

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX L'ACORD MARC PER A
LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL I LA
GOVERNANÇA TECNOLÒGICA DE MERCABARNA.**

Taula de continguts

1	INTRODUCCIÓ	3
1.1	Presentació de Mercabarna.....	3
1.2	Context.....	3
2	OBJECTE	4
3	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	5
3.1	Serveis de suport a la transformació digital de la gestió interna de Mercabarna	6
3.2	Serveis de suport a la transformació digital dels serveis externs de Mercabarna.....	7
3.3	Serveis de suport al govern dels entorns tecnològics d'informació i comunicació i la seva transformació digital	8
3.4	Àmbits d'actuació.....	9
3.4.1	Processos.....	9
3.4.2	Organització, model de relació i formes de treballar	9
3.4.3	Dada.....	10
3.4.4	Tecnologia.....	10
4.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	10
4.1	Gestió i acords de nivell del servei.....	10
4.2	Metodologia, estàndards i lliurables	10
4.3	Seguretat i protecció de dades	11
4.4	Auditories	11
4.5	Equips i rols.....	11
4.6	Eines	12
4.6.1	Repositori de documentació	13
4.7	Reporting – Generació d'informes	13
4.8	Calendari i horaris.....	13
4.9	Localització física i recursos necessaris	13
5.	MODEL DE RELACIÓ	14
5.1	Model de relació de l'Acord Marc.....	15
5.1.1	Comitè Estratègic de l'Acord Marc.....	15
5.1.1.1	Estructura de responsabilitats.....	16
5.2	Model de relació contractes basats Acord Marc.....	16
5.2.1	Comitè Executiu del Contracte Basat.....	17
5.2.1.1	Estructura de responsabilitats.....	18
5.2.2	Comitè Operatiu Contracte Basat	18

1 INTRODUCCIÓ

1.1 Presentació de Mercabarna

Mercabarna es va crear l'any 1967 amb l'objectiu de garantir el funcionament eficient i responsable de la cadena de proveïment d'aliments frescos a l'esglaó majorista. És una ciutat alimentària que funciona les 24 hores del dia. En el seu recinte concentra més de 600 empreses especialitzades en la distribució, elaboració, importació i exportació de productes frescos i congelats.

Mercabarna s'ubica a la Zona Franca de Barcelona, un emplaçament logístic estratègic, que afavoreix l'arribada i l'expedició de mercaderies per terra, mar i aire.

És, sense dubte, un dels principals mercats europeus d'aliments frescos, amb 2 milions de tones comercialitzades a l'any que es distribueixen per tot Catalunya, Espanya i per nombrosos països del món. En total, Mercabarna proveeix de productes frescos uns 10 milions de consumidors.

La seva immillorable ubicació i el gran volum i varietat de productes frescos que mou a diari, situen Mercabarna en una posició privilegiada per constituir-se com el Hub Alimentari del Mediterrani-Barcelona, el gran centre mediterrani de distribució d'aliments frescos d'abast internacional, però també en un espai de referència pel que fa a la gestió i el funcionament d'un recinte alimentari (innovació, formació, medi ambient, etc.).

1.2 Context

Mercabarna té com a responsabilitat i objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos tecnològics i digitals disponibles, per tal de garantir el millor servei, que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives de les àrees funcionals i del recinte de la unitat alimentària; i que es fonamenta en els següent principis:

- **Qualitat:** Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments.
- **Eficiència:** Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinèrgies i optimització.
- **Coneixement:** Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb els recursos tecnològics i digitals, per donar resposta a les necessitats i a la presa del decisions en l'àmbit de les competències assignades als departaments.
- **Innovació:** Transformar i innovar d'acord amb l'estratègia transversal de l'àrea d'estratègia de Mercabarna i de cadascun dels departaments implicats.

Mercabarna, juntament amb el sector de la alimentació i el logístic, estan vivint un profund canvi que requereix transformar el seu model de provisió i prestació, i orientar-se cap a serveis digitals, proactius i personalitzats.

Aquesta transformació digital, més enllà de basar-se en tot el potencial que les noves tecnologies de la informació i la comunicació posen a la seva disposició; requereix d'una adequació de l'organització i del model de relació entre els empleats i amb els usuaris i clients de la Unitat Alimentària, fonamentant-se en les noves metodologies i formes de treball més àgils i col·laboratives; així com també de la implementació d'un model de gestió basat en la dada.

Seguint amb aquest alineament estratègic, el model de govern dels recursos tecnològics ha d'esdevenir més àgil, col·laboratiu i pròxim, essent més portador de valor; i evolucionant cap a l'acompanyament de Mercabarna en la seva transformació digital en qualsevol dels àmbits que són necessaris per a assolir una completa i veritable transformació:

- els processos que marquen la manera de prestar els serveis a clients i usuaris;
- l'organització i les noves formes de treball que s'han d'adoptar entre els empleats de Mercabarna i amb els usuaris i clients;
- la dada que ha de guiar la presa de decisions mitjançant l'analítica avançada i l'aplicació de la ciència de dades; garantint, sempre, l'equitat dels algoritmes i la fàcil explicació d'aquests;
- les tecnologies emergents i disruptives, com el blockchain, la internet de les coses, l'automatització de processos (RPA), analytics i Big Data, etc.

En aquest sentit, els serveis de suport objecte d'aquest plec, s'han de concebre com a serveis de suport a la generació de la transformació, que permetin l'acompanyament a Mercabarna cap a aquesta transformació digital.

Per tant, en l'àmbit d'aquest Acord Marc, s'entén com a Transformació Digital:

- La transformació cap a infraestructures intel·ligents i solucions digitals que permetin prestar serveis, interns i externs, àgils, escalables i sostenibles.
- Desplegar un model de gestió basat en la dada que ha de guiar la presa de decisions i la gestió.
- L'adopció de models de funcionament col·laboratiu, co-creatiu, i de compartició del coneixement, mitjançant el desplegament de les noves formes de treball i l'evolució cap a organitzacions en xarxa.

2 OBJECTE

El present Plec Tècnic, té per objectiu establir les bases que regiran la celebració d'un Acord Marc per a la contractació dels serveis de suport per a la transformació digital i la governança TIC a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació i la governança, des de la definició fins a la implementació,

el desenvolupament, l'execució i/o avaluació per a qualsevol dels àmbits d'actuació definits al plec de clàusules administratives.

Aquest contracte marc, haurà de cobrir tres grans blocs o àrees de treball:

- Serveis de suport a la transformació digital de la gestió interna de Mercabarna
- Serveis de suport a la transformació digital de la gestió externa de Mercabarna
- Serveis de suport al govern dels entorns tecnològics d'informació i comunicació i la seva transformació digital

A més de lo anterior, aquestes funcions es complimentaran amb el recolzament a la planificació i qualsevol altra activitat que hagi de realitzar-se sota la petició de Mercabarna necessària per a la implementació de la Transformació Digital a Mercabarna.

La estructura d'aquests blocs, és la següent:

- Serveis de suport a la transformació digital de la gestió interna de Mercabarna, s'entén com a gestió interna, tots els processos, polítiques i practiques que es duen a terme per a garantir el funcionament i governança de Mercabarna, a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació.
- Serveis de suport a la transformació digital dels serveis que Mercabarna ofereix als seus usuaris i clients a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació.
- Serveis de suport al govern dels entorns tecnològics d'informació i comunicació i la seva transformació digital, a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació: des de la definició fins al desplegament i/o avaluació.

3 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

En aquest apartat es descriuen, l'abast i els serveis objecte. Els serveis objecte de es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació de l'organització, el model de relació i les noves formes de treball, els processos, la dada i/o la tecnologia, que es detallen en l'apartat 3.4.

Cada contracte basat d'acord marc determinarà l'abast concret respecte aquestes activitats i els àmbits d'actuació requerits.

3.1 Serveis de suport a la transformació digital de la gestió interna de Mercabarna

Són objecte d'aquest capítol els serveis de suport a la transformació digital de:

- les gestions i activitats relacionades amb el funcionament intern de Mercabarna, com la gestió de recursos humans, la gestió dels actius i infraestructures, la gestió econòmic-financera, la gestió de la contractació, la gestió de la relació amb altres organitzacions o la gestió amb els clients, entre d'altres.

Aquests serveis de suport a la transformació digital de la relació de Mercabarna i la gestió interna de la pròpia, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- Activitats de definició

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors, de transformació, de capacitat digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); disseny de serveis digitals basats en l'experiència del client i de l'empleat de Mercabarna; anàlisi d'usos analítics; elaboració de plecs tècnics i la seva valoració, etc.

- Activitats d'implementació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- Execució

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació; del tipus activitats d'execució de processos, d'administració d'eines, d'actualització d'informació i documentació; de realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; etc.

- Avaluació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback dels treballadors, clients i usuaris de Mercabarna.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4.

3.2 Serveis de suport a la transformació digital dels serveis externs de Mercabarna

Són objecte d'aquest capítol els serveis de suport a la transformació digital dels serveis finalistes prestats per Mercabarna; que responen a una necessitat dels clients i usuaris de la Unitat alimentària de Mercabarna.

Aquests serveis de suport a la transformació digital dels serveis de Mercabarna, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- **Activitats de definició**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors, de transformació, de capacitat digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); disseny de serveis digitals basats en l'experiència del client i del usuari de Mercabarna; anàlisi d'usos analítics; elaboració de plecs tècnics i la seva valoració, etc.

- **Activitats d'implementació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- **Execució**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació; del tipus activitats d'execució de processos, d'administració d'eines, d'actualització d'informació i documentació; de realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; etc.

- **Avaluació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback dels usuaris i clients de Mercabarna.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4.

3.3 Serveis de suport al govern dels entorns tecnològics d'informació i comunicació i la seva transformació digital

Són objecte d'aquest capítol els serveis de suport a:

- la governança dels serveis i solucions tecnològiques, que inclou els àmbits de gestió de la provisió i l'entrega, d'operació, de qualitat i l'arquitectura, de facturació i financer, de monitorització, rendiment de comptes, de control i la millora contínua.
- la transformació digital de la governança dels entorns tecnològics d'informació i comunicació.

Aquests serveis de suport a la governança TIC i a la seva transformació digital, podran abastar qualsevol de les següents activitats:

- Activitats de definició

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu el disseny, la modelització i la planificació de la transformació de la governança de les TIC; del tipus assessoraments; anàlisis; consultories; estudis; conceptualitzacions, disseny de models; optimitzacions; disseny de metodologies i marcs de referència; determinació de bones pràctiques, prospeccions de mercat, elaboració de plans (directors de transformació, de capacitació digital, de comunicació, d'actuacions, d'implementació, etc.); models d'arquitectura i qualitat, definició de serveis basats en l'experiència de l'usuari TIC, d'anàlisi d'usos analítics; elaboració de plecs tècnics i la seva valoració, etc.

- Activitats d'implementació

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i la gestió del desplegament de la transformació; del tipus d'activitats de gestió de projectes, gestió del canvi, etc.

- Execució

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com objectiu l'execució dels processos de governança dels recursos tecnològics (gestió de la demanda, gestió de la provisió, gestió de l'entrega, gestió de la qualitat i l'arquitectura, gestió financera, i gestió dels recursos de suport) així com la realització de les accions amb les quals s'assolirà la transformació de la governança dels entorns tecnològics d'informació i comunicació; del tipus administració d'eines, actualització d'informació i documentació, realització de capacitacions digitals (com tallers "learn by doing" o elaboració de continguts digitals), d'elaboració de materials per la comunicació (com p.ex. infografies, banners, notícies i vídeos); de captació de perfils digitals, de conducció de dinàmiques, de coaching; etc.

- **Avaluació**

S'emmarquen en aquesta tipologia d'activitats aquelles que tenen com a objectiu valorar el nivell de qualitat de la governança TIC així com de l'assoliment de la seva transformació i els resultats obtinguts, com auditories, plans d'avaluació, definició de mètriques, realització de mesures i de mecanismes d'obtenció del feedback dels usuaris dels entorns tecnològics, etc.

Aquestes activitats es podran portar a terme sobre qualsevol dels àmbits d'actuació descrits en l'apartat 3.4.

3.4 Àmbits d'actuació

Qualsevol de les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre un o varis dels següents àmbits d'actuació.

3.4.1 Processos

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre els processos que suporten l'objecte d'aquest contracte marc; és a dir sobre els processos que suporten la relació amb la gestió interna de Mercabarna; els processos que suporten els serveis externs de Mercabarna ; i els processos que suporten el govern de les tecnologies d'informació i comunicació .

Aquestes activitats i serveis permetran transformar de manera digital aquests processos des de la seva concepció, considerant totes les seves dimensions: agents implicats, abast, activitats i canals d'accés, dades obtingudes i tractament de les dades del propi procés, i qualitat i integritat del procés.

3.4.2 Organització, model de relació i formes de treballar

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre l'organització, el model de relació i les formes de treballar que permeten la gestió interna de Mercabarna; la prestació de serveis als clients i usuaris; i la governança dels entorns tecnològics .

Aquestes activitats i serveis han de permetre transformar cap a la col·laboració, la innovació, l'aprenentatge i el talent; la capacitació de les persones, les metodologies de treball, el funcionament i interaccions entre equips i persones, els entorns de treball i els espais físics.

3.4.3 Dada

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre la dada que es genera en què es basa la relació amb el client i la gestió interna de Mercabarna; la prestació de serveis als clients i usuaris; i la governança dels entorns tecnològics d'informació i comunicació.

Aquestes activitats i serveis han de permetre acompanyar a Mercabarna en la seva transformació cap a un enfoc "data-driven" (impulsat per dada), de manera que l'anàlisi de la dada i la seva interpretació guiïn la presa de decisions; en qualsevol dels àmbits de governança de la dada, gestió tècnica, ciència de dades i analítica de dada.

3.4.4 Tecnologia

Les activitats i serveis descrits es podran portar a terme sobre qualsevol de les tecnologies emergents i disruptives que donen suport a la transformació digital; com per exemple, l'aplicació de la intel·ligència artificial, el "blockchain", l'automatització de processos (RPA), el 5G, analytics i Big Data, núvol, internet de les coses, drons, gestió d'actius digitals, ...; tant des de la vessant més propera a l'usuari fins a la vessant més d'arquitectura funcional i tecnològica

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1 Gestió i acords de nivell del servei

El model de gestió del servei, així com la relació de nivells d'acord de servei, es determinaran en cada contracte basat d'acord marc.

En qualsevol cas, aquesta s'adequarà als processos i models vigents en el moment d'execució del servei del contracte basat i es portarà a terme en el marc de les següents activitats:

- Coordinació dels equips de treball.
- Planificació i seguiment d'activitats i serveis.
- Comunicació i informes, als comitès que es defineixin, del funcionament, indicadors i activitats del servei.
- Administració i ús d'eines si es defineixen, per a l'explotació, operació i seguiment i control dels serveis prestats pel propi adjudicatari i / o per tercers.

4.2 Metodologia, estàndards i lliurables

Els mètodes i estàndards a seguir, així com els lliurables a desenvolupar, es determinaran en cada contracte basat d'acord marc.

Mercabarna valorarà, si escau, que les propostes que aportin valor s'incorporin al seu marc de treball en qualitat i bones pràctiques.

4.3 Seguretat i protecció de dades

Els nivells de seguretat i protecció de dades, d'acord amb les característiques dels serveis demanats, es concretaran en cada contracte basat d'acord marc.

No obstant, tota la informació rebuda, tractada, i els resultats que se'n derivin, serà material estrictament confidencial. No serà possible la difusió de cap tipus d'informació, dades o resultats de les feines que resultin d'aquest Acord Marc. Una vegada finalitzats els contractes i/o serveis, qualsevol tipus d'informació confidencial haurà de ser destruïda, tret d'excepcions acordades i signades.

En qualsevol cas, el adjudicatari dels contractes basats hauran d'implantar els controls i mesures de seguretat per tal de complir la normativa vigent i aplicable, en matèria de seguretat i protecció de dades.

4.4 Auditories

Mercabarna, podran revisar o auditar la correcta execució dels serveis contractats amb la periodicitat que considerin necessària.

L'execució de les auditories haurà d'estar prèviament autoritzada pel Mercabarna.

En tots aquells casos en què Mercabarna decideixi la realització d'una auditoria, l'adjudicatari haurà de garantir a Mercabarna l'accés total, incondicional i irrevocable als documents i eines existents que estiguin relacionats amb la prestació dels serveis.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per a Mercabarna. La informació es proporcionarà en la forma i temps requerits. La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, elaborant un pla d'acció. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a informar de l'estat i a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Mercabarna podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

La realització de les auditories per part de Mercabarna no eximeix a l'adjudicatari de la responsabilitat de realitzar les auditories a què estigui obligat per la legislació vigent.

4.5 Equips i rols

Per a cadascun dels capítols, els perfils que es consideren i les principals funcions sota la seva responsabilitat per a la prestació dels serveis dels contractes basats, són els següents:

Cap d'equip / Cap de projecte

Professional amb més de 6 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb cadascun dels basats. Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió de les activitats, dels projectes i dels equips assignats.

Consultor Especialista / Tècnic Especialista

Professional amb més de 6 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb cadascun dels basats. Realitzarà per si mateix els informes, les activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts, i marcarà les directrius que l'equip assignat ha de seguir per a realitzar aquestes activitats.

Consultor/Tècnic

Professional amb més de 4 anys d'experiència. en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb cadascun dels basats. Realitzarà per si mateix els informes, les activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts.

Consultor Júnior / Tècnic Júnior

Professional amb més de 2 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades amb cadascun dels basats. Realitzarà, amb el suport del perfils superiors, els informes, activitats o els projectes que li són encomanats, dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts. També realitzarà funcions de suport i col·laboració.

Cada contracte basat, en funció de l'objecte i de l'abast definit; determinarà l'especificitat dels perfils professionals requerits; com per exemple, analista de dada, consultor expert en analítica avançada, consultor expert en Ciberseguretat, cap de projecte expert en devops, coach agile, consultor expert en perfilat d'usuaris, consultor expert en experiència d'usuari, analista d'e-learning, etc.

En qualsevol cas, cada perfil específic equivaldrà a un dels perfils descrits anteriorment, i així es detallarà en el contracte basat d'acord marc.

4.6 Eines

Les eines a utilitzar per al desenvolupament dels serveis es determinaran en cadascun dels contractes basats.

En qualsevol cas, per a les eines que es determinin caldrà complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades per Mercabarna en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que n'hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés, llicenciamnt, etc.). Per tal d'assegurar l'operativa dels processos de governança, Mercabarna podrà establir uns volums mínims de llicències a adquirir per certes eines.
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè Mercabarna pugui analitzar i autoritzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat Mercabarna. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot deteriorar el servei o suposar un sobre cost per a Mercabarna. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.

- Mercabarna podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- Mercabarna es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat de l'execució dels serveis i els processos i procediments establerts. Mercabarna no tindrà en consideració informació referents a processos i procediments suportats per eines que no estigui continguda en les eines que determini Mercabarna.
- La correcta actualització de la informació en les eines és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació de les eines que sigui responsabilitat de l'adjudicatari es considerarà un defecte del propi servei.
- L'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament en un període de 2 mesos des de l'inici del servei. Per a les noves eines, Mercabarna comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

4.6.1 Repositori de documentació

Les eines i mecanismes de gestió documental a utilitzar per al desenvolupament dels serveis requerits s'establiran en cadascun dels contractes basats. En qualsevol cas, l'adjudicatari serà el responsable de mantenir la informació actualitzada, seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats Mercabarna.

4.7 Reporting – Generació d'informes

Els informes, indicadors i mètriques relatius als serveis requerits es determinaran en cadascun dels contractes basats.

En qualsevol cas, l'adjudicatari és el responsable de generar i lliurar els informes i mètriques de reporting que Mercabarna determini, utilitzant les eines i dades de Mercabarna. Aquestes mètriques i informes periòdics s'utilitzaran per al control i seguiment i han de servir de suport als òrgans de govern establerts per controlar i gestionar els serveis prestats per l'adjudicatari. Han de ser, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei.

4.8 Calendari i horaris

Els calendaris i horaris que l'adjudicatari haurà de cobrir es determinaran en cadascun dels contractes basats.

4.9 Localització física i recursos necessaris

La ubicació física dels professionals que formin part del servei, així com els recursos i eines que necessitin pel desenvolupament del servei, es determinaran en cadascun dels contractes basats.

En cas que es determini que els professionals que formin part del servei estiguin ubicats en

les instal·lacions de l'adjudicatari; seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

En cas que es determini que els professionals que formin part del servei estiguin ubicats a les dependències de Mercabarna, bé durant períodes concrets, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei; es proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tablettes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte Mercabarna es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial a les instal·lacions de Mercabarna. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en un termini pactat.

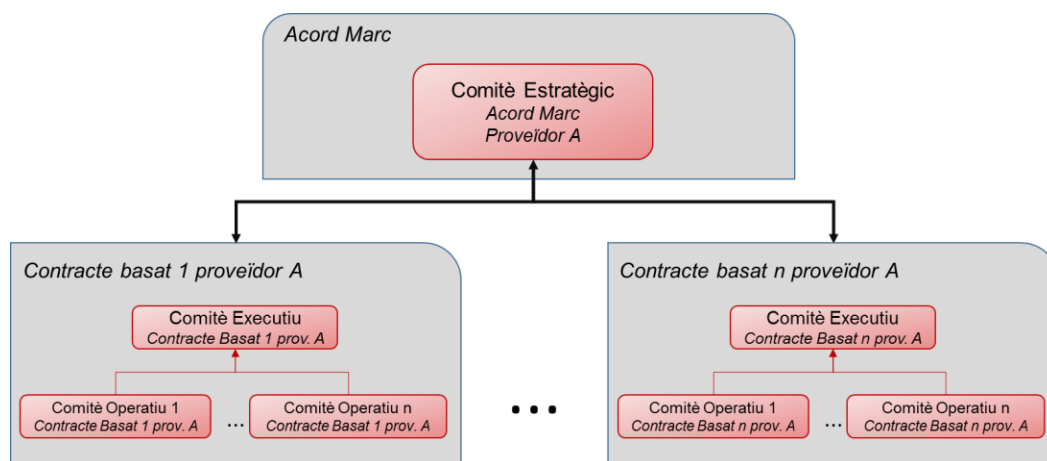
Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec adicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins de Mercabarna.

5. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació es basa en establir els comitès i el funcionament d'aquests, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del serveis descrites en aquest plec i dels contractes basats que se'n derivin. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Els adjudicataris assumiran aquest model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del serveis objecte d'aquest Acord Marc.

En aquest apartat es descriuen tant el model de relació de l'Acord Marc com el dels seus contractes basats. Els comitès que conformen aquests models de relació i el seu flux d'informació es mostren a la següent figura:



5.1 Model de relació de l'Acord Marc

El model de relació a nivell d'Acord Marc es basarà en un únic comitè el qual serà l'òrgan central de la relació entre Mercabarna i la empresa adjudicatària dels contractes basats i que es constituirà a partir de la primera adjudicació d'un contracte basat a la empresa homologada.

Els assistents a aquest comitè per part de l'adjudicatari hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos i acords que es prenguin en el comitè.

5.1.1 Comitè Estratègic de l'Acord Marc

Aquest comitè es farà de manera conjunta per tots els contractes basats adjudicats. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui anual, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei

Títol	
Comitè Estratègic de l'Acord Marc	
Participants	
Mercabarna	Proveïdor
<ul style="list-style-type: none">- Responsable de Contracte de l'Acord Marc- Direcció de Mercabarna- Altres assistents (si escau)	<ul style="list-style-type: none">- Responsable de compte- Responsables de serveis- Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau)
Objectius	
<ul style="list-style-type: none">- Marcar les directrius estratègiques- Identificar les directrius tàctiques a traslladar als contractes basats.- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en els diferents contractes basats durant en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor.- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits al diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.- Fer el seguiment de les incidències en el compliment de les obligacions contractuals dels diferents contractes basats.- Fer seguiment global del model econòmic dels diferents contractes basats, fent èmfasi en els eventuais desviaments.- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei dels diferents contractes basats per escalar-les a l'òrgan de contractació.- Identificar oportunitats de millora de la qualitat global del servei.- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.- Planificar, prioritzar i revisar les activitats amb impacte transversal.	
Entrades	Sortides

<ul style="list-style-type: none"> - Informes i quadres de comandament dels contractes basats. - Actes comitès executius dels contractes basats - Decisions a prendre 	<ul style="list-style-type: none"> - Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Directrius a traslladar pels contractes basats. - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat	
Anual o a petició de Mercabarna	

5.1.1.1 Estructura de responsabilitats

Amb independència del disseny organitzatiu de cada contracte basat d'acord marc, l'equip de treball a nivell global d'acord marc estarà compost, com a mínim, per un responsable de compte.

Responsable de compte

Aquesta figura és única. És la figura de referència i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre Mercabarna i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre Mercabarna i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats podem destacar:

- Consolidar i aportar a Mercabarna les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Ser l'interlocutor principal amb Mercabarna en matèria jurídica-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.
- Ser el responsable que Mercabarna rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Ser el responsable que el proveïdor faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit per Mercabarna, així com col·laborar en el procés de la conciliació.

5.2 Model de relació contractes basats Acord Marc

El model de relació a nivell de contracte basat es durà a terme en dos únics comitès que gestionaran el nivell executiu i el nivell operatiu dels contractes basats.

5.2.1 Comitè Executiu del Contracte Basat

Aquest comitè executiu es durà a terme per cada un dels contractes basats adjudicats. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol	
Comitè Executiu de Contracte Basat	
Participants	
Mercabarna	Proveïdor
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del Contracte Basat - Responsable/s del servei - Responsable de Contracte de l'Acord Marc (si escau) - Altres assistents (si escau) 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de serveis del contracte - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius	
<ul style="list-style-type: none"> - Marcar les directrius tàctiques - Identificar les directrius a traslladar al nivell operatiu. - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Realitzar el seguiment dels ANS associats als contracte basat, fent èmfasi en els desviaments. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants del marc del contracte basat (riscos, incidents del període...). - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació. - Identificar possibles modificacions del contracte basat per i proposar a l'òrgan de contractació. - Acordar els quadres de comandament del contracte basat. - Identificar, planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal. 	
Entrades	Sortides
<ul style="list-style-type: none"> - Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu contracte basat - Decisions a prendre 	<ul style="list-style-type: none"> - Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes pel comitè estratègic de l'AM - Propostes per l'Òrgan de Contractació mitjançant el comitè estratègic de l'AM
Periodicitat	
Mensual o a petició de Mercabarna	

5.2.1.1 Estructura de responsabilitats

El proveïdor assignarà un responsable de serveis del contracte.

Responsable de serveis del contracte

Professional amb més de 8 anys d'experiència en l'àmbit de la realització d'activitats relacionades. Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/ projecte. Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius. Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.

5.2.2 Comitè Operatiu Contracte Basat

Per cada un dels contractes basats, i segons la configuracions dels serveis i projectes que en formin part, es realitzarà un o diversos comitès operatius. Els diferents contractes basats concretaran la configuració d'aquests comitès. La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui quinzenal, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les especificitats i necessitats del servei.

Títol	
Comitè Operatiu Contracte Basat	
Participants	
<i>Mercabarna</i>	<i>Proveïdor</i>
- Responsables del servei - Responsable del Contracte Basat (si escau) - Altres assistents (si escau)	- Responsables operatius del servei - Responsable de serveis del contracte (si escau)
Objectius	
- Realitzar el seguiment i control de l'operació i provisió dels serveis del contracte basat. - Fer el seguiment dels ANS del contracte basat. - Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs. - Identificar possibles millores detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Identificar possibles canvis detectades en el servei per escalar al comitè executiu. - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Qualsevol altre seguiment operatiu específic del model de gestió del servei del contracte basat.	

Entrades	Sortides
-----------------	-----------------

<ul style="list-style-type: none"> - Quadres de seguiment del servei i ANS - Anàlisi i propostes de millora - Incidències detectades - Decisions a prendre 	<ul style="list-style-type: none"> - Acta - Propostes al comitè executiu del contracte basat - Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat	
Quinzenal o a petició de Mercabarna	