

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE RRHH DE MERCABARNA

DESEMBRE 2024

ÍNDIX

1.	INTRODUCCIÓ	3
	1.1. OBJECTE	3
	1.2. ANTECEDENTS	3
2.	REQUISITS DELS SERVEIS MANTENIMENT.....	4
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ	6
	3.1. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
	3.2. CONSIDERACIONS A L'ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	7
	3.3. CONSIDERACIONS SOBRE SUBSTITUCIÓ DE PERSONAL	7
	3.4. EXECUCIÓ DEL SERVEI	7
	3.5. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	8
	3.6. PERÍODE DE GARANTIA.....	8
	3.7. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	9
	3.8. COMPLIMENT D'ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.	
	3.9. DOCUMENTACIÓ PRÈVIA PAS A PRODUCCIÓ ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.	
	3.10. PROPIETAT INTEL·LECTUAL	10
	3.11. ADAPTACIÓ I EVOLUCIÓ DE LA SOLUCIÓ	11
4.	MODEL DE PRESENTACIÓ D'OFERTES	11
	4.1. RESUM EXECUTIU ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.	
	4.2. PROPOSTA DE MANTENIMENT ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.	

1. INTRODUCCIÓ

1.1. OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és definir les particularitats i regular les condicions del Servei de manteniment del Sistema de Gestió de RRHH de Mercabarna.

D'aquesta forma, amb la contractació d'aquests Serveis, Mercabarna pretén assegurar el funcionament del Sistema, la seva actualització permanent amb les millores que resultin aplicables al software, un servei de suport al ús i la resolució de les incidències i dubtes de funcionament.

1.2. ANTECEDENTS

1.2.1. Situació actual

En data 4 de juliol de 2019, es va formalitzar el contracte de serveis, per una durada de 4 anys, això és, fins al 4 de juliol de 2023, amb l'empresa CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A., (en endavant, "GRUPO CASTILLA"), per a la implantació d'un nou sistema de gestió de RRHH de Mercabarna (Expedient OB19105). Aquest contracte va ser objecte d'una pròrroga addicional d'un (1) any, fins el dia 3 de juliol de 2024, segons el disposat a la clàusula 4 del PCAP.

L'abast de l'esmentat contracte es dividia en el següents 4 blocs:

- A.** Servei de desenvolupament i implantació de la nova solució de RH per MERCABARNA. Les tasques principals que corresponen a aquest servei són:
 - Anàlisi, disseny funcional i tècnic d'acord amb els requisits expressats en el present plec.
 - Personalització, parametrització, possibles desenvolupaments i integracions d'acord amb el disseny funcional i tècnic realitzat.
 - Migració i càrrega inicial de dades per a la posada en marxa.
 - Implantació i posada en marxa del nou sistema.
 - Documentació i formació als usuaris del sistema, tant a nivell d'operativa i gestió com a nivell tècnic, d'administració i suport.

- B.** Servei associat al "pagament per ús" (SaaS) de la solució de RH una vegada implantada en MERCABARNA, i al llarg de la vida del contracte. Correspon a les tasques relatives al dret d'ús de l'eina per part dels usuaris de MERCABARNA, hosting, servei de manteniment incidental (no subjectes a garantia en els termes definits a l'apartat 'Període de garantia'), adaptació a noves versions, actualització d'acord a la legislació vigent, suport als usuaris i suport tècnic del sistema per a MERCABARNA.

- C.** Servei de BPO de externalització de l'execució dels processos de nòmina i seguretat social de la solució de RH una vegada implantada en MERCABARNA, i al llarg de la vida del contracte.

- D.** Servei de suport a usuari de la solució de RRHH una vegada implantada a MERCABARNA.

- E.** Bossa d'hores de manteniment evolutiu a disposar de la solució de RRHH per a MERCABARNA

1.2.2. Serveis que comprèn aquesta actuació

L'objecte del present contracte el constitueixen els **serveis referits a les lletres B a E anteriors, per ser necessari únicament el Servei de manteniment del Sistema de Gestió de RRHH ja implementat.**

2. **REQUISITS DELS SERVEIS MANTENIMENT**

Manteniment **biannual** pel suport tècnic i bossa d'hores de desenvolupaments i configuracions de la solució de RRHH per a MERCABARNA durant la vida del contracte.

Al present apartat es llisten els requisits dels serveis de Manteniment de la solució de RRHH implantada a Mercabarna. Bàsicament consisteix en un servei de suport als usuaris finals per tal de garantir que es dona resposta als dubtes i necessitats de MERCABARNA, portar el control i la resolució de les peticions i incidències, desenvolupar els evolutius sol·licitats, etc., inclou també tasques de gestió, seguiment dels treballs, identificació de riscos i reporting.

Els requisits de Manteniment s'estructuren en dos blocs principals **Correctiu i Evolutiu**, a més s'inclouen requisits de lliurables per la gestió:

Id	Categoria	Descripció
MAN01	Correctiu	Manteniments incidentals (no subjectes a garantia en els termes definits a l'apartat 'Període de garantia'), preventius i adaptatius orientats a la consolidació i perfeccionament de la solució, així com les peticions de suport sobre la solució (consultes funcionals o tècniques). S'entenen dins l'incidental per exemple la correcció d'errors/incidències i desenvolupaments. El preventiu i adaptatiu inclou per exemple un servei pro-actiu enfocat a la millora contínua i l'adequació a noves versions de l'eina que puguin aparèixer durant la vida del contracte.
MAN02	Evolutiu	Evolució de la solució i implantació de noves funcionalitats/integracions addicionals ja identificades, així com altres requisits que apareguin durant la vida del contracte. Aquests canvis poden venir d'ampliacions funcionals amb noves prestacions, d'integració amb altres sistemes d'informació,

Id	Categoria	Descripció
		de requisits d'usuaris finals, o bé derivades de variacions del procés de negoci per motius interns (reorganitzacions, etc.) o externs (modificacions legals, etc.). Es tractaran com a subprojectes, amb planificació i recursos assignats.
MAN03	Evolutiu	Integració de la informació que es determini com a necessària del eina de RH amb la nova plataforma de FM (Facility Management)
MAN15	Model de relació	Proposta del model de relació i de gestió del manteniment (tenir en comptes les consideracions a l'estructura organitzativa proposada per MERCABARNA al present plec).
MAN16	Acord de Nivell de Servei (SLA)	Proposta d'Acord de Nivell de Servei del manteniment correctiu i evolutiu (tenir en compte els mínims definits per MERCABARNA al present plec).
MAN17	Pla de suport a l'operació	Proposta de suport a l'operació per a la resolució d'incidentals, preventius i adaptatius, així com les peticions de suport sobre la plataforma (consultes funcionals o tècniques) durant el període del contracte. Ha d'incloure la definició de l'organització de l'equip de treball, metodologia per gestionar el cicle de vida de les peticions/incidències, gestió de versions, etc.
MAN18	Pla de devolució del servei	Proposta del pla de devolució del servei indicant la durada i el detall de la transferència de coneixement funcional i tecnològic: quantificació de recursos, mètode previst, sessions, documentació, infraestructura, etc. (tenir en compte les

Id	Categoria	Descripció
		consideracions al respecte indicades per MERCABARNA al present plec).
MAN19	Informe d'evolució resum i planificació	<p>Adicionalment als lliurables que es determinin a la proposta de gestió i model de relació cal enviar a la PMO i a MERCABARNA el següent (en principi mensualment):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificació recent • Plantilla d'informe d'evolució resum amb la següent informació: identificador, títol, inici previst, inici real, fi previst, fi real (o previst actualment), estat general, semàfor planificació, % avanç d'iniciativa en període actual/previst, semàfor pressupost, pressupost consumit actual/previst, pressupost total, semàfor risc, riscos. <p>Nota: La PMO de MERCABARNA és una Oficina de projectes que participa en la coordinació i seguiment d'iniciatives digitals.</p>

3. **CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

3.1. 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.

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

El lloc de treball dels recursos assignats al projecte serà a les oficines que designi MERCABARNA. MERCABARNA proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i accés a Internet. 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 requerides.

3.2. Consideracions a l'estructura organitzativa

L'estructura organitzativa del projecte proposada per MERCABARNA és la següent (a tenir en compte per part del Licitador 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 i Acceptació final del projecte.

- Comitè de seguiment de projecte (operatiu)

Format pels professionals dels següents rols:

- Responsable del projecte de l'adjudicatari i
- 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 vetllar pel funcionament de la plataforma.

3.3. 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'aquests empleats, l'adjudicatari s'haurà d'assegurar que el substituït 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, com a mínim amb 10 dies d'antelació, la substitució i li proporciona els detalls de l'experiència professional i el currículum del nou empleat que es proposa.

3.4. Execució del servei

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

El sistema de gestió de RRHH haurà de funcionar amb els mateixos paràmetres, volumetria, dimensionament i configuració que al contracte original referit a l'apartat 1.2.1 del present PPT.

3.5. 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.

3.6. Període de garantia

S'estableix un període de garantia equivalent a la durada del contracte.

Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències detectades en els serveis prestats o als seus resultats, 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 del Sistema, implicarà la renovació del període de garantia de les pròpies millores establert per la fase d'implantació.

3.7. 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'evolutiu 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:

- 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	4h en jornada laboral	100% dels casos
Greu	8 h en jornada laboral	100% dels casos
Lleu	16h en jornada laboral	80% dels casos

- Manteniment evolutiu:

	Prioritat	Temps màxim resolució	Nivell acompliment
Valoració de la resposta	Crítica	1 dia laborable	100% dels casos
	Greu	5 dies laborables	100% dels casos
	Lleu	10 dies laborables	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	80% dels casos
--	------	-----------------------	----------------

- Servei BPO:

Classificació Error o Petició	Temps màxim resolució
Crític	4h en jornada laboral
Greu	8 h en jornada laboral
Lleu	16h en jornada laboral

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.

3.8. Propietat Intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a MERCABARNA de forma exclusiva. Els desenvolupaments que es puguin derivar de la prestació dels Serveis no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

Per tant MERCABARNA resta com a propietària dels programes i de les adaptacions i evolucions resultat dels Serveis, 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 a la prestació del 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.

3.9. Adaptació i evolució de la solució

L'adjudicatari es compromet a evolucionar la solució implantada a MERCABARNA amb les noves versions i tenir-la actualitzada d'acord a la legislació vigent.

4. MODEL DE PRESENTACIÓ D'OFERTES

Els licitadors presentaran la seva proposta, el següent punt:

4.1 Proposta de manteniment

Proposta dels següents elements del manteniment correctiu i evolutiu:

1. Model de relació: Proposta del model de relació i de gestió del manteniment
2. Acord de Nivell de Servei (ANS): Proposta d'Acord de Nivell de Servei del manteniment correctiu i evolutiu. El Licitador pot proposar una millora de l'ANS definit a l'apartat de 'Condicions d'execució' del present plec.
3. Pla de suport a l'operació: Proposta de suport a l'operació en quant a incidentals, preventius i adaptatius orientats a la consolidació i perfeccionament de la Plataforma, així com les peticions de suport sobre la plataforma (consultes funcionals o tècniques) durant el període del contracte. El Licitador ha d'incloure aspectes com l'organització de l'equip de treball, la metodologia per gestionar el cicle de vida de les peticions i incidències, la gestió de versions, etc.

El licitador haurà d'articular un model de consum del servei del suport tècnic anual, d'hores de servei flexible i que pugui ser revisat periòdicament.

4. Pla de devolució del servei Proposta del pla de devolució del servei indicant la durada i el detall de la transferència de coneixement funcional i tecnològic (quantificació de recursos, mètode previst, sessions, documentació, infraestructura, etc.) i tenint en compte les característiques definides a l'apartat de 'Condicions d'execució' del present plec.