB, directament o mitjançant tercers, a explotar les obres derivades resultades d'aquestes transformacions amb el mateix abast i per a les mateixes finalitats que s'indiquen en aquest contracte en relació amb la cessió de drets sobre l'obra.
Així mateix, els continguts digitals hauran d'entregar-se en formats estandarditzats interoperables (p. ex. SCORM) compatibles amb la plataforma Moodle o altres entorns de gestió de l'aprenentatge utilitzats per TMB.

- Formació

L'empresa adjudicatària realitzarà, sense cost addicional, les formacions i informacions inicials necessàries per als seus professionals i resta de personal intervinent en el servei amb la finalitat d'obtenir garanties de competència professional.

- Idiomes

Els idiomes per la comunicació dels diferents canals, incloent els digitals, a nivell poblacional o individual a utilitzar, per part de l'entitat adjudicatària, seran necessàriament en els dos oficials (català i castellà).

A continuació es detallen les característiques del servei contractat:

- Tipologia de la prestació del servei especialitzat

Els serveis a cobrir són els propis de suport per cuidar el benestar emocional i psicològic de les persones treballadores de TMB.

- El servei d'orientació psicològica adreçat a les persones treballadores de TMB consistirà en una orientació psicològica especialitzada de caràcter confidencial, accessible, autogestionable, gratuïta fins a un màxim de cinc (5) sessions per persona usuària i prestada mitjançant un mètode sistemàtic, organitzat, segur i confidencial. El servei es podrà iniciar mitjançant una trucada telefònica gratuïta i es desenvoluparà en format presencial o per videoconferència, segons la preferència de la persona usuària, per a l'abordatge de qualsevol qüestió de caràcter personal que pugui afectar el seu benestar emocional.

  En cas que la persona usuària manifesti la voluntat de continuar el procés més enllà de les cinc sessions inicials i la persona professional de la psicologia que la atengui consideri adequada aquesta continuïtat, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la possibilitat de contractar sessions addicionals a càrrec de la persona treballadora

- La plataforma de benestar haurà de permetre un model d'acompanyament basat en comunitats d'aprenentatge i suport col·laboratiu, possibilitant les dinàmiques grupals orientades a l'aprenentatge, l'intercanvi d'experiències i el suport mutu entre les persones usuàries.

  S'haurà d'incorporar funcionalitats per a la creació i gestió de grups o comunitats temàtiques, així com eines que permetin la realització d'activitats, la compartició de recursos i continguts, i la generació d'espais de debat i participació. Igualment, haurà de facilitar la dinamització i moderació dels grups per part de professionals o persones referents.

La plataforma haurà de disposar de mecanismes que fomentin la participació activa de les persones usuàries i permetin el seguiment de l'activitat, la interacció i l'evolució de les comunitats. També haurà de garantir criteris d'accessibilitat, usabilitat, seguretat i confidencialitat, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i serveis digitals.

En format grupal, les sessions es podran realitzar presencialment a les instal·lacions i centres de treball de TMB, prèvia reserva segons els procediments establerts en el moment i lloc.

- Al mateix temps, totes les persones treballadores podran gaudir de programes individuals de benestar i campanyes sensibilitzadores que incorporin hàbits saludables, sense cap cost que els serviran com eina per afrontar qualsevol repte o meta personal.

  La relació mínima de programes de benestar físic, emocional, nutricional, familiar i social han de ser els següents:

  - ✓ Aconseguir bons hàbits de son i que aquest sigui reparador.
  - ✓ Millorar l'estil de vida establint uns hàbits menys estressants i més saludables.
  - ✓ Adquirir tècniques de relaxació.
  - ✓ Entrenar per millorar la resiliència i l'afrontament de situacions adverses.
  - ✓ Gestionar emocionalment i físicament (ex. Menopausa) els canvis i la incertesa que generen.
  - ✓ Afavorir unes relacions saludables amb els companys/es de treball i l'entorn familiar i social.
  - ✓ Incentivar els desplaçaments a peu i/o en vehicles no motoritzats (bicicleta, patinet...).
  - ✓ Entrenar per a una conducció eficient i segura (seguretat viària i salut).

- Els programes de benestar podran incorporar la participació de professionals especialistes en diferents àmbits del benestar (psicologia, nutrició, activitat física, salut emocional o altres disciplines relacionades), tant en format individual com grupal.

- L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar, organitzar i dinamitzar activitats grupals orientades a la promoció del benestar emocional, el benestar físic, el desenvolupament personal, la reflexió compartida i l'adquisició d'estratègies saludables. A aquests efectes hauran de participar els professionals especialistes en els diferents àmbits (psicologia, nutrició, activitat física, salut emocional o altres disciplines relacionades). S'estableix un total de 150 hores (màxim) anuals de professionals per dirigir aquestes sessions de treball pràctic, que es podrà desenvolupar en format

de tallers presencials, webinars o el format que s'acordi. Aquestes sessions podran plantejar-se en format de curta durada o bé de llarga durada (en cap de setmana sencer, com a màxim 2 cops l'any).

De manera particular, es podran dissenyar programes específics adreçats a determinats col·lectius de la plantilla, com ara dones en etapa de perimenopausa o menopausa, amb l'objectiu de donar resposta a necessitats concretes de salut i benestar.

- Funcionalitats innovadores que generin impacte mesurable en la participació, experiència d'usuari o benestar de les persones treballadores.

  - Horari del servei:

L'empresa adjudicatària haurà d'establir un servei de suport funcional i tècnic operatiu, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de 8.00 h a 18.00 h, excloent festius oficials, i haurà d'indicar els canals d'atenció disponibles, que hauran d'incloure com a mínim correu electrònic i sistema de gestió d'incidències, així com un telèfon de contacte per a incidències crítiques.

Les incidències i consultes es classificaran en tres nivells: crítiques, greus i lleus. Les incidències crítiques, enteses com aquelles que impedeixen l'accés o funcionament general de la plataforma o afecten la seguretat de les dades, hauran de rebre una primera resposta en un termini màxim d'1 hora laborable i una resolució o mesura alternativa en un màxim de 4 hores laborables. Les incidències greus hauran de tenir una primera resposta en un màxim de 4 hores laborables i resolució en un termini màxim de 24 hores laborables. Les incidències lleus i consultes funcionals hauran de ser ateses en un termini màxim d'1 dia laborable i resoltes en un màxim de 5 dies laborables.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de registre i seguiment de les incidències que permeti la traçabilitat de les comunicacions, els temps de resposta i les actuacions realitzades.

La plataforma haurà de garantir nivells adequats de continuïtat, estabilitat i rendiment del servei, així com disposar de mecanismes de monitoratge i actuació davant incidències que puguin afectar l'accés, la seguretat o l'experiència d'ús de les persones usuàries.

Les funcionalitats destinades a les persones usuàries hauran d'estar accessibles les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana.

Pel que respecta a l'horari d'orientació psicològica, aquest haurà de prestar-se com a mínim de dilluns a divendres laborables, en horari de 9.00 h a 21.00 h, en modalitat presencial o per videoconferència.

El temps de resposta per a l'activació del servei no podrà superar les 24 hores des del moment de la sol·licitud realitzada per la persona treballadora. A aquests efectes, s'entendrà per temps de resposta el temps transcorregut fins a la primera proposta de cita o contacte efectiu per iniciar l'atenció.

La plataforma haurà de disposar de mecanismes de registre, seguiment i traçabilitat de les incidències i peticions de suport, així com canals accessibles de comunicació amb el servei d'assistència tècnica. Es valorarà especialment la disponibilitat d'atenció ampliada, suport multicanal i sistemes proactius de monitoratge i notificació d'incidències.

La implantació completa de la Plataforma de Benestar i la posada en funcionament de la totalitat dels serveis associats no podrà superar els 30 dies naturals des de la formalització del contracte. Aquest termini tindrà la consideració de termini màxim d'implantació.

- Sistema previst d'execució:

El personal de TMB que sol·liciti aquest servei haurà de fer el primer contacte amb l'empresa adjudicatària, mitjançant una trucada al número telefònic que posi a disposició de TMB, sense intervenció de personal propi de TMB, amb l'objectiu de mantenir la màxima confidencialitat pel que respecta a la situació personal de qualsevol persona treballadora. L'atenció telefònica serà establerta prèvia acreditació com persona treballadora de TMB.

Cada persona treballadora, des de l'inici al final de les seves orientacions psicològiques, comunitat d'aprenentatge i programes de benestar en els que participi de forma individual, tindrà assignat el mateix professional (de la psicologia) a excepció que aquest/a professional causi baixa a l'empresa adjudicatària. Totes les persones assignades a aquest/a professional que causi baixa seran assignades a una única professional en la seva substitució.

En el cas de participar en una comunitat d'aprenentatge grupal convocat per TMB, la persona treballadora podrà realitzar simultàniament una sessió d'orientació psicològica i participar en un programa de benestar. Tot i no ser recomanable la simultaneïtat de sessions i participació en programes de benestar o la participació en dos programes de benestar alhora. En el cas de sol·licitud de simultaneïtat per part de la persona treballadora, TMB es reserva la possibilitat d'autorització de les mateixes.

- Desplaçaments:

Donat que el personal de TMB disposa d'avantatges per als desplaçaments en l'operador TMB, les despeses de desplaçament dels treballadors/es que es puguin derivar de l'orientació psicològica presencial o d'acudir als programes de benestar, seran íntegrament a càrrec del treballador/a.

- Documentació i registres:

L'empresa adjudicatària, com a mínim, elaborarà un informe trimestral d'evolució de la demanda del servei pel que respecta al número d'orientacions psicològiques i participants en les sessions de comunitats d'aprenentatge i en els programes de benestar.

Les dades s'entregaran a la direcció de Coordinació de l'Àrea i Atenció a les Persones de manera agrupada protegint, en tots els casos, la identitat dels participants en les diferents activitats concertades.

- Equip i mitjans:

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al servei l'equip professional multidisciplinari i l'estructura administrativa necessària per garantir la correcta execució del contracte, d'acord amb els requeriments establerts en aquest plec i en el Plec de Clàusules Particulars.

L'equip i els mitjans assignats hauran de garantir la prestació continuada, coordinada i de qualitat del servei, incloent-hi l'atenció a les persones usuàries, la gestió administrativa associada, la coordinació amb TMB i el funcionament adequat dels canals de comunicació, inclosos els digitals, que es prestaran obligatòriament en les dues llengües oficials: català i castellà.

És molt important que aquests professionals estiguin assignats de manera estable a la prestació de serveis al personal de TMB. L'entitat adjudicatària del contracte romandrà obligada a garantir la continuïtat dels mateixos, no podent substituir-los sense preavís de 15 dies, sempre que els nous compleixin amb els requeriments de l'apartat R del Plec de Clàusules Particulars i l'experiència indicada a l'oferta.

En cas de malaltia, vacances o circumstàncies similars, l'empresa adjudicatària del contracte cobrirà les absències que es produeixin amb suplències, mitjançant l'adscripció al servei d'un altre professional amb la mateixa qualificació d'especialista i l'experiència indicada en l'oferta, tal i com està recollit en els requeriments de l'apartat R del Plec de Clàusules Particulars. I caldrà que informin a TMB amb una anterioritat de 15 dies, garantint en tot moment la disponibilitat permanent del servei ofert i definit en aquest plec de condicions.

Cada possible substitució haurà de ser comunicada per escrit, esmentant el nom i cognoms de la persona que se substituirà i el nom complet de la persona entrant, adjuntant el seu Currículum Vitae, així com la durada estimada de la substitució complint amb els requeriments de l'apartat R del Plec de Clàusules Particulars.

Quan el personal adscrit de l'empresa adjudicatària del contracte no procedís amb la deguda correcció, evidenciï incapacitat, sigui poc curós en el desenvolupament de les seves funcions, o desatengui els procediments de treball de TMB, se li podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució del/la professional, al marge de l'aplicació de les penalitzacions que se'n puguin derivar.

Els professionals que prestin el servei hauran d'estar d'alta a la Seguretat Social, al RETA o al MEL i col·legiats en els seus respectius col·legis professionals.

Alhora, el servei es completarà amb personal de suport per a l'administració i gestió (gestió telefònica de trucades, organització i inscripcions als programes, agenda dels facultatius, etc.; així com d'altres tasques d'administració).

- Serveis a desenvolupar:

✓ Proporcionar orientació psicològica especialitzada en donar suport emocional al personal. Servei telefònic de suport.

✓ Dotar a les persones treballadores de millors recursos personals en el moment que ho sol·licitin en qualsevol dels programes de benestar requerits en aquesta licitació.

✓ Sessions de Comunitat d'Aprenentatge.

✓ Establiment reptes grupals.

✓ Establiment de campanyes de promoció de la salut.

✓ Aconseguir una comunicació eficaç i establir una relació terapèutica amb la persona treballadora.

✓ Vetllar pel manteniment del compromís ètic i jurídic de la professió (confidencialitat de les dades, privacitat, etc.).

✓ Establir una eficaç relació i comunicació amb tot l'equip multidisciplinari, per oferir una atenció integral i coordinada a la persona usuària.

✓ Seguir procediments i/o protocols i pautes de pràctica clínica, aprovats prèviament per la direcció sanitària de Salut, Seguretat i Benestar Laboral.

✓ Aplicar el procés administratiu en els diferents àmbits (*reporting*, gestió d'agenda, etc.).

✓ Realitzar totes les tasques necessàries, pròpies de la seves competències, per tal d'aconseguir l'òptim desenvolupament de les funcions aquí assenyalades.

✓ *Webinars del temes objecte d'aquesta licitació*

✓ *Portal amb recursos de benestar i salut*

✓ *APP amb els mateixos recursos que el portal i amb accés des de telèfons Android o IPhone, 100% accessible.*

✓ *Dissenyar elements comunicatius per a la implantació i realitzar accions comunicatives per difondre el servei durant el temps de duració del contracte.*

- ✓ *Donar suport als Serveis de Coordinació d'Àrea i Atenció a les Persones i de Salut, Seguretat i Benestar Laboral i assessorar a TMB per al manteniment de la Certificació d'organització saludable.*

4. MODEL ORGANITZATIU

Durant els primers 15 dies posteriors a la signatura del contracte, es realitzarà una reunió inicial amb TMB per ajustar el model i els procediments organitzatius d'acord amb el pla de treball presentat i aprovat per TMB.

L'empresa adjudicatària proposa un model d'execució que garanteixi la continuïtat assistencial, la confidencialitat i l'accessibilitat universal, amb cobertura integral 24/7 i atenció multicanal (telefònica, presencial i videoconferència).

Es mantindrà una estructura estable i especialitzada, amb assignació fixa de professionals per assegurar la continuïtat terapèutica i el coneixement dels casos, llevat de situacions justificades de substitució. La coordinació del servei es farà mitjançant un sistema centralitzat de gestió de sol·licituds, agenda i seguiment, integrat amb els canals de comunicació establerts amb TMB.

L'empresa adjudicatària designarà un/una interlocutor/a tècnic/a i un contacte administratiu de suport per atendre dubtes, incidències o qüestions de coordinació. També s'assignarà un/una professional de la psicologia responsable del servei per a la gestió habitual.

En cas que algun professional no s'adapti adequadament a les tasques o no compleixi amb la diligència exigida, TMB podrà sol·licitar la seva substitució immediata, garantint que el canvi no afecti la continuïtat ni la qualitat del servei.

5. ALTRES PROCEDIMENTS I OBLIGACIONS

Tots els procediments administratius necessaris pel correcte funcionament del servei seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

6. QUALITAT

Per dur a terme aquest servei s'ha d'ajustar al compliment estricte de les condicions tècniques i de control de qualitat que en cada moment exigeix la normativa de la Unió Europea.

7. CONTROL DE LES ACTUACIONS

Per realitzar un seguiment del servei contractat, trimestralment el coordinador tècnic contactarà amb la persona/es responsable/s assignada/es del Servei de Coordinació de l'Àrea i Atenció a les Persones, i en especial per tractar totes les possibles incidències que apareguin durant la prestació del servei.

TMB no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat formal, encara que hagin estat sol·licitats per qualsevol persona relacionada amb aquest, en qualsevol nivell de responsabilitat. Igualment, no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar -si fos el cas- compensació pels danys o perjudicis que se'n puguin derivar.

TMB exercitarà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a què s'hagi sotmès l'empresa adjudicatària com a conseqüència del present Plec, així com el contracte que se'n derivi.

Per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, TMB estarà representat per la Direcció de l'Àrea Per a les Persones o en qui delegui.

En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària (sense perjudici de la superior fiscalització de TMB) el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de Seguretat Social del seu personal, així com, la que es dicti durant el transcurs del contracte.

8. PROTECCIÓ DE LES DADES

De conformitat amb del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant, el "RGPD"), l'informem que les dades personals proporcionades en virtut de la present licitació seran tractades de conformitat amb la següent informació sobre protecció de dades:

Responsable del tractament: el responsable del tractament de les dades personals és Transports de Barcelona, SA amb CIF número A-08016081, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA amb CIF número A-08005795, Projectes i Serveis de Mobilitat, SA amb CIF número A-63645220 i Transports Metropolitans de Barcelona, SL amb CIF número B-63645253 (conjuntament "Corresponsables del Tractament" o "TMB").

Finalitat tractament: Les dades personals seran tractades amb la finalitat exclusiva de tramitar l'expedient de contractació i donar compliment a la normativa de contractació pública que sigui

d'aplicació a l'entitat contractant. Així mateix, si acaba sent l'empresa adjudicatària, les seves dades es tractaran per a la formalització i execució del contracte.

Conservació: Les seves dades personals es conservaran durant el temps necessari per donar compliment a les finalitats previstes, i en tot cas fins que no sol·liciti la seva supressió, podent mantenir-se per determinar possibles responsabilitats que es poguessin derivar.

Destinataris: El destinatari de les seves dades serà TMB. Les dades no se cediran a excepció de tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte necessàriament hagin d'accedir a aquesta. No es prendran decisions automatitzades respecte a les dades personals tractades, inclosa l'elaboració de perfils. No es preveu la transferència internacional de dades. Amb caràcter general no es comunicaran dades personals a tercers sense previ consentiment exprés per part seva, excepte obligacions legals d'acord amb el RGPD a les persones que estiguin legitimades a exigir-los.

Base legítima: La base legal del tractament de les dades personals és l'aplicació de mesures precontractuals i contractuals, i en cas d'acabar sent l'empresa adjudicatària, l'execució del contracte.

En aquest sentit, s'informa que la documentació presentada per les empreses licitadores que contingui dades de caràcter personal és necessària per a la seva participació. En cas de no facilitar-nos aquests documents no serà possible la celebració de la present licitació, en cas d'acabar sent empresa adjudicatària la celebració del contracte.

En relació amb la documentació presentada per les empreses licitadores que contingui dades de caràcter personal de tercers, TMB informa que és responsabilitat exclusiva de l'empresa licitadora que proporciona les dades personals d'aquests, haver-los informat o informar-los de forma immediatament posterior a la facilitació de les seves dades personals, dels termes i finalitats descrits anteriorment i haver obtingut o obtenir l'autorització dels mateixos per a realitzar la comunicació de les dades a TMB.

Drets: Els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació, així com a no ser objecte de decisions individuals automatitzades, podran ser exercits a través de la següent adreça de correu electrònic dades@tmb.cat.

Així mateix, se l'informa que TMB ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades (DPD) davant el qual podrà posar de manifest qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals. Podrà contactar amb el DPD a través de la següent adreça de correu electrònic: dpd@tmb.cat.

Finalment, també tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Agència Catalana de Protecció de Dades (https://apdcat.gencat.cat/ca/inici).

A més, s'informa a l'empresa licitadora que si el contracte adjudicat implica el tractament de dades de caràcter personal s'haurà de respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, així com les disposicions que en matèria de protecció de dades es trobin en vigor a l'adjudicació del contracte o que puguin estar-lo durant la seva vigència:

- En el supòsit en el qual l'empresa adjudicatària tracti dades de caràcter personal per compte propi se li atribuirà la responsabilitat exclusiva de les dades que calgués tractar com a conseqüència de la prestació de l'objecte del contracte, en qualitat de responsable de tractament dels mateixos.

- Si el contracte adjudicat implica tractament de dades de caràcter personal dels quals és responsable TMB, l'entitat adjudicatària, en qualitat d'encarregada de tractament, estarà al que es disposa en el corresponent Contracte d'encàrrec de tractament.

En últim terme, TMB informa a l'empresa licitadora que la presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que l'empresa licitadora autoritza a l'entitat contractant a tractar la referida informació en els termes informats, i en cas que resulti l'empresa adjudicatària, en el marc de l'execució del contracte.

9. DURACIÓ DEL CONTRACTE

La durada prevista serà de CINC anys. Tres anys de contracte + 1 pròrroga de 2 anys.

10. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC):

➢ Plataforma Benestar:

Núm. de persones treballadores	**Quota persona empleada al mes** (€/ud./mes)	**Import màxim anual**	**Import màxim total 3 anys**	**Import màxim total 5 anys: 3 anys de contracte + pròrroga 2 anys**
(8.500-9.500, 9.000 persones de mitjana)	0,5 € (9.000 persones treballadores mitjana)	4.500€/mes (0.5€*9.000 persones treballadores) X 12= 54.000€	54.000€/any X 3 anys= **162.000€**	54.000€ x 5 anys=**270.000€**

- Servei d'Orientació Psicològica

S'estableixen les 5 primeres sessions gratuïtes, incloses als 0.5 €/persona treballadora de cost de la Plataforma de Benestar.

- Activitats grupals:

S'estableix una bossa de 150 hores anuals, com a màxim, amb un preu de 100€ l'hora, per dissenyar, organitzar i dinamitzar activitats grupals orientades a la promoció del benestar emocional, el benestar físic, el desenvolupament personal, la reflexió compartida i l'adquisició d'estratègies saludables.

Les hores previstes tindran la consideració d'import màxim estimat i únicament es facturaran les sessions efectivament realitzades i validades per TMB, sense que existeixi cap compromís de consum mínim per part de l'empresa contractant.

Cost anual sessions grupals	**Import 3 anys contracte**	**Import màxim total 5 anys: 3 anys de contracte + pròrroga 2 anys**
150 hores/any × 100 €/hora = 15.000 €/any	45.000 € contracte inicial de 3 anys	75.000 € contracte màxim de 5 anys

- TOTAL VEC:

VEC 3 anys SENSE MODIFICACIONS CONTRACTUALS	207.000
20% MOD.CONTR.	41.400
VEC 3 anys	**248.400**
VEC 5 anys	**386.400**

- TOTAL PBL:

PBL 3 anys sin IVA	207.000
IVA	43.470
PBL 3 anys	250.470

11. ALTRA NORMATIVA DE REFERÈNCIA

- *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.*
- *L.O. 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal.*
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals

12. 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 DINA4 o DINA3).

➢ 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). L'oferta s'haurà de presentar en format electrònic.

➢ Tots els documents de treball generats mitjançant el servei/projecte s'entregaran en format electrònic, preferentment per email o servidor. Els documents finals es presentaran, preferiblement, en format electrònic, per email o servidor.

Yolanda Roldán Millán
Tècnica Assessoria Jurídica Laboral TMB