

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

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'IMPLANTACIÓ I DESENVOLUPAMENT D'UN PORTAL CLIENT I CRM MITJANÇANT
TECNOLOGIA SALESFORCE

1. Introducció	4
1.1. Objecte del contracte	4
1.2. Situació actual	4
1.3. Marc general del projecte.....	5
1.4. Àmbit organitzatiu afectat	5
2. Abast general del servei.....	6
2.1. Prestacions objecte del contracte	6
2.2. Marc temporal del contracte	6
2.3. Descripció de l'abast del servei.....	7
2.4. Model de desplegament funcional.....	7
2.5. Modalitat de prestació del servei.....	8
3. Requeriments mínims	8
3.1 Requeriments bàsics CRM	8
3.2. Requeriments tecnològics	10
3.3. Requeriments funcionals del Portal Client.....	12
4. Calendari de desplegament.....	17
4.1. Implantació inicial	17
4.2. Primera onada	17
4.3. Segona onada.....	18
4.4. Tercera onada	18
5. Volumetries	18
5.1. Llicenciament.....	19
6. Condicions d'execució.....	20
6.1. Llicenciament.....	20
6.2. Lloc i horari de prestació del servei.....	21
6.3. Consideracions a l'estructura organitzativa	21
6.4. Consideracions sobre substitució de personal	22
6.5. Execució del servei	22
6.6. Pla de devolució	23
6.7. Període de garantia.....	23
6.8. Acord de Nivell de Servei (ANS)	24
6.9. Compliment d'estàndards i directrius	25
6.10. Documentació prèvia pas a producció.....	26



6.11. Propietat Intellectual	26
6.12. Adaptació i evolució del portal	26

1. Introducció

1.1. Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació del servei de desenvolupament, implantació, posada en marxa, manteniment, suport, evolució i posterior devolució d'un sistema integral de gestió de la relació amb els clients (CRM) i Portal Client, basat en la plataforma Salesforce, per a Mercabarna.

La solució objecte del contracte haurà de donar suport a la gestió centralitzada de les dades de clients, a la digitalització dels serveis i tràmits que Mercabarna presta als seus clients, així com a la millora de l'experiència de client i l'eficiència interna, mitjançant la implantació d'un CRM corporatiu i un Portal Client únic, escalable i integrat amb els sistemes existents. Actualment, Mercabarna no disposa de cap implementació ni llicència Salesforce, igual que tampoc existeix un CRM centralitzat i consolidat.

El contracte inclou, entre d'altres, els següents serveis:

- Configuració i personalització de la plataforma Salesforce
- Implantació del CRM i del Portal Client
- Integració amb sistemes corporatius existents
- Migració de dades
- Posada en producció
- Formació a usuaris i administradors
- Serveis de manteniment correctiu i evolutiu
- Definició del pla de reversibilitat i devolució del servei a la finalització del contracte

1.2. Situació actual

En el marc del procés de transformació digital de Mercabarna, s'ha identificat la necessitat de disposar d'un nou model de relació amb els clients, que permeti superar la fragmentació actual de canals, eines i portals, així com millorar la gestió de la informació de clients i serveis.

Actualment, Mercabarna disposa de:

- Múltiples portals i canals tant digitals com físics/presencials per a la prestació de serveis
- Dades de clients disperses en diferents sistemes
- Processos de gestió de serveis amb un alt component manual
- Capacitat limitada de seguiment integral del client i de la seva relació amb l'organització

Aquesta situació dificulta la traçabilitat, la coherència de la informació, l'eficiència operativa i la qualitat de l'experiència del client.

Fruit de l'anàlisi realitzada, Mercabarna ha decidit impulsar la implantació d'una plataforma CRM corporativa, que actuï com a repositori únic de dades de clients, i d'un Portal Client integrat, que permeti centralitzar i digitalitzar els serveis oferts, amb una visió 360° del client. Tot això, basada en la plataforma Salesforce, concretament en el mòdul Public Sector Solution.

1.3. Marc general del projecte

El projecte es concep com un programa estructurat per fases, amb una clara orientació a l'escalabilitat i evolució futura, i amb els següents eixos principals:

- Implantació d'un CRM corporatiu com a sistema rector de la relació amb els clients.
- Desplegament d'un Portal Client únic, que substitueixi progressivament els portals existents, i que permeti digitalitzar altres serveis de Mercabarna.
- Integració amb els sistemes corporatius de Mercabarna (ERP, sistemes de gestió operativa, altres eines).
- Compliment estricte dels requisits de seguretat, protecció de dades i normativa vigent.
- Model de servei en modalitat SaaS, amb manteniment i suport continuat.

El projecte haurà de permetre, en fases successives, la incorporació de nous serveis, funcionalitats i unitats organitzatives, així com l'adaptació a possibles canvis en el model operatiu o comercial de Mercabarna.

1.4. Àmbit organitzatiu afectat

La solució objecte del present contracte afectarà principalment els clients de Mercabarna. A partir de la seva implantació i de forma transitòria, establiran el Portal de Client com a principal canal de relació amb l'organització, mantenint actius la resta de canals en la forma acorada.

Aquest Portal Client esdevindrà el canal digital principal de relació amb Mercabarna, permetent als clients accedir de forma centralitzada als serveis, tràmits i comunicacions, així com consultar l'estat de les seves sol·licituds i informació associada, substituint progressivament els canals i portals existents.

Mercabarna defineix com a clients totes aquells usuaris, autònoms o empreses als quals emet una factura en algun moment determinat. Així doncs, s'utilitzarà el terme client per referir-se a aquest col·lectiu, que és alhora a qui va dirigit el Portal amb el conjunt de serveis a digitalitzar.

Per altra banda, existeix un col·lectiu diferent que també té relació amb Mercabarna i que anomenarem contactes. Aquests són novament usuaris, autònoms o empreses que mantenen o han mantingut relació amb Mercabarna a partir de campanyes de màrqueting, comunicacions o altres tipus d'engament.

A nivell intern, el sistema donarà suport a les unitats de Mercabarna implicades en la gestió de clients i serveis, que utilitzaran el CRM com a eina central per a la gestió de la informació, el seguiment de les interaccions i la coordinació entre àrees.

La plataforma haurà de permetre la gestió multiperfil, garantint un accés segur i controlat a la informació, així com l'escalabilitat necessària per incorporar nous serveis, col·lectius d'usuaris i unitats organitzatives en el futur.

2. Abast general del servei

2.1. Prestacions objecte del contracte

La solució objecte del present contracte haurà de donar resposta a les necessitats actuals i futures de Mercabarna en matèria de gestió de la relació amb els clients (CRM) i prestació de serveis digitals a través del Portal Client (tot basat en Public Sector Solution de Salesforce), assegurant la continuïtat operativa i la millora progressiva processos existents.

Dins l'objecte del contracte s'inclouen, com a mínim, les prestacions següents:

- Implantació, configuració i personalització d'una solució CRM
- Disseny, desenvolupament, proves UAT i posada en marxa del Portal Client corporatiu de Mercabarna.
- Manteniment i Llicències en modalitat SaaS Salesforce
- Integració del CRM i del Portal Client amb els sistemes corporatius existents.
- Migració de dades procedents de sistemes i portals actuals.
- Posada en producció del sistema i acompanyament al desplegament.
- Formació a usuaris interns i administradors de la plataforma (càpsules formatives per als clients de Mercabarna).
- Serveis de manteniment correctiu i evolutiu.
- Suport funcional i tècnic durant la vigència del contracte.
- Gestió del canvi a usuaris tant interns com externs.
- Definició i execució del pla de reversibilitat i devolució del servei a la finalització del contracte.

La solució s'haurà d'oferir en modalitat SaaS, garantint els nivells de disponibilitat, seguretat i escalabilitat requerits.

2.2. Marc temporal del contracte

La durada del contracte es preveu estructurada en les següents fases:

- Fase d'implantació i posada en marxa, que inclourà l'anàlisi, disseny, configuració, desenvolupament, integracions, migració de dades, proves, formació i posada en producció del CRM i del Portal Client.
- Fase d'explotació, que inclourà el manteniment correctiu, el suport funcional i tècnic, i els serveis evolutius.
- Fase de devolució del servei, a la finalització del contracte.

La durada del contracte s'estableix en un període inicial de tres (3) anys, a comptar des de la data de formalització del contracte.

Així mateix, el contracte podrà ser prorrogat per períodes addicionals de màxim un (1) any cadascun, de manera successiva, fins a un màxim total de cinc (5) anys, incloses les pròrrogues, prèvia conformitat expressa de Mercabarna i d'acord amb el que estableixi el plec de clàusules administratives particulars.

2.3. Descripció de l'abast del servei

L'abast del present contracte inclou, entre d'altres, els serveis següents:

- Anàlisi funcional i tècnica dels requeriments de Mercabarna
- Disseny de l'arquitectura funcional i tecnològica de la solució
- Configuració del CRM segons els processos de Mercabarna
- Desenvolupament i configuració del Portal Client
- Integració amb sistemes corporatius (ERP, sistemes operatius, altres eines)
- Migració de dades de clients, serveis i tràmits existents
- Definició i execució de proves funcionals i UAT
- Posada en producció del sistema
- Formació a usuaris interns i administradors
- Suport a l'operació i resolució d'incidències
- Desenvolupaments evolutius i millores funcionals
- Documentació tècnica i funcional
- Transferència de coneixement
- Serveis necessaris per a la devolució ordenada del servei

Es requeriran reunions de seguiment, tant presencials com remotes, durant les diferents fases del projecte, segons les necessitats de Mercabarna.

2.4. Model de desplegament funcional

El desplegament de la solució es realitzarà de manera progressiva i per fases, amb l'objectiu de minimitzar riscos i assegurar una adopció adequada del sistema.

Com a mínim, el model de desplegament haurà de contemplar:

- Una implantació inicial, que inclogui el CRM i un primer conjunt de serveis del Portal Client
- Successives onades de desplegament, incorporant nous serveis, funcionalitats i integracions
- Evolució del CRM amb funcionalitats addicionals segons les necessitats de Mercabarna

Aquest model permetrà adaptar el ritme del projecte a la capacitat d'adopció de l'organització i als requeriments reals dels usuaris.

2.5. Modalitat de prestació del servei

El servei es prestarà en modalitat SaaS, amb allotjament al núvol, garantint:

- Alta disponibilitat del sistema.
- Escalabilitat segons la demanda.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.
- Manteniment i actualitzacions de la plataforma.

La totalitat de la infraestructura que suporti la prestació del servei, incloent-hi processament, emmagatzematge, còpies de seguretat i sistemes de contingència, haurà d'estar situada en el territori de la Unió Europea.

No es permetrà l'accés, tractament o transferència de dades des de fora de l'Espai Econòmic Europeu sense autorització expressa de l'òrgan de contractació i sense el compliment de les garanties establertes en els articles 44 i següents del Reglament (UE) 2016/679.

L'adjudicatari serà responsable de garantir el correcte funcionament de la solució durant tota la vigència del contracte.

3. Requeriments

El present apartat descriu els requeriments mínims i obligatoris que cal complir per als diferents punts que s'especifiquen. No obstant, es valorarà segons s'estableix en el quadre de característiques del PCAP, les aportacions i millores considerades per cada licitador.

3.1 Requeriments bàsics CRM

Base de dades de clients

La solució haurà de disposar d'una base de dades única i centralitzada de clients, que actuï com a sistema rector de la informació de relació amb Mercabarna. Aquesta base de dades haurà d'incloure una fitxa de client completa, amb totes les dades rellevants per a

la seva identificació, classificació i gestió, i haurà de permetre la seva actualització controlada, garantint la coherència i qualitat de la informació. En aquesta base de dades també cal incloure els anomenats contactes de Mercabarna.

Actualment les dades es troben distribuïdes entre diferents àrees de Mercabarna i no existeix una base comuna que les reculli a totes.

Categorització de clients

El sistema haurà de permetre la categorització dels clients segons criteris definits per Mercabarna, com ara tipologia de client, activitat, serveis utilitzats o altres atributs rellevants. Aquesta capacitat haurà de facilitar tant la gestió operativa com l'exploració de la informació i la personalització dels serveis.

SERVEIS ESPECÍFICS PER CLIENTS (Disposen d'usuari i accés al Portal)

Històric de serveis, interaccions i tràmits

El CRM haurà de permetre la traçabilitat completa de la relació amb el client, registrant l'històric de serveis utilitzats, tràmits realitzats, incidències, consultes i comunicacions. Aquest històric haurà d'estar accessible per als usuaris autoritzats i servir de base per a la millora del servei, la presa de decisions i l'atenció al client.

Alta, baixa i gestió del perfil del client

El CRM haurà de permetre la gestió del cicle de vida del client, incloent els processos d'alta, modificació i baixa dels perfils, tant a nivell intern com, per als clients, a través del Portal Client. Aquests processos hauran de garantir la seguretat, la validació de la informació i el compliment de la normativa de protecció de dades.

Bústia de notificacions

La solució haurà d'incorporar una bústia de notificacions associada al client, que permeti comunicar de manera centralitzada avisos, missatges i comunicacions rellevants relacionades amb els serveis, tràmits o incidències, assegurant la seva traçabilitat i consulta posterior.

Gestió d'incidències o consultes relacionades amb el Portal

El CRM haurà de permetre la gestió estructurada d'incidències i consultes plantejades pels clients, incloent el seu registre, classificació, assignació, seguiment i resolució. El sistema haurà de facilitar la coordinació entre les unitats internes implicades i la comunicació amb el client durant tot el procés.

Àrea privada del client

La solució haurà de disposar d'una àrea privada del client, accessible a través del Portal Client, que permeti als clients comunicar-se amb Mercabarna, gestionar la seva informació, realitzar tràmits, consultar l'estat de les seves sol·licituds i accedir a la informació associada a la seva relació amb Mercabarna, amb els nivells d'accés corresponents.

Visualització de serveis disponibles i estat de les peticions

El sistema haurà de permetre als clients visualitzar de forma clara els serveis disponibles, així com l'estat de les peticions i tràmits iniciats, tant des del Portal Client com, a nivell intern, des del CRM, garantint una visió actualitzada i coherent de la informació.

Panell unificat de l'activitat del client

El CRM haurà de disposar d'un panell unificat de l'activitat del client, que ofereixi una visió consolidada de la informació rellevant (dades bàsiques, serveis, tràmits, incidències, comunicacions), facilitant la gestió integral del client per part dels usuaris interns de Mercabarna.

3.2. Requeriments tecnològics

Accés Single Sign-On (SSO)

La solució haurà de permetre un mecanisme d'autenticació centralitzada (SSO) per als usuaris interns i per als usuaris externs del Portal Client, garantint una experiència d'accés segura i coherent amb els criteris corporatius. Aquesta integració haurà de permetre, mitjançant la tecnologia que correspongui, iniciar sessió una sola vegada al Portal i des d'allà poder accedir a tots els serveis (incloent portals integrats). Pels usuaris interns de Mercabarna, la tecnologia a través de la qual cal portar a terme el SSO és Microsoft Azure.

Multiperfil

La plataforma haurà de suportar un model multiperfil, de manera que permeti diferenciar col·lectius d'usuaris, rols i permisos, així com segregar l'accés a dades i funcionalitats quan sigui necessari. Inicialment es preveu un usuari per a client, tot i que en funció de les dimensions es poden considerar casos puntuals amb més d'un usuari per client. Aquesta capacitat haurà de facilitar l'operació transversal de Mercabarna i la gestió diferenciada segons unitat/àrea o tipus de servei.

Accés web i multidispositiu

La solució haurà de ser accessible en modalitat web i estar optimitzada per a diferents dispositius (escriptori, tauleta i mòbil), garantint una experiència d'usuari consistent i adequada per a la relació amb clients. Inicialment no es precisa el desenvolupament d'una APP nativa, tot i que es podria considerar com a iteració a futur.

Passarelles de pagament

El Portal Client haurà de permetre la integració amb una passarel·la de pagament per als tràmits i serveis que ho requereixin (p. ex. gestions associades a targetes o altres serveis amb cost), assegurant traçabilitat, seguretat i consistència amb els processos econòmics i de validació de Mercabarna. La passarel·la de pagament haurà d'estar connectada al sistema ERP EKON (econòmic-financer).

Disposar de capacitat de gestió documental

La solució haurà d'incorporar capacitats de gestió documental per permetre l'aportació, consulta i custòdia d'arxius associats als tràmits i interaccions (formularis, justificants, documentació requerida). Aquesta gestió haurà d'estar integrada amb els fluxos de treball del Portal/CRM i garantir control d'accés i traçabilitat.

Integracions amb portals externs i eines corporatives

El sistema haurà d'integrar-se amb els sistemes corporatius existents i, si escau, substituir o interoperar amb portals actuals. En particular, s'haurà de contemplar la integració amb:

- ERP Cegid-Ekon (sistema econòmic-financer)
- Facility Management (gestió d'incidències)
- TECSIDEL (tecnologia que governa els peatges d'accés a Mercabarna)
- Passarelles de pagament
- Pàgines webs de serveis de Mercabarna (per exemple: Serveis d'estadístiques ZAC)

Les integracions hauran de definir-se amb criteris de robustesa, governança i mantenibilitat.

Capacitat cloud

La solució s'haurà de prestar en modalitat núvol (SaaS), garantint escalabilitat, disponibilitat i resiliència del servei, així com mecanismes de còpia i recuperació d'informació segons les necessitats del servei. El licitador haurà d'explicitar com garanteix aquests aspectes en la seva proposta.

Accessibilitat

El Portal Client haurà de complir requisits d'accessibilitat, com a mínim en el nivell requerit en entorns públics, i s'haurà d'assegurar que les plantilles i components utilitzats permeten assolir criteris d'accessibilitat (p. ex. WCAG 2.1 AA) en la mesura que apliqui al projecte.

3.3. Requeriments funcionals del Portal Client

En aquest apartat es descriuen els requeriments funcionals del Portal Client, organitzats per tipologia de servei. L'objectiu és definir els diferents models de tramitació que el Portal haurà de suportar, d'acord amb el nivell de complexitat, integració i digitalització de cada servei.

Formularis senzills

Els serveis basats en formularis senzills permeten al client iniciar una sol·licitud mitjançant el Portal Client, aportant la informació i documentació bàsica requerida perquè aquesta sigui registrada i assignada a un gestor intern.

Aquest tipus de serveis no requereixen un flux de tramitació completament digital dins del Portal, ja que el procés pot continuar posteriorment per canals presencials, telefònics o per correu electrònic fins al seu tancament. El Portal actua com a punt únic d'entrada, garantint la captació estructurada de la informació, el registre de la sol·licitud i la traçabilitat mínima del servei.

Aquests serveis poden coexistir amb canals alternatius (portal, correu electrònic o atenció presencial), especialment en una fase inicial de transició cap al nou model digital. A continuació es mostra el llistat inicial de serveis identificats dins d'aquesta tipologia:

1. Recollida de residus a la via
2. Petició de neteja del recinte
3. Petició invitacions
4. Petició de visita a Mercabarna
5. Petició de formació a demanda
6. Petició modificació dades vehicle
7. Lloguer de naus
8. Lloguer de parcel·les
9. Petició de fraccionament de les autoritzacions d'ús
10. Permís d'obres al Mercat o ZAC
11. Petició d'orientació empresarial
12. Petició de sots-arrendament
13. Traspàs dels drets de titularitat i/o sots-arrendament
14. Traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades
15. Traspàs mortis-causa

Formularis amb integració i workflow

Els serveis basats en formularis amb integració i workflow impliquen una tramitació digital més completa.

El client emplena un formulari web per sol·licitar un servei concret, amb possibilitat d'adjuntar documentació. Aquesta acció genera automàticament un flux de treball intern

que assigna la sol·licitud al departament corresponent, permet el seguiment de l'estat del tràmit i facilita la comunicació amb el client mitjançant el Portal i/o notificacions.

Aquest tipus de serveis poden incloure:

- Validacions internes per part dels gestors
- Requeriments documentals addicionals
- Accions presencials puntuals
- Signatura de documents o contractes
- Quan correspongui, pagaments electrònics mitjançant passarel·la de pagament

A nivell tecnològic, aquests serveis poden requerir integració amb l'ERP EKON per a la gestió econòmica i comptable associada al tràmit. A continuació es mostra el llistat inicial de serveis identificats dins d'aquesta tipologia:

1. Arrendament de parking en alçada
2. Arrendament de parking en pla

Serveis d'estadístiques ZAC

El Portal Client haurà d'oferir accés directe mitjançant SSO al portal ja existent d'estadístiques per a la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC).

Aquest servei, que ja està desenvolupat i no s'ha de modificar, permet als usuaris autoritzats consultar i proporcionar dades estadístiques per períodes temporals, mitjançant taules i representacions gràfiques. Les empreses poden introduir dades mensuals mitjançant formularis, mentre que altres perfils (per exemple, majoristes) tenen accés exclusivament a la consulta d'informació agregada.

Lloguer i reserva d'espais

El Portal Client haurà d'incorporar l'accés directe mitjançant SSO al portal ja existent de reserva d'espais (actualment disponible per a la zona de productors del Mercat Central de Fruites i Hortalisses).

Aquest servei, ja existent, permet al client:

- Consultar els espais disponibles
- Visualitzar la disponibilitat per dates
- Seleccionar l'espai i el període d'ús
- Adjuntar la documentació requerida
- Confirmar la reserva mitjançant el pagament corresponent

El procés inclou la identificació dels dies, la selecció de l'espai, la confirmació de la reserva i l'accés a la passarel·la de pagament. El sistema manté l'històric de reserves i permetre la consulta posterior per part del client i dels gestors interns.

Aquest servei haurà de contemplar diferents tipologies d'espais i mantenir la coherència amb els processos actuals.

Consulta de factures

El Portal Client haurà de substituir els portals actuals associat a tiquets d'accés, consulta de factures, renovació d'abonaments i recàrrega de prepagaments. Aquests serveis actualment es cobreixen des de diferents portals i caldrà que es discontinuï per crear-se a Salesforce.

El client podrà identificar-se al Portal i accedir a 2 opcions diferents:

- Consulta i petició de tiquets i abonaments associats a la seva empresa o perfil d'usuari. Un cop identificat al Portal, el sistema recuperarà automàticament la informació corresponent mitjançant la integració amb l'ERP EKON, que actua com a sistema origen de les dades. El client podrà visualitzar els tiquets vigents, l'històric de tiquets i abonaments, així com el seu estat. Aquest servei no requereix l'aportació de documentació addicional per a la consulta.
- Descàrrega de factures associades als tiquets d'accés, abonaments i altres serveis contractats. Un cop autènticat, el client podrà accedir a llistats de factures filtrables per període, servei o estat, i descarregar-les en format electrònic (PDF). La informació econòmica i els documents es generaran i recuperaran mitjançant la integració directa amb l'ERP EKON, garantint la coherència entre el Portal i el sistema financer corporatiu. Aquest servei no requereix l'aportació de documentació per part del client.

Aquest servei admet propostes de reenginyeria de procés per tal d'optimitzar el seu funcionament en la plataforma Salesforce.

Petició i recàrrega de targetes d'accés

El Portal Client haurà de permetre la gestió integral de la petició, renovació, recàrrega i baixa de targetes d'accés, un servei crític per a Mercabarna tant pel volum de clients i targetes gestionades com per la concentració temporal de les renovacions, especialment en períodes concrets de l'any.

Actualment, Mercabarna gestiona aproximadament 4.000 clients i més de 12.000 targetes d'accés, associades a treballadors d'empreses. El Portal Client esdevindrà el canal principal per a la tramitació digital d'aquest servei, substituint progressivament el canal existent.

Els clients podran portar a terme diferents accions, a través del Portal:

- Sol·licitar noves targetes d'accés
- Iniciar processos de renovació de targetes existents
- Realitzar la recàrrega de targetes vigents
- Sol·licitar la baixa de targetes

El procés s'iniciarà mitjançant l'emplenament d'un formulari web específic, on el client haurà d'aportar la informació requerida segons el tipus de sol·licitud i el seu perfil (empresa, autònom o particular). En el cas de noves sol·licituds o renovacions, el Portal haurà de permetre l'aportació de documentació acreditativa, com ara documentació fiscal de l'empresa, document d'identitat, informació del vehicle (permís de circulació i fitxa tècnica) i, si escau, justificants per a l'aplicació de descomptes específics (treballadors d'empreses de Mercabarna, comerciants minoristes, productors, transportistes municipals o autònoms que presten servei a empreses del recinte).

Un cop presentada la sol·licitud, aquesta serà validada per un gestor, que comprovarà la documentació aportada i determinarà si la petició és correcta. En cas favorable, el client podrà efectuar el pagament electrònic a través del Portal, mitjançant passarel·la de pagament, d'acord amb les tarifes aplicables i el tipus d'abonament sol·licitat (quota variable en funció del vehicle i el tipus d'abonament). En determinats casos, la recollida de la targeta podrà requerir presencialitat, especialment quan calgui verificar documentació original o lliurar físicament la targeta.

El servei haurà d'estar integrat amb el sistema de gestió de targetes, per garantir el control de la vigència, l'assignació correcta de la targeta a l'usuari i el seguiment del seu ús, així com amb l'ERP EKON per a la gestió econòmica i la facturació associada. El Portal haurà de permetre també la consulta i descàrrega de la documentació econòmica generada durant el procés.

Amb la implantació del nou Portal Client, el portal actual associats a la petició, renovació i recàrrega de targetes quedaran discontinuats.

Gestió d'incidències (Facility Management)

El Portal Client haurà d'incorporar un servei de gestió d'incidències de nova creació que permeti als clients comunicar, de manera senzilla i estructurada, incidències relacionades amb les infraestructures i serveis de Mercabarna.

Aquest servei es concep com un sistema específic a desenvolupar i integrar amb l'àmbit de Facility Management (Rosmiman), amb l'objectiu de centralitzar la comunicació amb els clients en un únic punt d'accés i garantir una gestió homogènia de les incidències, alineada amb el model operatiu intern de Mercabarna.

El client podrà registrar una incidència mitjançant el Portal Client a través d'un formulari web, indicant com a mínim:

- Tipus d'incidència
- Ubicació
- Descripció
- Documentació o imatges associades (si escau)

La generació de la incidència haurà de crear automàticament un registre al sistema i activar un flux de gestió que permeti:

- Assignació al servei o unitat responsable
- Seguiment de l'estat i de les actuacions

- Gestió de comunicacions amb el client

El Portal haurà de permetre als clients consultar en tot moment l'estat de les seves incidències i rebre notificacions dels canvis rellevants durant el seu cicle de vida.

Per la seva banda, Mercabarna haurà de disposar de traçabilitat completa de les incidències, incloent el seguiment de les actuacions realitzades, els temps de resolució i l'estat de cada cas, facilitant així el control operatiu i la millora contínua del servei.

Aquest servei haurà d'estar dissenyat de forma alineada amb els processos de Facility Management, permetent la seva evolució futura i la incorporació de noves funcionalitats segons les necessitats operatives de Mercabarna.

Marketing Automation (Comunicació i màrqueting digital)

El Portal Client i la solució CRM hauran d'incorporar un servei de marketing automation que permeti a Mercabarna gestionar de forma centralitzada la comunicació amb els seus clients, així com planificar i executar accions de comunicació segmentades i automatitzades.

Aquest servei es concep com un sistema a implementar sobre la plataforma Salesforce, alineat amb les capacitats de comunicació i personalització, amb l'objectiu de millorar la relació amb els clients, augmentar l'eficiència en l'enviament de comunicacions i garantir una gestió estructurada de la informació.

La solució haurà de permetre gestionar diferents tipus de comunicacions, com ara:

- Comunicacions informatives
- Campanyes segmentades (per tipus de client, activitat o serveis)
- Enviaments massius o recurrents (newsletters)

El sistema haurà de permetre la definició i gestió de llistes de destinataris, així com la seva segmentació en base a les dades disponibles al CRM, permetent una comunicació més personalitzada i adaptada al perfil de cada client.

El servei haurà d'incloure la possibilitat de configurar enviaments a través de diferents canals, principalment correu electrònic, i de gestionar el seu cicle complet, des de la definició de la campanya fins a l'execució i el seguiment. També es contemplen els enviaments via SMS i WhatsApp de 1 a n contactes i de forma unidireccional.

Així mateix, el sistema haurà de facilitar el seguiment de l'activitat de comunicació, incloent informació sobre enviaments realitzats i possibles respostes dels clients, permetent disposar d'una visió integrada de la relació amb el client dins del CRM.

Aquest servei haurà de dissenyar-se de forma escalable, permetent la incorporació progressiva de noves funcionalitats i l'evolució futura del model de comunicació de Mercabarna en funció de les seves necessitats.

4. Calendari de desplegament

El desplegament de la solució es realitzarà de manera progressiva i per fases, amb l'objectiu d'assegurar un impacte inicial rellevant, facilitar l'adopció per part dels usuaris i permetre la incorporació gradual de funcionalitats amb major nivell de complexitat.

4.1. Implantació inicial

La primera fase correspondrà a la implantació inicial, que haurà de permetre la posada en marxa efectiva del nou CRM i del Portal Client, amb un primer conjunt de funcionalitats essencials.

Aquesta primera fase inclourà, com a mínim:

- Implementació de l'accés mitjançant Single Sign-On (SSO), intern pels treballadors de Mercabarna i també pels clients que accedeixen al Portal.
- Implantació de funcionalitats CRM bàsiques mitjançant Salesforce, amb la base de dades unificada de clients.
- Desplegament d'un conjunt inicial de formularis simples, destinats a la captació de sol·licituds i informació.
- Incorporació del servei de gestió d'incidències a través d'una capa d'usabilitat, com a mecanisme inicial de relació digital amb els clients. La gestió pròpia de les incidències es realitza a través de l'eina de Facility Management (Rosmiman).

Aquesta fase tindrà com a objectiu generar un arrencada visible del projecte, amb impacte real en la relació amb els usuaris i una primera adopció del Portal Client.

4.2. Primera onada

La primera onada tindrà com a objectiu incorporar serveis d'alt impacte i ús recurrent, especialment aquells vinculats a la gestió econòmica i a les renovacions anuals.

Aquesta fase inclourà, com a mínim:

- Consulta de factures, mitjançant la integració amb l'ERP corporatiu, que facilitarà al Portal Client el llistat complet de factures disponibles per a cada client, així com la seva visualització i descàrrega.
- Renovació de targetes d'accés, mitjançant un desenvolupament específic dins de la plataforma Salesforce, que inclogui:
 - integració amb la base de dades de targetes
 - consulta de les targetes disponibles i del seu estat
 - procés de renovació o baixa
 - integració amb passarel·la de pagament

- gestió i tramitació d'invitacions (autoritzacions puntuals d'accés al recinte, amb o sense cost, emeses per empreses del recinte o per la pròpia Mercabarna) mitjançant codi QR o similar

El sistema haurà de garantir que el servei de renovació de targetes estigui plenament operatiu durant tot l'any, tot i que el volum més elevat de renovacions es concentra durant el primer trimestre de cada any.

4.3. Segona onada

La segona onada se centrarà en l'ampliació funcional del Portal Client i del CRM, incorporant serveis amb major complexitat operativa i un ús més diversificat.

Aquesta fase inclourà, com a mínim:

- Desplegament de formularis complexos, que requereixin integracions amb sistemes interns, validacions i gestió estructurada de la informació.
- Lloguer i reserva d'espais, mitjançant un mòdul funcional específic, incloent serveis associats al Mercat de la Flor i a la resta d'espais gestionats per Mercabarna.
- Ampliació de les funcionalitats del CRM, incorporant noves capacitats de gestió i seguiment dels serveis.

Aquesta onada permetrà completar la digitalització dels principals serveis d'ús recurrent per part dels clients de Mercabarna.

4.4. Tercera onada

La tercera onada estarà orientada a la maduració funcional de la plataforma, incorporant la digitalització de serveis que requereixen fluxos de treball avançats (workflow) i una major automatització dels processos interns.

Aquesta fase inclourà:

- Digitalització de serveis complexos que impliquin múltiples passos, validacions internes i comunicacions amb el client.
- Ampliació de les capacitats del CRM amb serveis addicionals i funcionalitats evolutives, d'acord amb les necessitats detectades durant l'explotació del sistema.

Aquesta última fase permetrà consolidar el Portal Client i el CRM com a plataformes de referència per a la relació digital amb els clients i la gestió interna dels serveis.

5. Volumetries

Els volums indicats a continuació tenen com a objectiu proporcionar una estimació de l'escala actual i potencial de la solució, així com orientar el dimensionament funcional i

tècnic de la plataforma Salesforce. Aquests valors serviran com a referència per a la definició de l'arquitectura, el llicenciament i els serveis associats al projecte.

- 500 empreses
- 4.000 clients
- 12.000 targetes emeses (treballadores de las empreses, autònoms o particulars)
- 150 treballadors interns
- 15.000 contactes addicionals (newsletters, i comunicacions informatives)

5.1. Llicenciament

Nombre estimat de llicències per a la implantació i activació del projecte:

El llicenciament de Salesforce es dimensionarà de manera progressiva al llarg de la vigència del contracte. Aquesta progressió respon a l'enfocament de desplegament per fases del projecte: una implantació inicial amb un primer conjunt de funcionalitats i una incorporació successiva de noves onades de serveis, integracions i capacitats del CRM i del Portal Client.

La següent taula recull el dimensionament previst quan a les llicències Salesforce i la seva evolució al llarg del temps. En tot cas cal considerar que:

- Aquestes llicències tenen caràcter orientatiu i podran variar en el seu nombre o composició al llarg del temps
- El compromís mínim d'adquisició de llicències correspon únicament a les indicades en els blocs "1 Core PSS" i "2 Marketing Cloud" i en els volums indicats pel primer any (celles ombrejades)
- Específicament l'adquisició de les llicències corresponents a Mulesoft tindrà caràcter opcional
- Les llicències indicades en els blocs "4Marketing Cloud (variable)" i "5 IA (variable)" corresponen a paquets de llicències previstes adquirir però com s'indica en un volum que serà variable i el moment d'adquisició en funció del moment del projecte on siguin requerides

		Any 1 3 mesos	Any 1 9 mesos	Any 2	Any 3	Any 4	Any 5
1 Core PSS	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	10	30	42	54	54	54
	Customer Community for Public Sector - EE - Logins	1700	1700	1700	3000	4000	5000
	Customer Community for Public Sector - EE - Members	10	10	10	10	10	10
	CRM Analytics Growth	0	5	5	5	5	5
	Privacy Center	0	1	1	1	1	1
	Data Storage (10GB)	0	1	1	2	2	2
	Premier Success Plan - Salesforce Platform	0	1	1	1	1	1
	Salesforce Backup & Recover - Data (1 GB)	0	20	20	20	20	20
	Salesforce Backup & Recover - Files (1 GB)	0	200	200	200	200	200
2 Marketing Cloud	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1	1	1	1	1	1
	Sender Authentication Package	1	1	1	1	1	1
	SSL Certificate	4	4	4	4	4	4
	Premier Success Plan - Marketing Cloud Engagement	1	1	1	1	1	1
	SMS/MMNS Code Lease - No charge with edition	1	1	1	1	1	1
3 Mulesoft (Opcional)	Mulesoft - Included vCore - Production (Restricted Use)	2	2	2	2	2	2
	Mulesoft - Included vCore - PreProduction (Restricted Use)	4	4	4	4	4	4
	Mulesoft - AnyPoint Platform Base Subscription - Platinum (Restricted Use)	1	1	1	1	1	1
4 Marketing Cloud (variable)	Whatsapp Business Messaging (1.000)	0	545	545	545	545	545
	SMS/MMNS Mobile Messages (1.000)	0	45	45	45	45	45
5 IA (variable)	Flex Credits (100k)	0	0	40	40	60	60
	Salesforce Foundations	0	0	1	1	1	1
	Salesforce Foundations - Entitlements - Flex Credits	0	0	1	1	1	1
	Data 360 provisioning	0	0	1	1	1	1

6. Condicions d'execució

6.1. Llicenciamnt

L'abast d'aquest contracte requereix l'adquisició de llicències Salesforce per Mercabarna per tant, els licitants han d'incloure en les ofertes tots els requeriments a nivell de llicenciamnt i s'ha d'especificar el cost unitari de totes les llicències necessàries pel projecte o servei.

L'adjudicatari serà responsable de la contractació i provisió de totes les llicències necessàries pel projecte i/o servei i Mercabarna haurà de ser el titular de les llicències.

Les despeses associades a llicències requerides per part del l'adjudicatari per tal de desenvolupar el projecte o servei, aniran al seu càrrec no essent responsabilitat de Mercabarna subministrar l'entorn de treball del licitador.

Si per necessitat del projecte o servei, o per requeriment de Mercabarna, durant l'execució d'aquest contracte s'identifica la necessitat d'adquirir alguna llicència addicional no prevista, l'adjudicatari es compromet a informar a Mercabarna previ a realitzar qualsevol adquisició.

6.2. 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.

6.3. 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:

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

Aquest comitè es reunirà amb una periodicitat mensual, podent variar la freqüència en funció del moment del projecte i a petició de Mercabarna

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.

Aquest comitè es reunirà amb una periodicitat quinzenal, podent variar la freqüència en funció del moment del projecte i a petició de Mercabarna

EQUIP DE TREBALL MÍNIM

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 desenvolupament del Portal de Client i CRM.

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 de l'equip mínim que les empreses designades hauran de centralitzar, amb recursos interns.

- 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.
- Arquitecte: Definirà l'arquitectura funcional i tècnica de la solució Salesforce, assegurant que sigui escalable, segura i alineada amb els sistemes corporatius de Mercabarna, així com amb les bones pràctiques de la plataforma.
- Consultor funcional: Analitzarà els requeriments de Mercabarna i els traduirà en configuracions funcionals dins Salesforce, definint processos, formularis, serveis i fluxos de treball d'acord amb les necessitats dels usuaris.
- Desenvolupador: Implementarà les configuracions i desenvolupaments necessaris sobre Salesforce, incloent integracions amb sistemes externs, components específics i ajustos tècnics per donar suport a la funcionalitat definida.

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.

6.4. 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 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. Mercabarna es reserva el dret a acceptar qualsevol proposta de substitució dels membres de l'equip si no s'adequa al perfil necessari del projecte i perfil sortint.

6.5. Execució del servei

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

6.6. 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 tercers 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.

6.7. 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 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.

6.8. 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 portal o de funcionalitats essencials, impedit-ne completament l'ús.
 - **Incidència greu:** afecta parcialment el funcionament del portal 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 portal, 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 correcció	Nivell acompliment
Crítica	2 h 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	48 h en jornada laboral	80% dels casos
------	------------------------	-------------------------	----------------

- **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 portal.

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 acompliment
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 mensual 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.

6.9. 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.

Així mateix, cal prioritzar l'ús de les funcionalitats declaratives i de configuració estàndard de Salesforce ("clicks, not code") sobre el desenvolupament custom (a mida), sempre que sigui tècnicament viable i compleixi els requisits de rendiment i funcionalitat.

6.10. Documentació prèvia pas a producció

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

- Plans de proves executats (funcionals, tècnics, d'integració, de rendiment i d'usuari)
- Manuals d'usuari
- Manual de posada en producció

6.11. Propietat Intel·lectual

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empareda d'aquest contracte pertany a Mercabarna de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a 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 ni es permet el seu ús sense autorització expressa de Mercabarna.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen 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.

6.12. Adaptació i evolució del portal

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

Escaurà poder garantir que tant Salesforce 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.