metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de "Apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional dirigido a toda la plantilla de Metro Bilbao"

24-LG-DC-050

Versión 0
01/03/2024

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato

Servicio de apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional dirigido a toda la plantilla de Metro.

CPV 85121270-6

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

23-LG-DC-050

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-016

4. Precio y Volumen del contrato

El volumen del contrato asciende a un máximo de 12.000 euros/anuales.

Se contempla un importe adicional de 5.000€ solo para el primer año para el propósito del lanzamiento de la campaña inicial de comunicación.

5. Normas específicas

No procede.

6. Duración del contrato

Un (1) año, prorrogable por periodos anuales hasta un máximo de 2 años, incluidas las posibles prórrogas.

Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente mayo de 2024.

8. Requisitos de solvencia

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
  - Declaración sobre el volumen global de negocio, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las

referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos diecisiete mil euros anuales (17.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios de apoyo y asesoramiento en bienestar emocional y psicológico.

- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso, siendo condición esencial de ejecución:

  - **Relación de servicios similares** ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. La empresa licitadora deberá acreditar haber prestado servicios de asesoramiento, apoyo y acompañamiento en bienestar emocional en al menos 3 empresas en los últimos 3 años. **Se aportarán certificados de buena ejecución** emitidos por al menos e empresas correspondientes, acreditando entre todos un **volumen de al menos 15.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.

  - **Requisitos mínimos del equipo propuesto:** La prestación de este servicio requiere que éste cuente con el personal y medios suficientes y adecuados para cubrir las necesidades objeto de esta licitación. Como mínimo, deberá garantizarse la puesta a disposición del contrato **de una persona responsable con al menos 5 años de experiencia en actividades de apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional**, estando el **equipo formado por al menos 5 psicólogo/as** con formación reglada de Psicología.

  - **Poner a disposición del contrato un servicio de atención telefónica** para el apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional **24 horas, 7 días a la semana, con atención inmediata.**

  - **Acreditar disponer de certificación ISO45001,** o equivalente (el ofertante deberá acreditar la equivalencia).

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

9. Condición esencial de ejecución

Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de cualquiera de las características del equipo (nivel de formación y experiencia) propuesto en la oferta que haya sido objeto de valoración, así como de otros servicios o acreditaciones requeridas en los requisitos técnicos.

Se considera asimismo condición esencial de ejecución la disponibilidad para mantener las reuniones que Metro Bilbao considere precisas para la preparación. ejecución y desarrollo de las acciones definidas en la sede social de Metro Bilbao.

Durante la vigencia del contrato, la documentación compartida de trabajo deberá regirse bajo la **Guía para el uso igualitario del lenguaje de Metro Bilbao**. Adicionalmente, la información de seguimiento e indicadores de gestión deberán aportarse segregadas por género.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución se considerará falta y se aplicará la penalización correspondiente. Si persiste durante un mes o más podrá dar lugar a la resolución unilateral del contrato por parte de Metro Bilbao, con pérdida de la totalidad de la fianza definitiva prestada en concepto de daños y perjuicios.

En caso de incumplimiento, se considerará falta de tipo 2 y se aplicará la penalización correspondiente. Si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

10. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 26 de marzo de 2024.

11. Criterios de valoración de la oferta:

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50%

Criterio 1: Equipo de trabajo, experiencia del equipo y experiencia cualificada (8 puntos)

Se valorarán, sobre el mínimo exigido definido en los requerimientos de solvencia técnica referente los requisitos del equipo propuesto, la formación y experiencia de las personas que componen el equipo de trabajo propuesto en las áreas de conocimiento y experiencia necesarias para el desarrollo y ejecución del servicio de apoyo, asesoramiento y acompañamiento en bienestar emocional en empresas similares, en cuanto a dimensión, sector y titularidad a M.B.

Será necesario acreditar mediante certificados formativos en centros oficiales, curriculum vitae, experiencia en servicios similares, especialidades médicas, etc...

Se valorará positivamente, la modalidad y catálogo de especialidades ofertada del equipo en materia emocional y psicológica.

Criterio 2: Calidad y metodología del servicio propuesto (24 puntos)

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Tipología, enfoque y ámbitos de asesoramiento emocional en el desarrollo del servicio siendo valorado ofrecer acompañamiento en ámbito de gestión emocional, autoestima y bienestar, gestión del cambio, familiar, productividad, liderazgo y gestión de equipos (8 puntos).

- Otros Ámbitos de asesoramiento. Se valorará positivamente ofrecer otros ámbitos de actuación además de los relacionados en el punto anterior (8 puntos).

- Se valorará positivamente el número de canales de acceso al servicio (4 puntos).

- Sistema de reporting e informes. Se valorará el nivel de detalle y segmentación de datos en tiempo real con indicadores de impacto del programa y su uso, además de las posibilidades que éste ofrece para segmentar la información (4 puntos)

Criterio 3: Herramientas tecnológicas adicionales (10 puntos)

Se valorará positivamente la disponibilidad de ofrecer, sin coste adicional, atención a través de herramientas tecnológicas adicionales que permita disponer de un chat de consulta anónimo y confidencial además de poder disponer de recursos didácticos psicoeducativos).

Criterio 4: Recursos divulgativos adicionales (8 puntos)

Se valorará positivamente la disponibilidad de ofrecer, sin coste adicional, recursos divulgativos adicionales con el objetivo de generar un compromiso con la salud emocional pudiéndose ser, como ejemplo, los siguientes:

- Lanzamiento de un mínimo de campañas psicoeducativas sobre bienestar emocional anuales hasta un máximo de 5 (4 puntos).

- Posibilidad de participar en un mínimo de talleres o similares y focalizados en obtener una mayor y mejora emocional y personal hasta un máximo de 80 (4 puntos).

La **puntuación obtenida** en el apartado de juicio de valor deberá de ser **al menos de 30 puntos**. Caso de no alcanzar esta puntuación se descartará la oferta presentada.

Criterios evaluables mediante fórmula: 50%

Criterio 1: Precio (40%).

Precio resultante del cuadro de precios del anexo 1. Los precios ofertados se darán sin IVA.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Oferta del licitador.
Ptot: Puntuación total máxima del criterio evaluable por fórmula.

Criterio 2: Ámbito lingüístico. (5 puntos)

Se valorará que la documentación sea entregada en ambas lenguas oficiales de la CAPV.

Criterio 3: Atención inmediata ante situaciones de emergencia (5 puntos)

Se valorará la disponibilidad de ofrecer, sin coste adicional, **atención profesional psicológica inmediata ante situaciones de emergencia** derivadas del ámbito de trabajo de Metro Bilbao (ej. arrollamientos, amenazas, agresiones, ...).

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

13. Revisión de precios:

No procede.

14. Fianza Definitiva:

850 €

15. Póliza de Responsabilidad civil:

Mínimo de capital asegurado: 300.000€.

16. Tratamiento de los Datos Personales:

En el objeto de esta licitación es de aplicación el tratamiento de datos personales por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Objeto del encargo del tratamiento
Mediante las presentes cláusulas se habilita a entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de METRO DE BILBAO SA, responsable del tratamiento, los datos personales necesarios para prestar el servicio detallado en estos pliegos.
El tratamiento consistirá en:

Recogida	X	Registro	
Estructuración		Modificación	
Conservación		Extracción	
Consulta	X	Comunicación por transmisión	
Difusión		Interconexión	
Cotejo	X	Limitación	
Supresión		Destrucción	
Otros: _____		Comunicación	

Identificación de la información afectada
Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, la entidad METRO BILBAO S.A., responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, la información necesaria para la correcta ejecución del servicio.

Índice

1. Objeto 9

2. Funcionamiento del servicio 9

2.1 Precio 10

2.2 Control de trabajos 10

2.3 Obligaciones y condiciones de la empresa adjudicataria 10

3. Elaboración de Propuestas 11

3.1 Información-a incluir en la Oferta Sometida a Juicio de Valor 11

3.2 Información a incluir en la Oferta Sometida a fórmula 12

4. Revisión de precios ..... ¡Error! Marcador no definido.

5. Confidencialidad y protección de datos 12

6. Resolución 12

1. Objeto

Cpv85121270-6

Metro Bilbao plantea la contratación del servicio de apoyo y asesoramiento en bienestar emocional y psicológico dirigido a toda la plantilla.

Este servicio se integra dentro del plan de medidas psicosociales de Metro Bilbao y está incluido en una de las líneas de actuación del plan de acción sobre la mejora de la gestión de las incapacidades temporales.

El presente documento pretende establecer las bases para la mejora del bienestar emocional y psicológico de la plantilla de Metro Bilbao protegiendo la salud y disponiendo de canales activos de manera permanente de atención emocional y psicológica.

Para ello, el servicio debe proporcionar herramientas para la mejora del bienestar emocional y orientado a la ayuda y acompañamiento para resolver situaciones personales y laborales.

En primer lugar, la asistencia será y garantizará totalmente la confidencialidad de todas las consultas, asistencias o seguimientos que se realicen por la plantilla de Metro Bilbao.

En segundo lugar, la asistencia, asesoramiento o acompañamiento se realizará de forma personalizada e individual por los canales que se definan en tiempo real.

En tercer lugar, los profesionales definidos que traten con personal de Metro Bilbao que haga uso del servicio, deberán acompañar paso a paso, ofreciendo apoyo, explicaciones, comentarios y sugiriendo pautas, ejercicios, técnicas o consejos al objeto de ayudar a encontrar nuevas soluciones, activar fortalezas, cambiar perspectivas, etc.

2. Funcionamiento del servicio

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones o canales de comunicación de la empresa proveedora sin perjuicio que deban personarse en las instalaciones de Metro Bilbao o mantener contacto permanente con personal de Metro Bilbao a los efectos de obtener la información precisa para el correcto desarrollo del contrato.

Asimismo, será necesario tener contacto permanente y capacidad de respuesta en menos de 2 días a las peticiones realizadas desde Metro Bilbao además de mantener reuniones presenciales de forma periódica y programada (al menos, 3 al año).

Igualmente, una vez adjudicada la licitación, se fijará la metodología y cronograma final de trabajo y reuniones de seguimiento necesarias para la correcta ejecución de las líneas de actuación.

2.1 Precio

El adjudicatario deberá ajustarse a los límites marcados en su oferta abarcando tanto los gastos propios de la asistencia técnica como todos aquellos que se deduzcan de la ejecución del contrato, tales como desplazamiento kilometraje, dietas, etc.... Dicha enumeración no tiene carácter exhaustivo ni exclusivo, por lo que **se incluirá dentro del precio cualquier gasto preciso para la correcta ejecución del contrato**.

2.2 Control de trabajos

Las actividades desarrolladas por la Empresa adjudicataria serán coordinadas y controladas por la Jefatura de Organización y Costes de Metro Bilbao quien actuará como interlocutor ante cualquier circunstancia relacionada con la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable del servicio, quien será la persona que ejercerá la interlocución técnica con la Jefatura de Organización y Costes, o la persona que designe; quienes se transmitirán mutuamente cualquier duda, observación o iniciativa que surja en el transcurso del contrato.

Con el fin de llevar a cabo un control del cumplimiento del contrato, Metro Bilbao podrá realizar una supervisión del mismo, en cualquier momento y sin previo aviso. Esta supervisión, será ejercida por la Jefatura de Organización y Costes de Metro Bilbao.

En ningún caso, los desplazamientos a realizar por el personal encargado de la prestación de servicios generarán ningún derecho a dietas, kilometraje o alojamiento.

Las incidencias serán comunicadas a la Jefatura de Contratación que en base a dichas comunicaciones tomará las medidas que procedan y aplicará las penalizaciones que resulten

2.3 Obligaciones y condiciones de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria está obligada, en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes que sean de aplicación y, en especial, las de materia de prevención de riesgos laborales, laboral, seguridad social y medioambiental.

La empresa adjudicataria estará en condiciones de prestar el servicio con normalidad en el plazo de quince días desde la firma de contrato.

La empresa adjudicataria no podrá subcontratar servicios de personal profesional médico, especialista o no, sin la previa y expresa autorización por escrito de Metro Bilbao. En todo caso, la empresa adjudicataria se obliga al cumplimento de las obligaciones mercantiles y de toda índole que le correspondan en su condición de

subcontratante, de forma que el incumplimiento de cualquiera de ellas, se considerará un incumplimiento a los efectos de este contrato.

3. Elaboración de Propuestas

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente documento y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:
https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

3.1 Información a incluir en la Oferta Sometida a Juicio de Valor

La **Oferta Técnica** deberá incluir, como mínimo, los siguientes puntos:

Los ofertantes presentarán una breve memoria en la cual se recoja la siguiente información:

- ✓ Equipo de trabajo que va a realizar el contrato adjuntando Curriculum Vitae de cada uno de ellos, haciendo referencia a su experiencia en servicios similares. Dado que una parte esencial de los criterios de adjudicación es la experiencia y la experiencia cualificada, se solicita un especial detalle en la descripción de la citada experiencia para que permita la valoración de la misma además de la modalidad y catálogo de especialidades del equipo.

- ✓ Función a desarrollar por cada uno de los miembros del equipo, identificando la persona responsable para la ejecución del plan y resto del equipo.

- ✓ Ejemplos de desarrollo y ejecución de servicios de apoyo, acompañamiento en bienestar emocional, acompañado de escrito motivado de los extremos referidos en el Criterio 2 de juicio de Valor.

- ✓ Metodología propuesta para el desarrollo del servicio con detalle de aquellos que son requeridos y/o valorables indicando ámbitos de especialización ofertados, canales de comunicación, plazos de atención y disponibilidad, reporting e informes con KPIs.

- ✓ Herramientas tecnológicas adicionales, si los hubiera

- ✓ Recursos divulgativos adicionales, si los hubiera

3.2 Información a incluir en la Oferta Sometida a fórmula

Se ofertará de acuerdo con el modelo de Propuesta Económica que se adjunta como Anexo 1.

El precio ofertado será un precio máximo y no modificable, en el que se habrán incluido todos los conceptos como dietas, desplazamientos, etc.

El I.V.A. se facturará aparte.

4. Confidencialidad y protección de datos

La entidad adjudicataria del servicio, como corresponde del tratamiento objeto del servicio, tendrá obligación de recabar los correctos consentimientos informados de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos.

Los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja en el desarrollo del servicio, serán solo para la finalidad objeto del servicio. En ningún caso, podrán ser utilizados para fines propios.

Una vez finalice el servicio, la entidad adjudicataria deberá suprimir los datos personales que correspondan y, en todo caso, no deberá conservar ninguna copia en su poder al respecto.

Asimismo, no comunicará los datos a terceras personas u organizaciones.

La entidad contratista cumplirá el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del servicio, incluso después de que finalice su objeto y deberá adoptar medidas de seguridad técnicas de tratamiento y gestión de los datos personales en el ámbito del servicio que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

5. Resolución

Metro Bilbao adjudicará el proyecto en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que Metro Bilbao redacte al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

Anexo 1. Modelo de Proposición Económica:

D./Dña…… con DNI……..en nombre de……con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF……

DECLARO:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto realizar una **"Asistencia Técnica para el Apoyo y asesoramiento en bienestar emocional y psicológico".**

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **A EXCEPCION DEL IVA**, que no será incluido.

En……., a…….. de…….. de ……..

Fdo:
D.N.I.:

Anexo 2. Cuadro de Valoraciones mediante Fórmula

Criterio 1.

	Importe MAX Campaña Comunicación	Importe MAX Servicio anual	Importe ofertado Campaña (€)	Importe ofertado Servicio anual (€)	Total anualizado (€)
Año 1	**5.000€**	**12.000 €**			
Año 2		**12.000 €**			
				TOTAL	

En el precio del año1, incluye la campaña de comunicación.

Los precios se darán SIN IVA.

Criterio 2.

¿Se entrega toda la documentación en ambas lenguas oficiales de la CAPV?

Sí	No

Marcar con una X.

Criterio 3.

Se ofrece, sin coste adicional, **atención profesional psicológica inmediata ante situaciones de emergencia** derivadas del ámbito de trabajo de Metro Bilbao (ej. arrollamientos, amenazas, agresiones, ...).

Sí	No

Marcar con una X.

En caso afirmativo, añadir una breve descripción del mismo.