

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

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE DESENVOLUPAMENT DEL NOU WEB CORPORATIU, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

EXP. 2025OB0022

ÍNDEX

1.	Introducció	3
2.	Objecte de la licitació	3
3.	Descripció del servei.....	4
3.1.	Consideracions prèvies.....	4
3.2.	Abast de l'encàrrec.....	6
3.2.1.	Construcció del nou web corporatiu.....	7
3.2.2.	Formació i suport	12
3.2.3.	Manteniment operatiu del lloc web	12
3.2.4.	Manteniment evolutiu del web.....	12
4.	Requisits de la Plataforma Cloud	13
4.1.	CMS allotjat al núvol	14
4.2.	Requisits construcció de pàgines	17
4.3.	Requisits gestió SEO	18
4.4.	Requisits Multi-idioma	19
4.5.	Requisits eina xatbot.....	20
5.	Condicions d'execució.....	21
5.1.	Lloc i horari de prestació del servei.....	21
5.2.	Consideracions a l'estructura organitzativa.....	21
5.3.	Consideracions sobre substitució de personal.....	22
5.4.	Execució del servei	23
5.5.	Pla de devolució	23
5.6.	Període de garantia	23
5.7.	Acord de Nivell de Servei (ANS)	24
5.8.	Compliment d'estàndards i directrius.....	25
5.9.	Documentació prèvia pas a producció.....	26
5.10.	Propietat Intel·lectual.....	26
5.11.	Adaptació i evolució del lloc web.....	26
	Annex 1. Funcionalitats de la plataforma de Marketing Automation.....	27

1. Introducció

Mercados de Abastecimientos de Barcelona S.A. (en endavant, **MERCABARNA**) és la societat gestora de la Unitat Alimentària que concentra, entre altres activitats agroalimentàries, els Mercats de majoristes de la ciutat de Barcelona. MERCABARNA és una ciutat alimentària que funciona les 24 hores del dia amb l'objectiu de proveir d'aliments frescos la ciutadania. En total, hi operen 600 empreses que es dediquen a la comercialització, elaboració, distribució, importació i exportació de productes frescos i congelats.

El recinte de MERCABARNA està emplaçat a la Zona Franca de Barcelona, i consta d'una superfície de 120 ha on s'ubiquen el Mercat Central de Fruites i Hortalisses (MCFiH), el Biomarket, el Mercat Central del Peix (MCP), els Pavellons Multiservei i Polivalent, la ZAC (Zona d'Activitats Complementàries), el Punt Verd (punt de recollida de residus de la Unitat Alimentària), l'EDAR (Estació Depuradora Aigües Residuals), el Foodback (centre de recuperació d'aliments), el Centre Directiu o oficines de MERCABARNA, parcel·les i locals. MERCABARNA-flor està situat a Sant Boi de Llobregat amb una superfície de 4,5 ha.

MERCABARNA va ser creada el 1967, com a una societat anònima mercantil on els principals accionistes són Barcelona Serveis Municipals, empresa de l'Ajuntament de Barcelona (51%), Mercasa (37%) i el l'Ajuntament de Barcelona (12%). MERCABARNA està integrada dins de la xarxa de mercats majoristes Mercasa, que la componen les 23 unitats alimentàries que hi ha repartides per tot Espanya. A més, com a institució de gestió pública, també forma part de diverses entitats i institucions vinculades al sector alimentari, logístic, de recerca o d'àmbit solidari.

Com a part de la gestió diària, MERCABARNA presta tot un seguit de serveis bàsics que assegurin el bon funcionament de la Unitat Alimentària i el benestar dels seus usuaris.

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.

2. Objecte de la licitació

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant, **PPT**) és determinar els requeriments tècnics que regiran la contractació del desenvolupament del nou web corporatiu de MERCABARNA.

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, posicionar-la com a Mercat Majorista i pol logístic d'aliments frescos de referència a nivell nacional i internacional, 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.

3. Descripció del servei

3.1. Consideracions prèvies

- **Sobre el web actual**

L'actual web de MERCABARNA conté una gran quantitat d'informació, però en alguns casos aquesta es troba des actualitzada i l'experiència d'usuari (UX) no és òptima, ja que la informació que està disponible resulta difícil de localitzar. Això fa que la navegació sigui poc intuïtiva i que, en moltes ocasions, el web no acabi complint la seva funció com a eina d'utilitat.

Aquesta manca d'efectivitat es reflecteix en les estadístiques d'ús, que són baixes en comparació amb la dimensió de MERCABARNA, així com en el fet que molts usuaris optin per trucar per obtenir informació.

El contingut més consultat és el directori d'empreses ubicades al recinte. En aquest sentit, es requereix millorar l'accés a aquestes dades, garantir-ne l'actualització i incorporar noves funcionalitats al cercador.

Pel que fa a l'accés des de diferents dispositius, el web actual mostra informació diferent en mòbil i en desktop. Com que no ha estat dissenyat específicament per a dispositius mòbils, presenta problemes de navegació i visualització de contingut.

A més, el web actual no disposa d'apartats destinats a aportar informació de servei rellevant i

immediata com, per exemple, incidències en els accessos a Mercabarna.

- **Sobre l'ecosistema digital actual de MERCABARNA**

MERCABARNA actualment disposa d'un entorn digital en evolució el qual consta de diverses aplicacions i plataformes, diverses d'elles orientades a donar servei a l'entorn empresarial de MERCABARNA. Aquests entorns digitals estan allotjats en diferents *hostings* i, per tant, són elements tecnològics per separat que en la majoria de casos no resten integrats entre si.

Actualment, aquestes són els webs i portals amb els quals compta l'empresa per donar servei:

- TicketAccés: Portal des d'on es poden gestionar aspectes diferents relacionats amb els accessos a MERCABARNA. Un cop identificat un usuari es poden seleccionar diferents serveis per a la compra d'un abonament o la recarrega.
- MercabarnaJobs: Borsa de treball on es publiquen les ofertes de feina dins de les empreses de l'entorn de MERCABARNA, on els interessats poden aplicar a les vacants publicades.
- Reserva d'espais: Plataforma que permet reservar espais del mercat de fruites i hortalisses i Biomarket.
- Infoestadístiques: Portal on es poden afegir, modificar i consultar dades estadístiques de les empreses de la ZAC, per part dels majoristes i empreses que en formen part.

Per la resta de serveis, MERCABARNA està duent a terme un projecte, el qual pretén integrar els diferents serveis que ofereix MERCABARNA a les empreses del seu entorn en un mateix Portal de Client. Aquest portal integrarà els diferents serveis que actualment estan digitalitzats i proporcionarà la digitalització dels serveis que actualment no ho estan.

Pel que fa a les plataformes i aplicacions d'ús intern, l'empresa compta amb un ERP per la gestió integral de les finances i la facturació, i un software de Facility Management per la gestió dels actius i les infraestructures.

MERCABARNA, també està estudiant la possibilitat d'incorporar un CRM, per tal d'optimitzar l'organització dels clients, obtenint també funcionalitats que permetin administrar la informació i les dades d'aquest.

L'entorn digital de MERCABARNA està experimentant canvis atès que s'està fent una aposta ferma per la transformació digital, que ha de permetre alinear l'empresa amb les tendències actuals del sector tecnològic. S'està posant l'enfocament en dotar a clients i usuaris de l'entorn de MERCABARNA de les millors eines tecnològiques, garantint una experiència d'usuari senzilla i clara amb l'objectiu de millorar la seva satisfacció a l'hora que s'optimitzen els processos dels serveis s'ofereixen.

- **Sobre l'ecosistema digital futur de Mercabarna**

En el marc de la transformació digital de Mercabarna, es preveu el desenvolupament futur d'un portal específic per als clients, amb l'objectiu d'oferir serveis digitals personalitzats i millorar la

gestió de la relació amb aquests. Per tal de garantir una evolució coherent i escalable de l'ecosistema digital, les integracions i desenvolupaments associats a la nova pàgina web hauran d'estar preparats per assegurar la compatibilitat tècnica amb aquest futur portal del client, facilitant la connexió, l'intercanvi de dades i la interoperabilitat funcional.

Així mateix, Mercabarna té la voluntat d'incorporar eines avançades de *Marketing Automation* com a part del seu ecosistema digital, amb l'objectiu de reforçar l'eficàcia i la personalització de les seves accions de comunicació. En aquest sentit, les solucions tècniques que s'implementin hauran de garantir també la compatibilitat amb aquest tipus d'eines. En concret, l'eina haurà de garantir que els s'hi pugui integrar una eina de Marketing Automation que compleixi amb les funcionalitats descrites a l'Annex 1.

- **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 priorització on s'identifiquen aquells que formaran el MVP.
2. Manual d'identitat visual corporativa

3.2. 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, desenvolupant un nou web corporatiu que compleixi amb les necessitats de negoci, tant des del punt de vista estratègic com des del punt de vista de necessitats de tots els *stakeholders* de Mercabarna.

L'abast del servei inclou els següents punts:

- **Construcció del nou web corporatiu.** Això inclou:
 - a. Definició estratègica del web
 - b. Conceptualització de l'espai web
 - c. Anàlisi SEO
 - d. Disseny funcional i tècnic de la solució
 - e. Disseny de la capa d'usuari (UI)
 - f. Desenvolupament
 - g. Testatge
 - h. Implantació i posada en marxa
- **Formació i suport**
- **Manteniment**
 - i. Manteniment tècnic del lloc web
 - j. Manteniment evolutiu del web

El licitador haurà de proposar els sistemes de suport, és a dir, el Content Management System

(CMS) per a permetre una edició del contingut de la web des de Mercabarna.

L'abast també ha d'incloure el cost de l'allotjament, el desenvolupament de les integracions que siguin necessàries, i la migració de les dades actuals que es determini.

A continuació, es descriuen amb major detall les tasques i aspectes demandats per a la correcta execució del contracte:

3.2.1. Construcció del nou web corporatiu

La construcció del web requerirà l'execució de les següents tasques:

a) Definició estratègica del web

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.

Per tal de fer-ho, l'empresa contractista haurà de dur a terme un estudi benchmark de pàgines web de caràcter similar, estudiant-ne les funcionalitats i ecosistemes per a analitzar les que puguin ser d'aplicació per a la web de Mercabarna.

b) Conceptualització de l'espai web

Identificació de tots els continguts i funcionalitats que ha de contenir el web i creació de l'arquitectura del web, per tal d'assegurar una correcta experiència d'usuari. Aquesta conceptualització haurà de ser escalable fàcilment.

Els continguts que conformaran el nou web hauran de ser prèviament identificats, estructurats i validats conjuntament entre l'equip de Comunicació de Mercabarna i l'empresa adjudicatària. En concret, es diferenciarien dues tipologies de contingut:

- **Contingut estàtic o institucional**, redactat i aprovat conjuntament abans de la posada en marxa (ex. homepage, missió, serveis, dades clau, etc.).
- **Contingut gestionable via CMS**, que haurà d'estar estructurat per facilitar-ne l'edició, actualització i manteniment per part de Mercabarna.

L'empresa haurà de col·laborar amb Mercabarna en la identificació i planificació dels continguts i temes rellevants a nivell semàntic i estructural per tal de posicionar adequadament el web. Per tal d'acomplir aquest objectiu, l'equip de Mercabarna haurà d'aprovar una proposta de wireframe elaborada per part de l'adjudicatari, amb el disseny proposat per a la pàgina web.

c) Anàlisi SEO

L'entitat adjudicatària haurà d'elaborar una anàlisi de les necessitats a nivell de SEO tan en l'àmbit orgànic com tècnic, és a dir, en relació amb l'optimització dels continguts, l'arquitectura de la informació i la semàntica web (àmbit orgànic), així com els aspectes tècnics que en condicionen la indexació i el rendiment, com ara la velocitat de càrrega, l'accessibilitat, la compatibilitat mòbil, l'optimització del codi i el marcatge estructurat.

Aquest estudi haurà de ser la base per prendre decisions informades sobre el disseny funcional, l'estructura de la informació, la jerarquia de continguts i els temes i conceptes rellevants a prioritzar, assegurant un web optimitzat per a la visibilitat en cercadors, la rellevància temàtica i la capacitat de generar interacció i conversió.

L'anàlisi inclourà el treball dels continguts a nivell de marcatge i estructura per tal d'assegurar-ne l'òptim posicionament als cercadors.

Com a punt de partida, el contractista haurà de dur a terme una anàlisi benchmark SEO del sector amb la finalitat de:

- Detectar les tendències i el comportament del públic objectiu per orientar la proposta de valor del web.
- Analitzar el posicionament, estructura i funcionalitats de webs de referència del mateix sector o de naturalesa comparable.

A partir d'aquí, es definiran les línies estratègiques per a la configuració del web, tant en termes de disseny com d'arquitectura de continguts i estructura de navegació.

Tanmateix, s'establiran criteris clau de posicionament SEO a incorporar en la redacció dels continguts i en la definició tècnica del projecte.

d) Disseny funcional i tècnic de la solució

Basant-se en el material generat tant en la conceptualització del web com en els continguts a desenvolupar, caldrà analitzar les integracions amb els sistemes actuals de Mercabarna per determinar la solució més adequada per implementar les funcionalitats identificades.

Actualment, totes les connexions entre sistemes es realitzen mitjançant fitxers CSV, ja que no es disposa de cap middleware. Per tant, inicialment, la integració del web amb altres sistemes es durà a terme mitjançant CSV, amb la previsió d'adoptar WebServices en el futur.

A més, és important destacar que Mercabarna no compta amb cap eina de gestió de processos. Per això, és imprescindible realitzar una anàlisi funcional i tècnica de la solució a desenvolupar, identificant els sistemes de Mercabarna amb els quals s'haurà d'integrar, els usuaris que hi tindran accés i si l'ecosistema resultant serà dinàmic o estàtic.

e) Disseny de la capa d'usuari (UI)

El disseny de la capa d'usuari es realitzarà prèvia selecció de dues propostes gràfiques presentades per part de l'adjudicatària, durant la present fase del servei.

Aquestes propostes hauran d'incloure la pàgina d'inici i dues possibles pàgines interiors, a més d'elements i mòduls destacats. A tall d'exemple, similars als citats a continuació:

- Capçalera i peu de pàgina
- Galeries
- Distribució de paràgrafs
- Menú

- Destacats
- Mòduls de trànsit creuat
- Formularis
- Feedbacks
- Finestres modals, etc...

Aquestes propostes gràfiques seran avaluades per Mercabarna en funció de la seva adequació a les necessitats identificades.

Un cop seleccionada la proposta més adient, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar una maqueta/prototip navegable, utilitzant una aplicació específica per al disseny de prototips interactius, com ara Figma o una eina equivalent. En concret, el prototip interactiu haurà de reunir les següents característiques:

- El disseny del prototip haurà de ser *Mobile First* prioritzant la creació d'una experiència d'usuari òptima en dispositius mòbils, amb una adaptació progressiva a pantalles més grans per garantir una navegació fluida en tots els dispositius
 - El disseny proposat per part del contractista ha de complir com a mínim els estàndards i requisits de nivell A i AA de les Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web (WCAG) 2.1 en el codi desenvolupat, en el disseny de la interfície i en el contingut editat (no només textual, sinó també multimèdia, pdfs, words i altres formats que no siguin html i que estiguin inclosos en els webs)
 - Alineat amb el manual de marca de Mercabarna
- Aquesta maqueta haurà de servir de base per dur a terme les iteracions necessàries fins a obtenir l'aprovació final per part de Mercabarna. A partir d'aquest punt, es realitzaran lliuraments periòdics del prototip desktop/mobile per tal d'establir una metodologia àgil de treball.

Esaurà lliurar el material gràfic optimitzat en pes i mida a mode d'assets digitals.

f) Desenvolupament del nou web

Un cop dissenyat tot el sistema, el següent pas és configurar i parametritzar el CMS allotjat al núvol segons els requisits definits en la solució. Aquesta fase inclou la personalització de les funcionalitats del CMS per assegurar que s'ajustin perfectament a les necessitats del projecte.

En concret, això podria implicar:

- La configuració de plantilles per tal de garantir la coherència gràfica i funcional del web.
 - L'establiment de rols i permisos d'usuari per garantir un sistema de gestió de continguts segur i eficient.
 - La integració de plugins, mòduls o extensions que aportin funcionalitats específiques.
 - L'adaptació i configuració dels paràmetres de seguretat.
- Paral·lelament, es durà a terme el desenvolupament del lloc web. Aquesta fase inclou:
- La implementació tècnica de les funcionalitats definides en les fases de disseny funcional i tècnic.
 - La creació de les pàgines web segons l'arquitectura aprovada.
 - La integració dels continguts multimèdia prèviament identificats i estructurats.
 - La configuració de les connexions i integracions necessàries d'acord amb els sistemes

actuals de Mercabarna.

- L'optimització del rendiment general del lloc web i les integracions necessàries.
- La preparació de les integracions perquè siguin compatibles amb la futura incorporació d'eines de Marketing Automation o d'un Portal del Client dins l'ecosistema digital de Mercabarna.

Durant aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que es compleixen els següents requisits en relació amb la seguretat de la nova pàgina web:

- El sistema haurà de fer servir una base de dades orientada a objectes immune a les vulnerabilitats comunes d'injecció SQL.
- El sistema haurà de tenir la possibilitat d'aplicar filtres robustos per evitar l'entrada de codi maliciós, eliminant etiquetes perilloses i garantint que tot el codi HTML generat pels usuaris es filtri automàticament.
- Caldrà implementar un entorn de seguretat avançat, on el sistema funcioni com un contenidor virtual, limitant els possibles danys a través del navegador i assegurant que la majoria de vulnerabilitats afectin només al lloc web, sense arribar al servidor.
- Els sistema haurà d'incloure protecció automàtica contra atacs CSRF (Cross-Site Request Forgery) i clickjacking, garantint la seguretat del lloc i els seus complementos.
- Es valorarà que el CMS utilitzat disposi d'un baix índex de vulnerabilitats detectades en registres com CVE o OWASP.

Serà requisit indispensable mantenir una comunicació bidireccional constant i fluida entre l'equip de desenvolupament, Mercabarna i els corresponents stakeholders, per tal de validar els avenços, detectar possibles desviacions i garantir l'alineació del desenvolupament amb els objectius definits.

g) Testatge

Finalitzada la fase de desenvolupament, es procedirà a la validació tècnica i funcional del web mitjançant una bateria de proves (testing) que inclouran:

- Proves de funcionalitat per verificar que totes les funcionalitats responen correctament als requisits definits.
- Proves d'accessibilitat, navegació i usabilitat, especialment en entorns mòbils (Mobile First).
- Proves de rendiment i càrrega per assegurar una resposta òptima sota diverses condicions d'ús.
- Validacions tècniques de seguretat i compliment dels estàndards HTML, CSS i WCAG 2.1.
- Testos d'integració amb sistemes externs.

En concret, durant la fase de testatge es garantirà el compliment dels següents estàndards de qualitat:

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

First)

5. Visualització òptima en les darreres versions dels navegadors més utilitzats
6. Seguretat auditada

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

1. Quality Health de *Semrush* igual o superior a 80.
2. Grau de GTMetrix igual o superior a B.
3. Puntuació de *Grader.com* igual o superior a 80.
4. Cap vulnerabilitat greu en Pentest Tools
5. Cap error en els validadors HTML5 i CSS3 del W3C
6. Cap error en TWADIS WCAG 2.1 AA
7. Mètriques principals de l'eina PageSpeed Insights de Google, tant en versió Mobile com en versió Desktop, igualant o superant els 90 punts de cada àmbit que avalua:
 - Performance
 - Accessibility
 - Best Practices
 - SEO

La pàgina web no serà acceptada fins que no compleixi aquest nivell de qualitat. En cas de que no s'assoleixin en cap moment, podria comportar l'aplicació de penalitzacions segons previstes en els plecs relatius a la present licitació, donada la rellevància estratègica que suposa per a Mercabarna disposar d'un espai web corporatiu sòlid, fiable i alineat amb els seus objectius de comunicació i projecció pública.

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.

h) Implantació i posada en marxa

Finalitzat el desenvolupament i un cop superades les fases de testatge corresponents, es procedirà a la implantació i posada en marxa del nou web corporatiu de Mercabarna. Aquesta fase inclourà totes les accions necessàries per assegurar una transició ordenada, segura i eficient des de l'entorn de desenvolupament cap a l'entorn de producció, garantint la disponibilitat del servei en condicions òptimes des del primer moment.

Qualsevol publicació de la versió definitiva del web requerirà, de manera prèvia i expressa, el vistiplau de l'equip tècnic de Mercabarna. En cas que es detectin anomalies greus en la posada en producció, el licitador haurà de disposar d'un sistema de reversió immediata (*rollback*) per garantir la continuïtat del servei.

La web només es considerarà formalment implantada un cop estigui plenament operativa, compleixi amb els requisits de qualitat i seguretat exigits, i s'hagin realitzat satisfactòriament les proves de funcionament en entorn de producció.

Un cop posada en funcionament la pàgina web, l'empresa adjudicatària haurà de desplegar i posar en marxa una eina de xatbot amb la finalitat de resoldre dubtes i oferir orientació als usuaris finals en relació amb els continguts del lloc web. El contractista serà responsable tant de la configuració inicial (set-up) com del manteniment continuat de l'eina al llarg de tota la durada del servei, amb l'objectiu de garantir-ne l'operativitat de manera ininterrompuda i assegurar-ne l'actualització constant. En concret, l'eina haurà de garantir el compliment dels requisits llistats a l'apartat 5.5. Requisits del xatbot.

3.2.2. Formació i suport

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

En concret, es preveu la realització de 7 sessions de formació presencial d'una durada estimada de 2 hores al futur personal gestor del lloc web de l'equip de Màrqueting i Relacions Institucionals i de Tecnologia i Transformació Digital de Mercabarna.

Es durà a terme una definició dels permisos de visualització i edició de la web conjuntament amb Mercabarna, per tal de garantir que els usuaris que tenen accés a modificar la web sigui els més adient.

3.2.3. Manteniment operatiu del lloc web

El lloc web de Mercabarna és una actiu digital essencial que dona servei a un ampli ventall de públics objectius. Per aquest motiu, cal garantir-ne l'operativitat contínua, la fiabilitat tècnica i l'adaptabilitat funcional, atenent al seu paper com a canal principal de comunicació institucional.

Esaurà adequar el lloc web a requeriments normatius, de seguretat o accessibilitat, quan aquestes adaptacions siguin imprescindibles per garantir el correcte funcionament o el compliment legal del lloc web.

Per tant, l'adjudicatària haurà de garantir el manteniment relatiu al suport tècnic del nou web al llarg de la durada 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').

A més, el manteniment operatiu inclourà el suport en relació amb l'eina de xatbot per a garantir la seva operativitat i actualització constant al llarg de la durada del contracte.

3.2.4. Manteniment evolutiu del web

L'adjudicatària haurà de garantir actuacions destinades a millores, ampliacions i adaptacions funcionals senzilles que puguin ser requerides durant la vida útil del sistema. El manteniment

evolutiu comprendrà:

- L'adaptació a noves versions del site
- Treball continu sobre les necessitats de SEO tècnic per tal de mantenir el posicionament desitjat de la web
- La incorporació puntual de noves funcionalitats sempre que siguin d'abast limitat i alineades amb l'arquitectura i les capacitats tècniques existents
- L'ampliació o modificació d'elements ja desenvolupats per adaptar-los a canvis concrets en les necessitats de comunicació o d'ús identificades per Mercabarna
- La revisió i actualització d'estructures o continguts del web, sense implicar una reestructuració global ni un redisseny complet

Aquest manteniment es gestionarà amb un enfocament flexible i ajustat a l'abast i pressupost del contracte, i no implicant el desenvolupament d'un nou web ni d'ampliacions estructurals de gran escala.

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

4. Requisits de la Plataforma Cloud

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

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).
PLA02	Redundància disponibilitat	El centre de dades ha de tenir una disponibilitat alta (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.
PLA03	Redundància disponibilitat	Assegurament de la continuïtat del servei en cas de desastre i alta disponibilitat mitjançant solucions amb redundància geogràfica.
PLA04	Redundància 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.
PLA05	Redundància 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.

Id	Categoria	Descripció
PLA06	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.
PLA07	Seguretat	Servei de back-up diari de les dades amb retenció mínima de 7 dies. Servei de back-up setmanal de les dades amb retenció mínima de 2 setmanes. Servei de back-up mensual de les dades amb retenció mínima de 3 mesos. Capacitat per habilitar el back-up addicional en emmagatzematges externs en el núvol gestionats per Mercabarna. Ha d'incloure la recuperació de les dades realitzada per l'administrador de Mercabarna o sol·licitada per ell.
PLA08	Seguretat	Xifrat de totes les comunicacions.
PLA09	Seguretat	Servei de revisions periòdiques de vulnerabilitats sobre elements maquinari, programari i xarxa i aplicació de patches de seguretat corresponents realitzats pel fabricant.
PLA10	Seguretat	Sistemes de detecció i bloqueig d'intrusió (IDS-Intrusion Detection System/IPS-Intrusion Prevention System) proporcionats pel fabricant.
PLA11	Seguretat	Funcionalitat de monitorització del servei (a nivell d'entorn, espai d'emmagatzemament, continuïtat de servei, execució de complements, treballs del sistema, etc.).
PLA12	Seguretat	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. Assegurament de la confidencialitat, seguretat i integritat de totes les dades referenciades a la plataforma. Compliment de les reglamentacions i lleis nacionals / europees per a la protecció de dades i privacitat com RGPD.
PLA13	Seguretat	WAF (Web Application Firewall) La plataforma Cloud haurà d'incloure un Web Application Firewall (WAF) per protegir el portal web contra atacs comuns com SQL injection, cross-site scripting (XSS), i altres amenaces del top OWASP. El WAF haurà de ser gestionat pel proveïdor.

4.1. CMS allotjat al núvol

La nova pàgina web corporativa ha d'estar suportada per un CMS allotjat al núvol. Per tant, el licitador haurà de proposar un CMS 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.RAN1	El CMS ha d'estar allotjat en una infraestructura totalment gestionada, optimitzada i escalable.	Obligatori

Id.	Descripció	Criticitat
CMS.RAN2	L'SLA ha de garantir un temps d'activitat mesurat superior al 99%.	Obligatori
CMS.RFG3	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, i a través d'una plataforma de ticketing per poder fer seguiment de l'estat de les incidències.	Obligatori
CMS.RFG4	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 redirigir des del domini arrel a un subdomini (p. ex., >> https://www.mercabarna.es) i viceversa.	Obligatori
CMS.RFG6	El CMS ha d'assegurar-se amb SSL estàndard a tot el contingut allotjat.	Obligatori
CMS.RFG7	Cal disposar d'una funcionalitat per redirigir a qualsevol URL el trànsit d'una pàgina o publicació de blog allotjada al CMS.	Obligatori
CMS.RFG8	Quan per qualsevol motiu es decideixi canviar la URL d'una pàgina publicada, el CMS ha de crear un redirigiment automàtic de l'antiga URL a la nova.	Obligatori
CMS.RFG9	El CMS ha de permetre gestionar múltiples blogs, cada un d'ells en diversos idiomes.	Obligatori
CMS.RFG10	Cal disposar d'un sistema àgil per importar ràpidament contingut de blog d'altres plataformes.	Obligatori
CMS.RFG11	S'ha de poder exportar un fitxer CSV amb tots els posts dels blogs.	Obligatori
CMS.RFG12	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.RFG13	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

Id.	Descripció	Criticitat
CMS.RFG14	El CMS ha de poder mostrar qualsevol contingut creat en diversos tipus de dispositius per tal validar la correcta maquetació.	Obligatori
CMS.RFG15	Compliment del nivell d'accessibilitat WAI-AA de la W3C, garantint una experiència inclusiva i adaptada a les necessitats d'usuaris amb discapacitats.	Obligatori
CMS.RFG16	Sindicació de continguts amb compatibilitat per a canals RSS 2.0, permetent la difusió automàtica de les actualitzacions.	Obligatori
CMS.RFG17	Gestió massiva de continguts, facilitant l'edició simultània d'elements com ordenació, dates, etiquetes, noms i estats de publicació.	Obligatori
CMS.RFG18	Motor de cerca avançat amb indexació en temps real i funció de cerca dinàmica (livesearch).	Obligatori
CMS.RFG19	Indexació completa de documents PDF, permetent la cerca de text dins dels arxius adjunts.	Obligatori
CMS.RFG20	Filtratge HTML segur per al contingut generat a l'editor de text, garantint la integritat i seguretat del sistema.	Obligatori
CMS.RFG21	Gestió de publicació i caducitat de continguts mitjançant dates específiques per automatitzar la visibilitat.	Obligatori
CMS.RFG22	Navegació mitjançant fil d'Ariadna (breadcrumbs), millorant l'experiència de l'usuari en el seguiment de la seva ubicació dins del lloc.	Obligatori
CMS.RFG23	Sistema de memòria cau del contingut, optimitzat mitjançant un servidor proxy per millorar el rendiment i la velocitat de càrrega.	Obligatori
CMS.RFG24	Gestió d'esdeveniments recurrents i múltiples calendaris, permetent la programació avançada de cites i activitats.	Obligatori
CMS.RFG25	API REST en format JSON, facilitant la integració amb altres sistemes i aplicacions de tercers.	Obligatori

Id.	Descripció	Criticitat
CMS.RFG26	Pop-up informatiu sobre l'ús de galetes, situat en un espai visible però no intrusiu, garantint el compliment de la normativa vigent i una experiència de navegació fluida, especialment en dispositius mòbils.	Obligatori
CMS.RFG27	Restricció de tecnologies obsoletes, evitant l'ús de Flash i applets Java en el desenvolupament. L'ús de frames o iframes quedarà limitat a casos específics acordats prèviament, assegurant compatibilitat i seguretat.	Obligatori
CMS.RFG28	Visualització de geolocalització en mapes, mostrant la ubicació dels elements amb metadades geogràfiques sobre un plànol integrat amb la capa de representació d'OpenStreetMap.	Obligatori
CMS.RFG29	Protecció dels formularis amb Google reCAPTCHA, evitant l'ús fraudulent o automatitzat i millorant la seguretat del portal.	Obligatori
CMS.RFG30	Hi ha d'haver la possibilitat de crear rols i permisos específics més enllà dels establerts inicialment en el projecte.	Obligatori
CMS.RFG31	Sistema senzill de creació d'automatismes que permeti configurar mecanismes que es disparin automàticament en base a accions realitzades pels usuaris. Com per exemple enviar una notificació cada vegada que algun usuari creï una nova notícia.	Obligatori

4.2. 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

Id.	Descripció	Criticitat
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.	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
CMS.RCP14	Integració avançada amb xarxes socials, utilitzant Open Graph i Twitter Cards per optimitzar la previsualització dels continguts quan es comparteixen a les principals plataformes socials.	Obligatori
CMS.RCP15	Duplicació de continguts estructurals, permetent copiar fàcilment l'estructura d'una pàgina a una altra per agilitzar la creació i gestió de continguts.	Obligatori

4.3. Requisits gestió SEO

Id.	Descripció	Criticitat
CMS.RGS1	Possibilitat d'exportar l'slug, el títol i la metadescripció de cadascuna de les pàgines.	Obligatori
CMS.RGS2	Integració amb Google Search Console i amb Google Analytics	Obligatori

Id.	Descripció	Criticitat
CMS.RGS3	Mapa del lloc en XML generat automàticament per facilitar el rastreig per part dels motores de cerca.	Obligatori
CMS.RGS4	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
CMS.RGS5	Fitxer robots.txt editable, permetent configurar i personalitzar les directrius d'indexació per als motors de cerca segons les necessitats del portal.	Obligatori
CMS.RGS6	Generació automàtica i editable d'URLs amigables, creant rutes completes i optimitzades per a motors de cerca, millorant l'accessibilitat i l'estructura del lloc web.	Obligatori

4.4. Requisits Multi-idioma

Id.	Descripció	Criticitat
CMS.RMI1	S'hauran d'elaborar tres versions idiomàtiques de l'espai web: català, castellà i anglès, de manera que l'usuari pugui canviar d'idioma sense alterar-ne el contingut ni l'estructura.	Obligatori
CMS.RMI2	Les diferents variants d'idioma de les pàgines han d'estar vinculades dins el CMS de manera que el sistema permeti gestionar-les de forma centralitzada i coherent, facilitant-ne la localització, l'edició i l'actualització simultània.	Obligatori
CMS.RMI3	Les variants d'idioma de les pàgines han de gestionar automàticament la inclusió d'etiquetes hreflang.	Obligatori
CMS.RMI4	Integració amb l'API de Google Translate, facilitant la traducció semi-automàtica dels continguts del portal.	Obligatori
CMS.RMI5	Vista partida contingut original i contingut a traduir per a la traducció de continguts, oferint una interfície intuïtiva que permeti gestionar i traduir fàcilment els textos del portal a diversos idiomes.	Obligatori
CMS.RMI6	Mapa de traduccions del lloc, proporcionant una visualització clara per identificar ràpidament els elements que encara no han estat traduïts, facilitant la gestió i completament de la localització del portal.	Obligatori

4.5.Requisits eina xatbot

Id.	Descripció	Criticitat
XB.1	S'haurà de permetre l'enviament i recepció de missatges en temps real dins del xat.	Obligatori
XB.2	L'eina haurà de permetre l'accés a l'aplicació a través d'una interfície de la web.	Obligatori
XB.3	L'eina haurà de possibilitar la creació de noves converses i l'accés a converses mantingudes prèviament per part dels usuaris finals del web.	Obligatori
XB.4	El xatbot ha de ser capaç de comprendre i respondre a missatges en llenguatge natural.	Obligatori
XB.5	El xatbot haurà d'admetre preguntes i emetre respostes en els tres idiomes en els quals la web estarà disponible (català, castellà i anglès) en funció de l'idioma amb el qual s'adreça l'usuari final.	Obligatori
XB.6	El xatbot ha de mantenir el context de la conversa per donar respostes coherents en funció de l'historial de missatges.	Obligatori
XB.7	L'eina haurà de permetre la votació a favor o en contra de les interaccions del xatbot per part dels usuaris finals, permetent la recopilació de feedback i mètriques d'ús per millorar contínuament la qualitat de les respostes i l'experiència de l'usuari.	Obligatori
XB.8	L'eina haurà de possibilitar que els gestors per part de Mercabarna puguin proposar preguntes i respostes per interactuar amb el xatbot.	Obligatori
XB.9	L'eina haurà de facilitar l'anotació i correcció de respostes per part dels gestors de Mercabarna, així com la referència a materials o documents rellevants.	Obligatori
XB.10	L'aplicació ha de complir amb estàndards d'accessibilitat per garantir que sigui usable per a tothom, incloses persones amb discapacitat visual.	Obligatori
XB.11	El sistema ha de notificar als usuaris finals en cas que el xatbot no pugui donar resposta o es produeixi algun error i ha d'oferir una alternativa de contacte amb l'entitat per a la resolució de dubtes (ex. Formulari)	Obligatori

5. Condicions d'execució

5.1. 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.

Els treballs es realitzaran des de les instal·lacions de l'empresa contractista, sense perjudici que Mercabarna es reservi el dret de sol·licitar la presencialitat a les seves oficines per a la realització de sessions de treball o reunions si ho considera adient.

Excepcionalment, i en cas d'incidències classificades com a "Crítiques", es podran requerir actuacions de manteniment correctiu fora de l'horari d'oficina establert, incloent caps de setmana i dies festius.

5.2. 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 de dissenys gràfics, prototips i maquetes.
- 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

Es defineix un 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 del nou lloc web.

Les empreses designades assignaran l'equip humà tècnic necessari per realitzar la prestació dels 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 perfils que les empreses designades hauran de centralitzar, amb recursos interns. L'empresa haurà de comptar amb una experiència professional mínima de 5 anys en la realització d'aquestes funcions:

- **Director de projecte:** Supervisarà el desenvolupament global del projecte, garantint el compliment dels objectius, terminis i pressupost. Coordinarà amb Mercabarna i prendrà decisions estratègiques.
- **Cap de projecte:** Gestionarà l'equip, planificarà les tasques i farà el seguiment de l'execució. Serà l'enllaç entre el client i l'equip tècnic per assegurar una comunicació fluida.
- **Analista SEO:** Definirà i implementarà l'estratègia SEO per millorar la visibilitat del web als motors de cerca. Analitzarà paraules clau i optimitzarà el contingut i l'estructura web.
- **Dissenyador UX/UI:** Dissenyarà la interfície i l'experiència d'usuari per garantir una navegació intuïtiva i atractiva en tots els dispositius.
- **Programador Front:** Desenvoluparà la part visual i interactiva del web, implementant el disseny UX/UI amb tecnologies com HTML, CSS i JavaScript.
- **Programador Back:** Crearà i gestionarà la lògica del servidor, bases de dades i integracions per garantir un funcionament eficient i segur del web.
- **Tester:** Realitzarà proves sistemàtiques per identificar errors i assegurar que el lloc web funcioni correctament en diferents escenaris.
- **Formador:** Desenvoluparà i impartirà programes de formació per als empleats de Mercabarna, assegurant que adquireixin les habilitats necessàries per utilitzar i gestionar el nou lloc web.

Es pot considerar l'aportació d'una mateixa persona per als perfils de Programador Front i Programador Back, Tester i Formador, sempre i quan s'acrediti la solvència tècnica necessària per a l'acompliment dels requisits dels dos perfils, descrites en el Plec de Clàusules Administratives.

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.

5.3. 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'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.

5.4. Execució del servei

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

5.5. Pla de devolució

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.

Aquest pla de devolució serà revisat prèvia a la finalització del contracte per a validar la seva vigència en funció del transcurs de l'execució del projecte, i l'empresa contractista serà l'encarregada d'actualitzar-lo en cas que sigui pertinent.

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.
- 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.

5.6. Període de garantia

S'estableix un període de garantia de 6 mesos per totes les modificacions fetes en les plataformes a partir de la data de finalització del contracte i les seves respectives pròrrogues.

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 omissió) 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.

5.7. 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'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:
 - **Manteniment operatiu:** 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 seva criticitat en funció de la següent categorització:
 - **Incidència crítica:** afecta de manera total la disponibilitat o funcionament del lloc web o de funcionalitats essencials, impedit-ne completament l'ús.
 - **Incidència greu:** afecta parcialment el funcionament del lloc web o de funcionalitats importants, sense impedir-ne del tot l'ús, però amb impacte rellevant en l'experiència de l'usuari o el servei.
 - **Incidència lleu:** errors menors o anomalies que no afecten la disponibilitat ni el funcionament general del web, i que poden ser resoltes sense urgència.

En concret, s'estableixen els ANS relatius al manteniment correctiu i de suport en funció de la següent taula:

Prioritat	Temps màxim de resposta	Temps màxim resolució	Nivell compliment
Crítica	2h en jornada laboral	4 h en jornada laboral	100% dels casos
Greu	4 h en jornada laboral	8 h en jornada laboral	100% dels casos
Lleu	8 h en jornada laboral	16 h en jornada laboral	80% dels casos

- o **Manteniment evolutiu:** Pel que fa al manteniment evolutiu, en detectar-se la necessitat per Mercabarna es farà arribar la petició a l'empresa adjudicatària i aquesta donarà resposta en un temps màxim de resolució establert funció de la prioritat establerta de l'encàrrec:

- **Prioritat Alta:** actuacions que Mercabarna consideri prioritàries per motius estratègics, operatius o de calendari, i que requereixen una execució preferent dins dels terminis establerts.
- **Prioritat Mitjana:** millores planificades o ajustos funcionals que, tot i ser importants, no condicionen immediatament la continuïtat ni la qualitat del servei.
- **Prioritat Baixa:** peticions de millora o evolució de caràcter menor, sense urgència ni afectació directa sobre el funcionament general del lloc web.

En concret, s'estableixen els ANS relatius al manteniment evolutiu en funció de la següent taula:

Prioritat	Temps màxim de resposta	Temps màxim desenvolupament	Nivell compliment
Alta	4 h en jornada laboral	Pactat en la proposta	100% dels casos
Mitjana	8 h en jornada laboral	Pactat en la proposta	100% dels casos
Baixa	16 h en jornada laboral	Pactat en la proposta	80% dels casos

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.

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

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.

5.8. Compliment d'estàndards i directrius

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els estàndards i directrius d'arquitectura que Mercabarna li proporcionï 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.

5.9. Documentació prèvia pas a producció

L'adjudicatari, abans del pas a producció de la nova pàgina web, 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 en base a les propostes acceptades per part de Mercabarna
- Plans de proves executats (funcionals, tècnics, d'integració, de rendiment i d'usuari) i document de Quality Assurance
- Manuals d'usuari
- Manual de posada en producció

5.10. 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.

5.11. Adaptació i evolució del lloc web

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

Escaurà poder garantir que tant el CMS com els plugins o programes vinculats s'actualitzin a les versions més actuals, assumint que les actualitzacions es fan correctament durant la vida del contracte, no implicant el desenvolupament d'un nou web ni d'ampliacions estructurals de gran escala.

Annex 1. Funcionalitats de la plataforma de Marketing Automation

Generals

- Creació dels perfils i rols d'usuaris adients.
- Creació de plantilles de "landing pages" i "thank you pages".
- Creació de bots per encaminar automàticament els visitants al contingut més útil i escalar les comunicacions individualitzades.
- Eina de creació de workflows visual i intuïtiva.
- Generació d'ajudes per encaminar automàticament els visitants cap al contingut més rellevant segons perfil d'usuari.
- Creació de formularis individuals, emergents, incrustats i externs per reunir informació de contactes específica.
- Qualificació i classificació automàtica de leads en funció de regles.
- Disponibilitat d'automatització basada en empreses amb eines ABM.
- Enviament de correus electrònics automàtics després de la recepció de formularis per començar a nodrir leads.
- Creació de pàgines de destinació adaptables destinades a les conversions usant un editor drag-and-drop.
- 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.
- Xifrat de dades a base de dades.
- 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 integritat de totes les dades referenciades a la plataforma.
- Compliment de les reglamentacions i lleis nacionals / europees per a la protecció de dades i privacitat com RGPD, etc.
- Integració de canals de comunicació (WhatsApp).

Personalització de continguts

- Mostrar dades de contactes registrats (nom, cognom o adreça de correu electrònic) al contingut del lloc web -basant-se en visites prèvies- per augmentar l'experiència de client.
- Poder crear llistes de contactes estàtiques i dinàmiques que s'actualitzin segons criteris específics (facilitats pels usuaris en formularis) o implícits (basats en el comportament de

l'usuari).

- Mostrar elements de contingut diferent en una mateixa pàgina utilitzant regles intel·ligents basades en criteris com: font de l'anunci en què van fer clic (UTM), país (IP visitant), tipus de dispositiu, font de referència, idioma preferit, llistes a les quals pertany el contacte, perfil d'usuari (client, proveïdor, etc) o paràmetres de consulta.

Emailmarketing

- Disseny de mailings
- Crear, modificar i publicar fàcilment emails usant un sistema drag-and-drop visual que no requereix fer servir codificació personalitzada.
- Creació de Templates d'email (marketing i nurturing).
- Contactes
- 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.
- S'han de poder seleccionar destinataris individuals de la base de dades o llistes estàtiques o dinàmiques.
- S'han de poder excloure destinataris individuals de la base de dades o llistes estàtiques o dinàmiques.
- Enviament i monitorització de mailings
- Enviament de correus electrònics massius que es puguin provar i optimitzar prèviament per a diferents tipus de dispositius i safates d'entrada.
- Disponibilitat de personalització de continguts en funció del destinatari.
- Monitorització individualitzada del funcionament de cada correu electrònic.
- Possibilitat d'execució de proves A/B de correus electrònics per identificar les variants de text o disseny que tinguin el millor rendiment.
- Obtenció d'informació detallada sobre la reputació d'enviament de correus.

Xarxes socials i campanyes

- 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, X.
- Connexió de comptes de xarxes d'anuncis compatibles: Google Ads, Facebook Ads, Instagram Ads i LinkedIn Ads.
- Creació d'audiències a partir de la base de dades de contactes de la plataforma.
- Possibilitat de gestionar els anuncis des de la plataforma.

- Sincronització de leads generats a les plataformes d'anuncis.
- 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.
- Retargeting d'anuncis.
- Gestió i monitorització de campanyes en una sola vista.
- 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.
- Càlcul del retorn de la inversió.

Reporting

- Configuració de panells amb dades detallades i personalitzables sobre el rendiment dels actius de marketing utilitzats a la plataforma.
- Comparativa de mètriques de rendiment de correus electrònics de Marketing, formularis, campanyes o publicacions a xarxes socials en paral·lel.