

MERCADOS DE ABASTECIMIENTOS DE BARCELONA, S.A. (MERCABARNA)

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER AL DESENVOLUPAMENT DEL NOU WEB CORPORATIU I LA POSADA EN MARXA D'UNA PLATAFORMA DE MARKETING AUTOMATION

Introducció

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 la baula majorista.

Mercabarna és una ciutat alimentària que funciona les 24 hores del dia. En el seu recinte concentra 600 empreses especialitzades en la distribució, elaboració, importació i exportació de productes frescos i congelats.

Actualment Mercabarna està portant a terme una transformació digital. En el marc del Pla de Transformació s'han definit un seguit d'iniciatives estratègiques, entre elles el desenvolupament del seu ecosistema digital corporatiu.

Dins d'aquest ecosistema digital, s'inclou el desenvolupament d'una nova pàgina web corporativa i la posada en marxa d'una plataforma de Marketing Automation configurada adequadament i vinculada al web.

Mercabarna: missió, visió i accionariat

MISSIÓ: Mercabarna és una empresa pública l'objectiu de la qual és garantir el funcionament eficient i responsable de la cadena de proveïment d'aliments frescos al sector majorista amb criteris de responsabilitat social, sostenibilitat ambiental i transparència.

- La comercialització i el consum de productes frescos, i amb especial atenció, els de proximitat.
- Els hàbits alimentaris saludables entre els consumidors finals.
- La lluita contra el malbaratament alimentari.
- La professionalització i la inserció laboral al sector alimentari.
- La competitivitat i la innovació empresarial.

VISIÓ: Mercabarna com a referent en comercialització d'aliments frescos del Mediterrani, pretén convertir-se en l'ecosistema sostenible i digital que combina les sinergies de ser:

- Pol empresarial i logístic.
- Punt de connexió entre el món rural i l'urbà.
- Dinamitzador del comerç i la restauració locals.
- Canal de comercialització de l'agricultura, la pesca i la ramaderia de proximitat.
- Centre d'innovació.
- Espai de difusió gastronòmica.
- Campus de formació alimentària.

En aquest nou ecosistema, els clients que hi desenvolupen la seva activitat, els usuaris que fan ús dels seus serveis i els ciutadans de Catalunya mantenen vincles de proximitat, col·laboració, confiança i transparència.

ACCIONARIAT: Els accionistes de Mercabarna són:

- ➔ Barcelona de Serveis Municipals -empresa de la qual l'Ajuntament de Barcelona és l'únic accionista- amb un 51% de les accions.
- ➔ Mercasa, amb un 37%. Mercabarna forma part de la xarxa Mercasa, integrada per 24 unitats alimentàries repartides per tota la geografia espanyola.
- ➔ La Generalitat de Catalunya amb un 12%.

Què és Mercabarna

Mercabarna és el mercat majorista proveïdor d'aliments frescos a més de 10 milions de persones. Els seus productes arriben a tot Espanya i a nombrosos països del món, tot i que el seu àmbit d'influència més immediat abasta tot Catalunya, el nord de la Comunitat Valenciana, Aragó, les Illes Balears, Andorra, el sud de França i el nord d'Itàlia.

Al seu recinte de 120 hectàrees situat a la Zona Franca de Barcelona s'hi concentren els mercats majoristes de la ciutat (Fruïtes i Hortalisses, Peix i Biomarket) i unes 600 empreses especialitzades en la distribució, importació, exportació i elaboració de productes frescos que comercialitzen més de 2 milions de tones d'aliments a l'any. A Sant Boi de Llobregat es troba Mercabarna-flor.

Cada dia entren al recinte, de mitjana, uns 14.000 vehicles i hi accedeixen unes 23.000 persones, 7.500 de les quals són treballadors de les pròpies empreses i, la resta, compradors d'empreses del comerç detallista, de les cadenes de distribució alimentària petites i mitjanes, importadors, restauradors, etc. que venen a proveir-s'hi.

Factors clau de Mercabarna.

Mercabarna és una peça clau en el desenvolupament dels sectors del comerç alimentari, la gastronomia i la restauració de Barcelona i Catalunya.

Aquest polígon alimentari és un element fonamental per al manteniment de la dieta mediterrània, tan valorada pels metges i dietistes d'arreu del món per la seva contribució a la salut de les persones.

Un element clau dels mercats radica en la coincidència en l'espai i el temps d'un determinat nombre de compradors i venedors (en competència entre ells). Això permet que es concentri

una gran i variada oferta de productes que conforma el preu més competitiu per al consumidor.

Un dels altres avantatges competitius de Mercabarna vers altres polígons alimentaris és que, a més dels mercats majoristes, ha sabut donar cabuda a empreses que aporten valor afegit al producte i servei al client per donar resposta a les necessitats actuals del comerç i el consum. Totes aquestes empreses estan situades a la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC) de Mercabarna. Avui dia, aquestes activitats de valor afegit i servei garanteixen la continuïtat dels mercats centrals, gràcies als quals hi ha una gran oferta i varietat de producte fresc respecte d'altres països, on els mercats majoristes han desaparegut atrapats al bell mig de les ciutats.

El tipus de compradors de les empreses de Mercabarna és divers:

- ✓ Petit comerç especialitzat (cada vegada més protagonitzat per la immigració).
- ✓ Cadenes detallistes de fruïteries modernes.
- ✓ Cadenes de distribució (cadenes de supermercats, grans superfícies...)
- ✓ Sector Horeca (hoteleria, restauració i col·lectivitats).
- ✓ Majoristes de la resta de l'Estat.
- ✓ Importadors/exportadors.

La gran concentració d'activitats agroalimentàries dins del gran recinte de Mercabarna afavoreix el control higiènic i sanitari dels aliments. Per a això, a Mercabarna hi ha un equip de veterinaris de l'Agència de Salut Pública de Barcelona que vetlla per garantir la seguretat alimentària.

Mapa simplificat de públics de Mercabarna.

Interns

- Consell Administració/Accionariat
- Comitè de Direcció
- Equip Directiu
- Plantilla Mercabarna
- Comitè empresa
- Gremis i associacions (ASSOCOME, AGEM, GMP, AEM)
- Empreses Unitat Alimentària
- Treballadors empreses Unitat Alimentària

Externs

- Administració pública
- Mercats majoristes internacionals i espanyols i associacions
- Empreses sector alimentari i logístic
- Fundacions i entitats socials tercer sector
- Proveïdors
- Sector educatiu: universitats, escoles professionals, escoles primària i secundària
- Mitjans de comunicació
- Opinió pública

Objecte de la licitació

L'objecte d'aquest plec és fixar els requisits pel desenvolupament del nou web corporatiu i la posada en marxa d'una plataforma de Marketing Automation.

El web actual de Mercabarna es va llançar l'any 2015 amb un nou disseny, adaptat parcialment a mòbil, que destacava la informació institucional i de serveis d'aquest gran polígon alimentari. El disseny i estructura de continguts actuals, tot i que s'han anat renovant i actualitzant amb els pas dels anys, no responen a les actuals necessitats tant de presentació de la informació com de consulta per part d'usuari.

Per tant, Mercabarna es planteja una renovació del web per disposar d'un nou canal que permeti:

- A nivell de branding: presentar Mercabarna i posicionar-la com a Mercat Majorista i pol logístic de referència a nivell nacional i internacional i connectar amb els diferents *stakeholders* i incrementar la seva confiança en Mercabarna.
- Pel que fa a la generació de negoci, disposar d'un canal que faciliti la captació de nous clients; tant d'empreses interessades en ubicar-se al recinte com de nous clients per a les empreses del recinte.
- Des d'un punt de vista de client, es vol disposar d'un web concebut per usabilitat mòbil que suposi un canal àgil pels clients a l'hora d'obtenir la informació i que ofereixi serveis atractius i adaptats a les necessitats dels diferents perfils de clients.
- Des d'un punt de vista tècnic, es pretén disposar d'una eina que aporti més autonomia a l'equip intern en la resolució d'incidències i en la implementació de nous continguts i recursos. També es busca que ofereixi una navegació més intuïtiva i còmoda per a l'usuari, amb un disseny responsive 100%, amb facilitat d'integració amb els canals de Mercabarna i de formularis, entre d'altres.
- Des d'un punt de vista de noves utilitats, es volen millorar o introduir serveis com un cercador d'empreses i un plànol interactiu, eines d'ajuda a l'usuari, etc.

Descripció del servei

Consideracions prèvies

- **Sobre el web actual**

El web actual té molta informació, però en alguns casos està desactualitzada.

L'experiència d'usuari (UX) no és prou òptima. La informació moltes vegades hi és, però costa de trobar. Per tant, és poc intuïtiva i en ocasions no acaba de ser una eina d'utilitat.

Així ho mostren les estadístiques d'ús (pobres en comparació amb la grandària de Mercabarna) i el fet que força usuaris acabin trucant per informar-se.

La informació més demandada és la referent a les empreses ubicades al recinte (cercador d'empreses). Es requereix que es mostrin més dades i que estiguin actualitzades, així com que el cercador disposi de noves funcionalitats.

Quant a l'accés per diferents dispositius, el web mostra informació diferent en mòbil i en desktop. No és una pàgina pensada per a mòbil i comporta problemes de navegació i visualització de la informació.

- **Sobre l'ecosistema digital**

L'ecosistema de Mercabarna engloba diferents sistemes més enllà del web corporatiu, al qual està vinculat el Portal de la Transparència.

Actualment, hi ha el portal del treballador i la intranet, tots dos aplicatius adreçats a la plantilla de Mercabarna. En el cas de la intranet, s'estan migrant les dades al portal del treballador. A més del cercador d'empreses, també hi ha un mapa d'empreses (<https://maps.mercabarna.es/home/>).

Mercabarnajobs (<https://www.mercabarna.es/serveis/mercabarnajobs/>) és la plataforma que serveix per a la captació de talent per a les empreses del recinte. Està integrada al web a través de codis iframes i fa servir el mateix sistema que l'oferta de cursos.

A banda d'això, també hi ha el portal TiquetAcces

(<https://tiquetsacces.mercabarna.es/frmMenuPrincipal.ashx>), on els usuaris dels recinte que tenen targetes d'abonament per accedir amb els seus vehicles poden sol·licitar les factures, renovar els abonaments o recarregar els prepagaments.

Està en marxa el projecte de Facility Management, amb què es gestionaran les incidències de les instal·lacions, tant a nivell intern, com a les empreses del recinte.

- **Altres aspectes a tenir en compte**

Actualment no existeix un CRM.

No hi ha una política de recollida de mailings per tal de poder disposar d'una base de dades amb la qual poder treballar. Tot i que es té un programa per a la gestió de mailings, en cap cas arriba a ser una plataforma de marketing automation.

El web no disposa d'apartats destinats a aportar informació de servei rellevant immediata com ara incidències.

Abast de l'encàrrec

En particular, es tracta de dotar a l'empresa i al departament de Marketing i Comunicació de Mercabarna de les eines adequades per adreçar-se als seus públics objectius.

Per una banda, es tracta de desenvolupar un nou web corporatiu que compleixi amb les necessitats de negoci, tan des del punt de vista estratègic com des del punt de vista de

necessitats de tots els *stakeholders* de Mercabarna i de l'altra, s'han de substituir totes les eines actuals utilitzades per fer les tasques de marketing digital per una plataforma de Marketing Automation configurant-la segons les necessitats a identificar.

L'abast del servei inclou els següents punts:

Web Corporativa

- a. Definició estratègica del web, conceptualització, disseny, programació i posada en marxa
 - b. Formació i suport
 - c. Manteniment tècnic de la plataforma
 - d. Manteniment correctiu i evolutiu del web
2. Marketing Automation
- a. Identificació de les necessitats de Marketing digital
 - b. Configuració de la plataforma de Marketing Automation
 - c. Formació i acompanyament

El licitador haurà de proposar els sistemes de suport, és a dir, la plataforma de Marketing Automation i el CMS. L'abast també ha d'incloure el cost de l'allotjament, les llicències que calguin quan sigui el cas, el desenvolupament de les integracions que siguin necessàries, la migració de les dades actuals que es determini.

Aquests han de ser SaaS i allotjats al Cloud.

Tanmateix, els dos sistemes poden ser tecnologies de fabricants diferents però es valorarà positivament la facilitat d'integració entre ambdós sistemes.

Tot seguit es descriu amb més detall els serveis demandats per realitzar el projecte

1. Nou web corporatiu

Construcció del web

La construcció del web comporta el servei d'anàlisi de l'escenari competitiu de Mercabarna, la definició estratègica web a seguir, la conceptualització del web, el disseny segons les directrius de l'empresa, el desenvolupament, la implantació, posada en marxa i la formació del nou web corporatiu de Mercabarna.

Les tasques detallades que corresponen a aquest servei són:

Definició estratègica

Anàlisi de la situació actual i de les necessitats de Mercabarna envers el nou web. Definició estratègica del nou web corporatiu tenint en compte les necessitats de tots els *stakeholders* de Mercabarna, així com el posicionament desitjat fruit de l'estratègia corporativa definida.

Conceptualització

Identificació de tots els continguts i funcionalitats que ha de contenir el web i creació de l'arquitectura del web, ja sigui unificada en una única plataforma o en diferents *microsites*, per tal d'assegurar una correcta experiència d'usuari.

Aquesta conceptualització haurà de ser escalable fàcilment.

Per tal d'acomplir aquest objectiu, l'equip de Mercabarna haurà d'aprovar una maqueta corresponent.

SEO

Anàlisi de totes les necessitats a nivell de SEO tan orgànic com tècnic. Tanmateix, s'haurà de treballar a nivell de SEO tots els continguts del web introduint-hi els marcatges adients.

Continguts

Els continguts identificats seran redactats entre l'equip de comunicació de Mercabarna i el licitador. Dit això, caldrà treballar a nivell de SEO per identificar les paraules clau a cobrir per tal de posicionar adequadament el web i revisar que la redacció compleixi els criteris de posicionament SEO.

Capa d'usuari (UI)

El disseny de la capa d'usuari es realitzarà prèvia selecció de dues propostes gràfiques presentades.

Aquestes propostes hauran d'incloure la pàgina d'inici i dues possibles pàgines interior a més d'elements i mòduls destacats com ara la capçalera i peu de pàgina, galeries, distribució de paràgrafs, menú, destacats, mòduls de trànsit creuat, formularis, feedbacks, finestres modals, etc...

A partir de la selecció realitzada caldrà fer una maqueta navegable a fi i efecte de poder fer-ne les iteracions corresponents fins a aconseguir el vistiplau de Mercabarna.

A partir d'aquest punt, es realitzaran lliuraments periòdics del prototip desktop/mobile per tal d'establir una metodologia àgil de treball.

Finalment, es lliurarà el material gràfic optimitzat en pes i mida a mode d'assets digitals.

El disseny haurà de ser *Responsive* amb 2 salts (Web i Smartphones) i la retícula estarà basada en Bootstrap 5.

A tenir en compte que com a guia de partida es disposarà del manual de marca de Mercabarna.

Per altra banda i com a resultat del disseny, caldrà fer un manual de disseny adaptat com a suport d'aplicacions futures.

Realització del disseny funcional i tècnic de la solució

A partir del material generat tant des del punt de vista de la conceptualització del web com dels continguts a desenvolupar, s'hauran d'estudiar les integracions amb els sistemes actuals de Mercabarna, així com veure la millor solució per posar en peu les funcionalitats identificades.

A dia d'avui, totes les connexions entre sistemes es fan via CSVs donat que no es disposa de cap middleware. Així, si la web s'ha d'integrar amb algun altre sistema es faria en primera instància en CSVs i més endavant amb WebServices.

Per altra banda, cal esmentar que Mercabarna no disposa de cap eina de gestió de processos.

Per tant, cal fer una anàlisi funcional i tècnica de la solució a desenvolupar. D'aquesta manera s'haurà d'entregar la documentació oportuna.

Desenvolupament del nou web

Un cop dissenyat tot el sistema s'ha de configurar i parametritzar el CMS SaaS tal com requereixi la solució definida i procedir al desenvolupament del web.

Test i pujada a producció

Qualsevol pas a producció i posada en línia del nou web o de qualsevol millora haurà de tenir prèviament el vistiplau de l'equip responsable de Mercabarna.

Per tant, el licitador haurà de definir uns procediments per posar online qualsevol versió i millora, tot assegurant-se el vistiplau de l'equip responsable de Mercabarna.

Documentació i Formació

Documentació i formació en referència a tots els lliuraments realitzats i de nous procediments al personal de Mercabarna (i a qui aquest consideri necessari) en el nou sistema a nivell d'operativa i gestió d'usuari, a nivell tècnic, d'administració i suport.

Manteniment tècnic

Manteniment anual per al suport tècnic de la plataforma SaaS i del nou web durant la vida del contracte corresponent a les tasques relatives al servei de manteniment incidental (No subjectes a garantia en els termes definits a l'apartat 'Període de garantia'), adaptació a noves versions i suport tècnic del sistema si s'escau i treball continu sobre les necessitats de SEO tècnic.

El licitador haurà d'articular un model de consum del servei de suport tècnic anual, d'hores de servei flexible i que pugui ser revisat periòdicament, per tal de donar servei de suport tant en consultes i incidències tècniques, com funcionals als usuaris gestors de la web.

El licitador en el marc del servei ha de facturar mensualment pel nombre real d'hores efectivament realitzades.

Qualitat del web

La pàgina web entregada fruit d'aquest projecte haurà de complir un cert nivell de qualitat marcat pels següents paràmetres:

1. Velocitat de càrrega
2. Salut de la web
3. Optimitzada pel SEO
4. Adaptació a dispositius diversos (Responsive)

Per tal d'assegurar aquests nivells, el web haurà de superar els següents llindars:

1. Quality Health de *Semrush* superior a 80.
2. Grau de GTMetrix igual o superior a B.
3. Puntuació de *Grader.com* superior a 80.

La pàgina web no serà acceptada fins que no compleixi aquest nivell de qualitat. En cas de que no s'assoleixin en cap moment, s'aplicarà una penalització.

Metodologia

La metodologia a aplicar pel desenvolupament es basarà en una metodologia Agile.

El primer any del contracte es desenvoluparà el MVP. El segon any de contracte es desenvoluparà 1 sprint. S'entén que d'aquesta manera es podran desenvolupar tots els continguts identificats en el llibre de continguts i les seves funcionalitats associades.

Informació annexa

Per tal de poder valorar adequadament l'esforç a realitzar i així fer una proposta acurada, es posarà a disposició de tots els candidats prèvia signatura d'un acord de confidencialitat els següents continguts:

1. Llibre de continguts a desenvolupar amb llur descripció i prioritació on s'identifiquen aquells que formaran el MVP.
2. Manual d'identitat visual corporativa

A més, el licitador té accés a la documentació corporativa de caràcter públic penjada al web actual.

2. Plataforma de Marketing Automation

La plataforma de Marketing Automation haurà d'esdevenir l'eina principal de l'equip de Marketing i Comunicació de Mercabarna i es valorarà l'accés i ús per part d'altres departaments de l'empresa en cas que la seva tasca ho requereixi.

Així s'han de substituir totes les eines que ara mateix fan servir per les funcionalitats ofertes per la nova plataforma.

Les tasques detallades d'aquests serveis són:

Definició estratègica

A partir de l'estudi de l'escenari actual i de les eines que es fan servir, s'ha de definir la configuració adequada de la plataforma.

Tanmateix, s'hauran de revisar les estratègies adequades de:

1. Captació i qualificació de Leads pels diferents Buyer Persona
2. Desenvolupament de la política de Blogs
3. Estratègia de Xarxes Socials
4. Comunicació amb els diferents públics objectius
5. Planificació de campanyes

Configuració inicial de la plataforma

La plataforma haurà de configurar-se per tal de complir amb les necessitats identificades.

A part de la configuració tècnica bàsica es configuraran les següents funcionalitats:

1. Creació dels perfils i rols d'usuaris adients
2. Creació de Templates d'email (marketing i nurturing)
3. Creació de Templates de Landing Pages i Thank You Pages
4. Creació i Inclusió d'elements de captació i conversió (Formularis, CTAs, ...) a la Web
5. Configuració de Workflows d'automatització de marketing i de nurturing
6. Configuració de Newsletter
7. Configuració del/s Blog/s
8. Connexió dels comptes de xarxes socials
9. Connexió de comptes d'anuncis
10. Configuració de la segmentació de la base de dades
11. Configuració de xats i bots
12. Configuració safates de correu compartides

Formació

Realització de la formació oportuna a l'equip de Marketing i Comunicació, i a professionals d'altres departaments que es considerin necessaris, en l'ús de la plataforma (Onboarding).

Suport

Manteniment anual per al suport tècnic de la plataforma SaaS i suport a l'equip de Marketing i Comunicació durant la vida del contracte corresponent a les tasques relatives al servei de manteniment incidental (No subjectes a garantia en els termes definits a l'apartat 'Període de garantia'), adaptació a noves funcionalitats i suport estratègic relatives al desenvolupament de l'activitat de Marketing .

El licitador haurà d'articular un model de consum del servei de suport tècnic anual, d'hores de servei flexible i que pugui ser revisat periòdicament, per tal de donar servei de suport tant en consultes i incidències tècniques, com funcionals a l'equip de Marketing i Comunicació.

El licitant en el marc del servei ha de facturar mensualment pel nombre real d'hores efectivament realitzades.

Requisits de sistemes

Marketing Automation SaaS

La nova pàgina web corporativa ha d'estar suportada per una plataforma de Marketing Automation SaaS. Per tant, el licitador haurà de proposar la plataforma de Marketing Automation SaaS amb la qual s'implementaran els processos corresponents.

Tot seguit es descriuen els requisits de diferents àmbits que ha de complir la plataforma de Marketing Automation SaaS.

Requisits Funcionals Generals

Id	Descripció	Criticitat
MK.RFG1	Creació de llistes de contactes estàtiques o dinàmiques que s'actualitzin segons diferents criteris fent servir els camps de la base de dades per crear contingut personalitzat en correus o crear audiències específiques.	Obligatori
MK.RFG2	Funcionalitat de Xat que permeti interactuar individualment amb els visitants mentre naveguen pel lloc web.	Obligatori
MK.RFG3	Creació de bots per encaminar automàticament els	Obligatori

	visitants al contingut més útil i escalar les comunicacions individualitzades.	
MK.RFG4	Gestió multi-idioma.	Obligatori
MK.RFG5	Eina de creació de workflows visual i intuïtiva.	Obligatori
MK.RFG6	Creació de formularis individuals, emergents, incrustats i externs per reunir informació de contactes específica.	Obligatori
MK.RFG7	Disponibilitat d'eines de xarxes socials per programar i publicar actualitzacions, monitoritzar termes i analitzar-ne el rendiment. Han de funcionar amb Facebook, Instagram, LinkedIn i Twitter.	Obligatori
MK.RFG8	Enviament i recepció de missatges de WhatsApp a través d'una safata d'entrada compartida i enviament de missatges automatitzats usant workflows.	Desitjable
MK.RFG9	Qualificació i classificació automàtica de leads en funció de regles.	Obligatori
MK.RFG10	Disponibilitat d'automatització basada en empreses amb eines ABM.	Obligatori
MK.RFG11	Enviament de correus electrònics automàtics després de la recepció de formularis per començar a nodrir leads.	Obligatori
MK.RFG12	Creació de pàgines de destinació adaptables destinades a les conversions usant un editor drag-and-drop.	Obligatori
MK.RFG13	Creació de botons de crida a l'acció (CTA) personalitzats que guiïn els visitants cap a punts clau de conversió al lloc web o pàgines de destinació. S'han de poder optimitzar amb proves A/B, fer-ne un seguiment de les accions dels visitants en diverses pàgines i afegir-ne personalització intel·ligent.	Obligatori
Seguretat	Xifrat de dades a base de dades	Obligatori
Seguretat	El sistema resultat de la implantació ha de garantir la plena seguretat d'accés, amb especial atenció al tractament de dades personals, respectant el marc legislatiu vigent. El sistema s'ha de protegir enfront de virus, troians, atacs d'injecció, etc. Assegurament de la confidencialitat, seguretat i	Obligatori

	<p>integritat de totes les dades referenciades a la plataforma.</p> <p>Compliment de les reglamentacions i lleis nacionals / europees per a la protecció de dades i privacitat com RGPD, etc.</p>	
--	---	--

L'arquitectura i implantació del sistema han de garantir una operació de 24x7 amb una disponibilitat del 99,9% o superior.

Reguisits de la Plataforma Cloud

Administració i manteniment del CPD i de la infraestructura necessària per a la implantació i explotació de la solució.

Adquisició del dret d'ús, manteniment i suport tècnic de la plataforma durant la vida del contracte.

A continuació es mostren els requisits de la plataforma cloud:

Id	Categoria	Descripció
PLA01	Ubicació	El Centre de Procés de Dades CPD estarà ubicat en un país de la UE, on s'allotjarà la infraestructura i es desplegarà el sistema d'informació objecte d'aquest contracte. El servei ha de contemplar els entorns de Producció i no Producció (Preproducció com a mínim).
PLA34	Redundància i disponibilitat	El centre de dades ha de tenir una disponibilitat equivalent a TIER III o superior (Programació de períodes de manteniment sense afectació del servei, disposar de múltiples línies elèctriques i refrigeració però únicament amb una línia activa, components redundants, etc.
PLA25	Redundància i disponibilitat	Assegurament de la continuïtat del servei en cas de desastre i alta disponibilitat mitjançant solucions amb redundància geogràfica.
PLA36	Redundància i disponibilitat	La plataforma ha de tenir una gestió ininterrompuda (24x7) i ha de complir un ANS (acord de nivell de servei o SLA) de disponibilitat del 99,9% o superior.
PLA47	Redundància i disponibilitat	Interconnexió IP de tal manera que la infraestructura quedi connectada a Internet tot permetent un trànsit IP d'alta disponibilitat, evitant així que la caiguda d'algun dels components no provoqui la pèrdua de servei.
PLA48	Seguretat	La plataforma cloud ha de complir amb els requisits ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 i l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) nivell Alt.

Id	Categoria	Descripció
PLA21	Seguretat	<p>Servei de backup diari de les dades amb retenció mínima de 7 dies.</p> <p>Servei de backup setmanal de les dades amb retenció mínima de 2 setmanes.</p> <p>Servei de backup mensual de les dades amb retenció mínima de 3 mesos.</p> <p>Capacitat per habilitar el backup addicional en emmagatzematges externs en el núvol gestionats per Mercabarna.</p> <p>Ha d'incloure la recuperació de les dades realitzada per l'administrador de Mercabarna o sol·licitada per ell.</p>
PLA24	Seguretat	Xifrat de totes les comunicacions.
PLA26	Seguretat	Servei de revisions periòdiques de vulnerabilitats sobre elements maquinari, programari i xarxa i aplicació de patches de seguretat corresponents realitzats pel fabricant.
PLA27	Seguretat	Sistemes de detecció i bloqueig d'intrusió (IDS-Intrusion Detection System) / IPS-Intrusion Prevention System) proporcionats pel fabricant.
PLA32	Seguretat	Funcionalitat de monitorització del servei (a nivell d'entorn, espai d'emmagatzemament, continuïtat de servei, execució de complements, treballs del sistema, etc.)
PLA35	Seguretat	<p>El sistema ha de garantir la plena seguretat d'accés, amb especial atenció al tractament de dades personals, respectant el marc legislatiu vigent. El sistema s'ha de protegir enfront de virus, troians, atacs d'injecció, etc.</p> <p>Assegurament de la confidencialitat, seguretat i integritat de totes les dades referenciades a la plataforma.</p> <p>Compliment de les reglamentacions i lleis nacionals / europees per a la protecció de dades i privacitat com RGPD.</p>

Requisits d'Email marketing

Id	Descripció	Criticitat
MK.REM1	L'editor de correus ha de permetre crear, modificar i publicar fàcilment emails usant un sistema drag-and-drop visual que no requereix fer servir codificació personalitzada.	Obligatori
MK.REM2	S'han de poder enviar correus electrònics massius que es puguin provar i optimitzar prèviament per a diferents tipus de dispositius i safates d'entrada.	Obligatori
MK.REM3	Disponibilitat de personalització de continguts en funció del destinatari.	Obligatori
MK.REM4	La plataforma ha de permetre crear carpetes de temes per a mòduls, estils i plantilles per mantenir la uniformitat en tot moment.	Obligatori
MK.REM5	Monitorització individualitzada del funcionament de cada correu electrònic.	Obligatori
MK.REM6	Possibilitat d'execució de proves A/B de correus electrònics per identificar les variants de text o disseny que tinguin el millor rendiment.	Obligatori
MK.REM7	S'han de poder seleccionar destinataris individuals de la base de dades o llistes estàtiques o dinàmiques.	Obligatori
MK.REM8	S'han de poder excloure destinataris individuals de la base de dades o llistes estàtiques o dinàmiques.	Obligatori
MK.REM9	Obtenció d'informació detallada sobre la reputació d'enviament de correus.	Obligatori

Requisits de Gestió de Campanyes

Id	Descripció	Criticitat
MK.RGC1	Connexió de comptes de xarxes d'anuncis compatibles: Google Ads, Facebook Ads, Instagram Ads i LinkedIn Ads.	Obligatori

MK.RGC2	Creació d'audiències a partir de la base de dades de contactes de la plataforma.	Obligatori
MK.RGC3	Possibilitat de gestionar els anuncis des de la plataforma.	Obligatori
MK.RGC4	Sincronització de leads generats a les plataformes d'anuncis.	Obligatori
MK.RGC5	Possibilitat d'afegir píxels al lloc web per fer seguiment de les conversions i tornar a interactuar amb les persones que l'han visitat, mostrant nous anuncis.	Obligatori
MK.RGC6	Retargeting d'anuncis.	Obligatori
MK.RGC7	Gestió i monitorització de campanyes en una sola vista.	Obligatori
MK.RGC8	Creació d'esdeveniments que sincronitzin els canvis de l'etapa del cicle de vida dels leads als comptes d'anuncis per optimitzar el seu lliurament a les diferents xarxes.	Obligatori
MK.RGC9	Càlcul del retorn de la inversió.	Obligatori

Requisits de Reporting

Id	Descripció	Criticitat
MK.RGC11	Configuració de panells amb dades detallades i personalitzables sobre el rendiment dels actius de marketing utilitzats a la plataforma.	Obligatori
MK.RGC12	Comparativa de mètriques de rendiment de correus electrònics de Marketing, formularis, campanyes o publicacions a xarxes socials en paral·lel.	Obligatori
MK.RGC13	Agrupació d'elements específics de contingut en una campanya.	Desitjable

CMS SaaS

La nova pàgina web corporativa ha d'estar suportada per un CMS SaaS. Per tant, el licitador haurà de proposar un CMS SaaS on desenvoluparà el web.

Tot seguit es descriuen els requisits de diferents àmbits que ha de complir el CMS.

Requisits Funcionals Generals

Id	Descripció	Criticitat
CMS.RFG1	El CMS ha d'estar allotjat en una infraestructura totalment gestionada, optimitzada i escalable.	Obligatori
CMS.RFG2	L'SLA ha de garantir un temps d'activitat mesurat superior al 99%.	Obligatori
CMS.RFG3	El CMS ha d'estar dotat amb un CDN integrat que permeti bloquejar atacs i mantenir la seguretat del lloc web.	Obligatori
CMS.RFG4	Tot el contingut allotjat haurà d'estar recolzat per un CDN que el distribueixi ràpidament.	Obligatori
CMS.RFG5	El proveïdor ha de comptar amb un equip d'assistència amb el qual poder contactar en cas de necessitat. Els canals de contacte han de ser correu electrònic, xat a l'aplicació i telèfon.	Obligatori
CMS.RFG6	Les pàgines de lloc web, de destinació i els articles del blog s'han de poder allotjar al domini arrel (p. ex., https://mercabarna.es) i poder-se redirreccionar des del domini arrel a un subdomini (p. ex., https://mercabarna.es >> https://www.mercabarna.es) i viceversa.	Obligatori
CMS.RFG7	El CMS ha d'assegurar-se amb SSL estàndard a tot el contingut allotjat.	Obligatori
CMS.RFG8	Cal disposar d'una funcionalitat per redirreccionar a qualsevol URL el trànsit d'una pàgina o publicació de blog allotjada al CMS.	Obligatori
CMS.RFG9	Quan per qualsevol motiu es decideixi canviar la URL d'una pàgina publicada, el CMS ha de crear un redirreccionament automàtic de l'antiga URL a la	Obligatori

	nova.	
CMS.RFG10	El CMS ha de permetre gestionar múltiples blogs, cada un d'ells en diversos idiomes.	Obligatori
CMS.RFG11	Cal disposar d'un sistema àgil per importar ràpidament contingut de blog d'altres plataformes.	Obligatori
CMS.RFG12	S'ha de poder exportar un fitxer CSV amb tots els posts dels blogs.	Obligatori
CMS.RFG13	Els equips de TI han de poder administrar la seguretat del contingut allotjat al CMS establint de quina manera accedeixen els visitants externs al lloc web i garantint la màxima protecció.	Obligatori
CMS.RFG14	Dins de l'entorn de producció, s'ha de poder experimentar amb elements de l'experiència de l'usuari i el client abans d'activar la seva implementació.	Obligatori
CMS.RFG15	El CMS ha de poder mostrar qualsevol contingut creat en diversos tipus de dispositius per tal validar la correcta maquetació.	Obligatori

Requisits Construcció de Pàgines

Id	Descripció	Criticitat
CMS.RCP1	El CMS ha de permetre crear carpetes de temes per a mòduls, estils i plantilles per mantenir la uniformitat en tot moment.	Obligatori
CMS.RCP2	L'editor de pàgines ha de permetre crear, modificar i publicar fàcilment pàgines al lloc web i blog usant sistema drag-and-drop visual que no requereix fer servir codificació personalitzada.	Obligatori
CMS.RCP3	Administració del contingut del lloc web mitjançant un sistema jeràrquic de carpetes per veure ràpidament com està estructurat.	Obligatori
CMS.RCP4	Possibilitat de creació de pàgines generades dinàmicament a partir de bases de dades.	Obligatori

CMS.RCP5	Funcionalitat de creació de formularis individuals, emergents, incrustats i/o externs per reunir informació de contactes específica que l'empresa necessita.	Obligatori
CMS.RCP6	Crear plantilles i estils personalitzats.	Obligatori
CMS.RCP7	Crear materials de javascript, HTML i CSS personalitzats just on es publiquen les pàgines.	Obligatori
CMS.RCP8	Creació de pàgines de destinació adaptables destinades a les conversions usant l'editor drag-and-drop.	Obligatori
CMS.RCP9	Crear botons de crida a l'acció (CTA) personalitzats que guiïn els visitants cap a punts clau de conversió al lloc web. S'han de poder optimitzar amb proves A/B per determinar les variacions de millor rendiment, i permetre fer seguiment de les accions dels visitants en diverses pàgines i afegir personalització intel·ligent.	Obligatori
CMS.RCP10	Allotjament i administració d'imatges, vídeos i documents per poder incrustar-los a les pàgines.	Obligatori
CMS.RCP11	Servei d'anàlisi de les pàgines allotjades al CMS per detectar errors de rendiment freqüents que puguin fer que es carreguin lentament.	Desitjable
CMS.RCP12	Possibilitat d'actualitzar la navegació del lloc web en un sol lloc per implementar canvis a nivell global.	Obligatori
CMS.RCP13	Les pàgines del lloc i les pàgines de destinació han de poder protegir-se amb contrasenya per controlar qui veu cada contingut.	Obligatori

Requisits Gestió SEO

Id	Descripció	Criticitat
CMS.RGS1	Possibilitat d'Importar l'slug, el títol i la metadescripció de cadascuna de les pàgines.	Obligatori
CMS.RGS2	El CMS ha de disposar d'un panell que informi sobre mètriques, com ara impressions, clics, taxa de clickthrough i lloc mitjà (classificació) per fer	Obligatori

	seguiment de les tendències del rendiment de la cerca orgànica en el temps.	
CMS.RGS3	Cal disposar d'una anàlisi detallada de pàgines web individuals per veure les consultes de cerca exactes amb què es classifiquen.	Obligatori
CMS.RGS4	El CMS ha de disposar d'una eina per crear conjunts de temes que enllacin automàticament contingut de suport amb les pàgines “pilars” principals per garantir que els motors de cerca puguin rastrejar fàcilment el lloc i identificar-lo com a expert en qualsevol tema específic.	Obligatori
CMS.RGS5	Integració amb Google Search Console	Obligatori
CMS.RGS6	Mapa del lloc en XML generat automàticament per facilitar el rastreig per part dels motors de cerca.	Obligatori
CMS.RGS7	Eina integrada al CMS per identificar problemes de SEO a tot el lloc web i recomanar com optimitzar les pàgines per obtenir més trànsit orgànic.	Obligatori
CMS.RGS8	El contingut del bloc ha d'incloure assistència integrada de Google AMP de ràpida instal·lació per garantir bones experiències en dispositius mòbils i SEO.	Obligatori

Requisits Personalització de Continguts

Id	Descripció	Criticat
CMS.RPC1	Mostrar dades de contactes registrats (com el nom, el cognom o l'adreça de correu electrònic) al contingut del lloc web per augmentar les interaccions i la conversió.	Obligatori
CMS.RPC2	Poder crear llistes de contactes estàtiques o dinàmiques que s'actualitzin segons criteris explícits (facilitats pels usuaris en formularis) o implícits (basats en el comportament de l'usuari al lloc web).	Obligatori
CMS.RPC3	Mostrar elements de contingut diferent en una mateixa pàgina utilitzant regles intel·ligents basades en els criteris següents:	

CMS.RPC3.1	Font de l'anunci: mostrar contingut als visitants segons l'anunci en què van fer clic. La font de l'anunci s'ha de determinar pels paràmetres UTM a la URL de la pàgina.	Obligatori
CMS.RPC3.2	País: mostrar contingut al visitant segons el país, determinat per l'adreça IP del visitant.	Obligatori
CMS.RPC3.3	Tipus de dispositiu: mòbils, tauletes o equips d'escriptori.	Obligatori
CMS.RPC3.4	Font de referència: mostrar als visitants el contingut intel·ligent segons la manera com va trobar el lloc web.	Obligatori
CMS.RPC3.5	Idioma preferit: personalitzar el contingut segons l'idioma establert al navegador web del visitant.	Obligatori
CMS.RPC3.6	Llistes a les quals pertany el contacte: mostra contingut diferent als visitants que són membres d'una llista de segmentació específica.	Obligatori
CMS.RPC3.7	Etapa del cicle de vida: mostra continguts diferents segons si el visitant és un lead, un client, un proveïdor, etc.	Obligatori
CMS.RPC3.8	Paràmetre de consulta: mostrar contingut segons els paràmetres de consulta (utm's) a la URL de la pàgina del visitant.	Obligatori

Requisits Reporting

Id	Descripció	Criticitat
CMS.RP1	Registrar quines fonts, campanyes, recomanats, tipus de contingut, articles o pàgines intervenen en el procés de conversió del visitants en base a diferents models d'atribució multicontacte.	Obligatori
CMS.RP2	Conèixer el rendiment del contingut amb filtres detallats, com la taxa de rebot, el temps mitjà a la pàgina, nombre de visualitzacions, etc.	Obligatori
CMS.RP3	Poder crear informes personalitzats que facin servir	Obligatori

	les dades dels contactes juntament amb les dades d'interacció amb el lloc web.	
CMS.RP4	Poder crear panells d'informes per a diferents temàtiques i destinataris.	Obligatori
CMS.RP5	Filtrar les analítiques per domini, país o qualsevol ruta URL del lloc.	Obligatori

Requisits Multi-idioma

Id	Descripció	Criticitat
CMS.RMI1	Les diferents variants d'idioma de les pàgines s'han d'associar automàticament per a que el contingut sigui més fàcil de gestionar.	Obligatori
CMS.RMI2	Les variants d'idioma de les pàgines han de gestionar automàticament la inclusió d'etiquetes hreflang.	Obligatori

Condicions d'execució

Lloc i horari de prestació del servei

Habitualment es prestarà el servei en horari d'oficina (8x5, 40 hores setmanals) per cada persona de l'equip de treball.

Excepcionalment, i per requisits del servei, es podran requerir alguns serveis fora de l'horari d'oficina establert, incloent caps de setmana i dies festius.

Consideracions a l'estructura organitzativa

L'estructura organitzativa del projecte proposada per Mercabarna és la següent (a tenir en compte per part del Llicitador en la seva proposta detallada de gestió de projecte i model de relació):

Comitè director de projecte

Format pels professionals que designi el propi adjudicatari per a la direcció i seguiment del projecte a més dels professionals establerts per Mercabarna.

Les seves competències principals són:

- Acceptació de les propostes.
- Seguiment del projecte.
- Posar a l'abast els recursos materials del projecte.
- Acceptació final del projecte.

Comitè de seguiment de projecte (operatiu)

Format pels professionals dels següents rols:

- Responsable del projecte de l'adjudicatari.
- Responsable del projecte de Mercabarna.

Es designarà un interlocutor únic que serà la persona de contacte.

Equip de treball

Format pels professionals assignats a realitzar les tasques descrites per aquest projecte i pels professionals de Mercabarna encarregats de participar en el disseny i vetllar pel funcionament de la plataforma.

Les empreses designades assignaran l'equip humà tècnic necessari per realitzar la prestació deis serveis encarregats. A més, hauran d'aportar la infraestructura necessària i els perfils professionals adequats per prestar els serveis i portar a terme els encàrrecs que es facin de forma simultània.

A continuació, es detallen els serveis que les empreses designades hauran de centralitzar, amb recursos interns o externs. L'empresa haurà de comptar amb una experiència professional mínima de 5 anys en la realització d'aquestes funcions:

- Director de projecte
- Cap de projecte
- Consultor en marketing digital
- Dissenyador UX/UI
- Programador Front
- Programador Back

Les empreses designades assignaran els recursos necessaris corresponents d'administració, sistemes i tots aquells altres agents necessaris i suficients per a la correcta prestació dels serveis descrits del present Plec de Prescripcions Tècniques, en totes les seves fases.

Consideracions sobre substitució de personal

Si alguna de les persones assignades al projecte per l'adjudicatari, a judici de Mercabarna no s'adaptés a les tasques previstes, es podrà demanar la seva substitució. En el supòsit que es requerís per part de Mercabarna la substitució d'algun d'aquest empleats, l'adjudicatari s'haurà d'assegurar que el substitut està adequadament qualificat i compta amb l'experiència suficient per dur a terme els serveis objecte del contracte prèvia autorització de Mercabarna.

Mercabarna no acceptarà la substitució de cap empleat destinat al projecte per part de l'adjudicatari si abans de dur-la a terme aquest no li comunica la substitució com a mínim amb 10 dies d'antelació, i li proporciona els detalls de l'experiència professional i el currículum del nou empleat que es proposa.

Execució del servei

L'adjudicatari prestarà els serveis en les condicions que s'especifiquen en el present plec tècnic.

Devolució del servei

Els licitadors hauran de presentar un pla de devolució del servei, que inclourà l'enumeració de totes les activitats de transferència del servei i del coneixement a tercers, en cas de canvi de proveïdor a la finalització del contracte.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent realitzat en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per Mercabarna.

El pla de devolució haurà de complir almenys els següents aspectes:

- El termini d'execució serà com a mínim de 2 mesos abans de la finalització del contracte. Mercabarna es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- S'inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes principals d'operació. Es descriurà com a mínim:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o Mercabarna en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per Mercabarna realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.

- Mercabarna podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a Mercabarna, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació.
- L'adjudicatari haurà de definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari i Mercabarna.

L'adjudicatari ha de mantenir els nivells de servei fins la finalització del contracte, per tant el pla de devolució no ha de ser causa de discontinuïtat o degradació del servei. En cas de dificultar de forma clara i evident el procés de canvi o degradar els nivells, Mercabarna podrà penalitzar econòmicament al contractant sortint.

Període de garantia

S'estableix un període de garantia d'1 any per totes les modificacions fetes en les plataformes a partir de la data de pas a producció d'aquestes.

Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les aplicacions en producció (imputables a ell per acció o per omisió) a cost zero, incloent els materials, la mà d'obra, els desplaçaments i qualsevol altra despesa o maquinària necessària. També s'ha de mantenir actualitzada tota la documentació relacionada amb el projecte.

Qualsevol modificació o millora sobre qualsevol de les aplicacions incloses dins l'àmbit de subministrament implicarà la renovació del període de garantia de les pròpies millores.

Acord de Nivell de Servei (ANS)

L'Acord de Nivell de Servei s'establirà entre MERCABARNA i l'empresa adjudicatària considerant els següents criteris:

- Durant tot el període del contracte l'Adjudicatari ha d'oferir un únic telèfon d'atenció immediata durant l'horari de suport a l'operació per poder notificar peticions o incidències. Es valorarà que disposi d'una eina informàtica que permeti el registre i seguiment d'aquestes.
- Tota incidència o petició d'evolució oberta per Mercabarna té una categoria i, per tant, un temps límit per a ser plantejada una proposta de resolució per part de l'empresa adjudicatària.
- Tota incidència o petició oberta per Mercabarna i sobre la qual s'hagi acceptat la proposta de resolució de l'empresa adjudicatària, té també un temps límit per a ser resolta.

- Es considera que s'ha respectat el ANS quan una incidència o petició creada per Mercabarna es dona per resolta per part de l'empresa adjudicatària en el temps establert per aquella categoria.
- L'Adjudicatari ha de complir amb els següents temps màxims de resolució, a comptar des de la notificació de la incidència fins a la seva resolució, el Licitador pot establir uns nivells de servei millorats als establerts:

o Manteniment correctiu i de suport:

La resposta a les qüestions de caire funcional que es plantegin en el marc del servei de suport serà immediata.

L'ANS de les incidències es regiran per la següent taula:

Prioritat	Temps màxim resolució	Nivell acompliment
Crítica	4 h en jornada laboral	100% dels casos
Greu	8 h en jornada laboral	100% dels casos
Lleu	16 h en jornada laboral	80% dels casos

o Manteniment evolutiu: Crítica

	Prioritat	Temps màxim resolució	Nivell acompliment
Valoració de la resposta	Crítica	4 h en jornada laboral	100% dels casos
	Greu	8 h en jornada laboral	100% dels casos
	Lleu	16 h en jornada laboral	80% dels casos
Desenvolupament	Crítica	Pactat en la proposta	100% dels casos
	Greu	Pactat en la proposta	100% dels casos
	Lleu	Pactat en la proposta	100% dels casos

Es consideraran dies laborables els que ho siguin d'acord al calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

L'Adjudicatari presentarà un informe trimestral amb el resum de la prestació de suport a l'operació, on apareguin el nombre d'incidències i peticions obertes i tancades i els temps mitjos de resolució.

El lliurament de la solució haurà d'anar acompanyat de la documentació relacionada que s'haurà de lliurar abans del pas a producció. Com a mínim, s'entregarà l'Anàlisi funcional i tècnic de la solució i, en funció de la naturalesa de la petició o incidència, es requeriran altres documents addicionals.

Compliment d'estàndards i directrius

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els estàndards i directrius d'arquitectura que Mercabarna li proporcioni en temps de projecte.

Totes les aplicacions cal que compleixin amb els estàndards de qualitat establerts per Mercabarna, així com aquells que l'adjudicatari hagi millorat en la seva proposta.

Documentació prèvia pas a producció

L'adjudicatari, abans del pas a producció de noves funcionalitats, haurà de lliurar el codi font i tota la documentació funcional i tècnica. Com a mínim s'haurà de lliurar obligatòriament:

- Codi font
- Anàlisi funcional
- Disseny tècnic i arquitectura
- Plans de proves executats (funcionals, tècnics, d'integració, de rendiment i d'usuari)
- Manuals d'usuari
- Manual de posada en producció

Propietat Intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a MERCABARNA de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

Per tant MERCABARNA resta com a propietària dels programes fonts realitzats, sense cap dret per part de l'Adjudicatari.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de Mercabarna, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'Adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a Mercabarna. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

Adaptació i evolució de la plataforma

L'adjudicatari es compromet a evolucionar la solució implantada a Mercabarna amb les noves versions de les plataformes i garantint l'ús de versions suportades pels fabricants.