



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS D'IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE RECURSOS
HUMANS DE MERCABARNA I ELS SERVEIS DE SUPORT I DE GESTIÓ
ASSOCIATS**

EXP. 2026OB0019

ÍNDIX

1. Introducció	4
1.1. Objecte del contracte	4
1.2. Situació actual.....	4
2. Abast del servei	6
2.1. Prestacions objecte del contracte	6
2.2. Descripció de l'abast dels serveis	6
2.2.1. Serveis d'implantació i manteniment del sistema.....	6
2.2.2. Serveis de processament de nòmina	7
2.2.3. Serveis legals i administratius.....	8
2.2.4. Coordinació i control del servei	8
2.3. Modalitat de prestació del servei	8
2.4. Volumetries del servei	9
3. Requeriments	10
3.1. Sistema integral de gestió de Recursos Humans i portal de la persona treballadora	10
3.1.1. Definició dels mòduls.....	10
Mòduls obligatoris	10
Mòduls opcionals	11
3.1.2. Requeriments funcionals	12
Mòduls obligatoris	12
Mòduls opcionals.....	21
3.1.3. Requeriments tècnics	22
3.2. Serveis externalitzats de gestió contractual i processament de nòmina	27
3.2.1. Definició del servei.....	27
3.2.2. Requeriments funcionals	27
3.2.3. Requeriments tècnics	29
3.2.4. Requeriments organitzatius.....	30
4. Calendari de projecte	31
4.1. Fase 1. Implantació inicial i posada en marxa dels processos crítics	31
4.1.1. Sessió de llançament i planificació de detall	31
4.1.2. Parametrització i configuració dels primers mòduls	31
4.1.3. Migració inicial de dades i històrics	32

4.1.4. Proves funcionals, UAT i paral·lel de nòmina	32
4.1.5. Pas a producció de la primera fase	32
4.2. Fase 2. Desplegament de la solució completa.....	32
4.2.1. Parametrització i configuració de la resta de mòduls	32
4.2.2. Migració de dades i històrics de la solució completa	33
4.2.3. Proves funcionals, UAT i validació integral.....	33
4.2.4. Pas a producció de la solució completa.....	33
4.3. Fites clau i lliurables mínims de la implantació	33
4.4. Fase de servei recurrent	34
5. Condicions d'execució	35
5.1. Lloc i horari de prestació del servei	35
5.2. Consideracions a l'estructura organitzativa	35
5.3. Consideracions sobre substitució de personal	37
5.4. Execució del servei.....	37
5.5. Acords de nivell de servei	37
5.6. Compliment d'estàndards i directrius	39
5.7. Tasques prèvies al pas a producció	39

1. Introducció

1.1. Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació dels serveis de **provisió, implantació, posada en marxa, manteniment i suport d'un sistema integral de gestió de Recursos Humans** per a Mercabarna, així com dels **serveis de suport i de gestió associats** a l'operativa de Recursos Humans, incloent la **gestió contractual** i el **processament de la nòmina** en modalitat de servei externalitzat.

La solució objecte del contracte haurà de donar suport a la gestió centralitzada, integrada i traçable de les dades i processos de Recursos Humans de Mercabarna, mitjançant una **plataforma en modalitat SaaS** que permeti **digitalitzar i automatitzar** els principals processos de gestió de persones, millorar l'experiència de les persones treballadores i dels equips de Recursos Humans, garantir la coherència de la dada i incrementar l'eficiència operativa. La plataforma haurà d'integrar, com a mínim, els processos d'**administració de personal, portal de la persona treballadora, gestió del temps, elaboració de pressupostos de personal, gestió de la formació i avaluació de l'acompliment**, així com permetre la incorporació de mòduls opcionals o funcionalitats complementàries vinculades a formació en línia i creació de continguts formatius i beneficis.

El contracte inclou igualment la prestació coordinada dels serveis associats a la **gestió contractual** i al **processament de la nòmina**, incloent el càlcul, revisió, tancament i suport al pagament de la nòmina, la gestió d'incidències i regularitzacions, les comunicacions amb organismes oficials, el compliment de les obligacions fiscals i de cotització, l'emissió de documentació laboral i retributiva, el reporting necessari i la integració amb el sistema de gestió de Recursos Humans i amb els sistemes corporatius de Mercabarna, especialment l'ERP econòmic-financer **CEGID EKON**.

El contracte té **caràcter integral** i s'haurà d'executar de manera coordinada, garantint la **continuitat del servei**, la integració entre els diferents components funcionals i tècnics, la **seguretat i protecció de les dades personals**, la traçabilitat de les operacions, la correcta migració de la informació des dels sistemes actuals i la **reversibilitat del servei** a la finalització del contracte.

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

- **Provisió i llicenciament de la plataforma SaaS** de gestió integral de Recursos Humans.
- **Anàlisi funcional, configuració, parametrització i personalització** de la solució.
- **Implantació dels mòduls obligatoris** i, si escau, dels mòduls opcionals que Mercabarna decideixi activar.
- **Integració amb els sistemes corporatius** de Mercabarna i amb els serveis associats al contracte.
- **Migració, càrrega, validació i reconciliació de dades** i documentació procedent dels sistemes actuals.
- **Prestació dels serveis de gestió contractual i processament de nòmina** en modalitat BPO.
- **Posada en producció, estabilització del servei i suport** durant l'arrencada operativa.
- **Formació a les persones usuàries clau, administradores i usuàries finals.**
- **Serveis de suport funcional i tècnic.**

1.2. Situació actual

En el marc del procés de transformació digital i millora dels sistemes corporatius de Mercabarna, s'ha identificat la necessitat d'evolucionar el model actual de gestió dels Recursos Humans cap a un entorn més **integrat, digitalitzat** i orientat a la **traçabilitat de la informació** i a l'**eficiència operativa**. La gestió de persones constitueix un **àmbit**

crític per a l'organització, tant per l'impacte directe en la plantilla com per la necessitat de garantir la continuïtat i qualitat dels processos administratius, contractuals, retributius i de gestió del temps.

Actualment, la gestió dels Recursos Humans de Mercabarna es dona suport mitjançant el sistema implantat per l'empresa Carlos Castilla Ingenieros, S.A.. Aquesta solució, en modalitat de pagament per ús (SaaS) i amb externalització dels processos de nòmina i seguretat social (BPO), dona cobertura als processos d'administració de personal i nòmina, prevenció de riscos, selecció, formació, avaluació, gestió del temps, comunicació interna (portal de la persona treballadora, del/de la responsable i mobilitat) i informes. Un cop finalitzat el contracte d'implantació, Grupo Castilla presta actualment els serveis de manteniment del sistema. Amb la nova contractació, aquest sistema quedarà en desús, per la qual cosa caldrà preservar-ne tota la informació al nou entorn. Així mateix, el nou sistema haurà de donar resposta a diverses necessitats d'optimització, que requereixen millorar, com a mínim, els elements següents:

- Dependència de sistemes i serveis actuals poc usables per a la gestió de Recursos Humans i el processament de la nòmina, amb necessitat de garantir una **transició ordenada cap al nou model** més intuïtiu i eficaç.
- Necessitat de disposar d'una **plataforma integral de gestió de Recursos Humans** que centralitzi les dades mestres de les persones treballadores i tots els processos associats.
- Existència de processos amb un component manual, poc integrat o amb necessitat de **major automatització**, especialment en la gestió administrativa, la gestió del temps, la gestió documental, la formació, les validacions internes i el seguiment d'incidències.
- Necessitat de reforçar la **traçabilitat, la qualitat de la dada, la seguretat, la gestió d'accessos** i la disponibilitat d'informació per a la gestió interna, el reporting, les auditories i la presa de decisions.
- Necessitat d'oferir a les persones treballadores i als responsables un **entorn d'autoservei visual i intuïtiu** que permeti consultar informació, realitzar sol·licituds, accedir a documentació i participar en processos de Recursos Humans de manera digital, segura i integrada.

2. Abast del servei

2.1. Prestacions objecte del contracte

L'abast del servei comprèn la contractació d'un servei únic per a la implantació del sistema de gestió de Recursos Humans de Mercabarna i la prestació dels serveis de suport i de gestió associats. Aquest servei inclou la **provisió, implantació, parametrització, integració, posada en marxa, manteniment i suport** d'una plataforma de gestió integral de Recursos Humans en modalitat SaaS, així com les activitats de suport funcional i tècnic necessàries per garantir-ne el correcte funcionament durant tota la vigència del contracte. El sistema haurà de donar cobertura, com a mínim, als processos d'**administració de personal, gestió del temps, pressupostos de personal, formació, avaluació de l'acompliment i autoservei de la persona treballadora**, incloent la migració de dades, la formació a les persones usuàries, la provisió de les llicències necessàries i la resta d'actuacions requerides per assegurar la implantació efectiva i l'ús ordinari de la solució.

Dins d'aquest mateix abast contractual s'inclouen, de forma coordinada i integrada amb el sistema de gestió de Recursos Humans, els **serveis de suport i de gestió associats a la gestió contractual i al processament de la nòmina**. Aquests serveis comprenen, com a mínim, la gestió d'altres, baixes i modificacions contractuals, el càlcul mensual de nòmines, la gestió d'incidències i regularitzacions, endarreriments i nòmines extraordinàries, quitances i liquidacions, l'emissió i enviament del fitxer de transferències de nòmina, el traspàs d'informació amb el sistema de gestió de Recursos Humans i amb **CEGID EKON**, l'elaboració de reportings específics per a auditories o requeriments interns i externs, així com les comunicacions amb la Seguretat Social, l'AEAT i altres organismes oficials.

Adicionalment, es valorarà que la solució pugui incorporar **mòduls opcionals o funcionalitats complementàries**, com ara gestió de beneficis corporatius, creació de continguts formatius o altres capacitats que aportin valor afegit a la gestió de Recursos Humans de Mercabarna. Aquests mòduls no tindran obligació de compra i no es tindrà el compte el preu ofert per aquests en la valoració de les ofertes.

2.2. Descripció de l'abast dels serveis

L'adjudicatari haurà de portar a terme, com a mínim, els serveis següents:

2.2.1. Serveis d'implantació i manteniment del sistema

- **Implantació de la solució:** comprèn el conjunt d'activitats necessàries per al desplegament efectiu del sistema integral de gestió de Recursos Humans objecte del contracte, des de l'anàlisi inicial i la planificació de la implantació fins a la posada en marxa i estabilització del servei. Inclou, entre d'altres, la configuració dels entorns, la definició del model funcional objectiu, la configuració funcional dels mòduls inclosos, la parametrització inicial de rols, perfils, permisos, fluxos d'aprovació, calendaris, catàlegs, taules mestres, estructures organitzatives, regles de validació i altres elements necessaris per garantir l'operativa del sistema. Així mateix, comprèn la migració i validació de dades, la definició i execució de les integracions requerides, la realització de proves funcionals i tècniques, la formació a persones usuàries clau i finals, l'acompanyament al canvi i el suport durant l'arrencada operativa de la solució.
- **Llicenciament del producte:** inclou la provisió, gestió i manteniment de les llicències necessàries per garantir l'accés i ús de la plataforma SaaS per part dels diferents perfils d'usuari de Mercabarna, d'acord amb l'abast

Plec de Prescripcions Tècniques · Serveis i sistemes de RRHH

funcional contractat, els volums previstos i les condicions de servei establertes durant tota la vigència del contracte.

- **Manteniment correctiu:** comprèn la identificació, diagnosi, resolució i seguiment d'incidències, errors o comportaments no esperats de la solució, amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat operativa, la disponibilitat del servei i el correcte funcionament dels mòduls implantats, d'acord amb els nivells de servei que s'estableixin.
- **Bossa d'hores per a suport funcional i tècnic:** inclou una capacitat flexible d'assistència especialitzada per donar resposta a necessitats de suport, consultes funcionals, ajustos menors, acompanyament en l'ús de la plataforma, revisió de configuracions, suport a l'explotació de dades i optimització menor de l'ús del sistema durant l'execució del contracte, sense que això impliqui desenvolupaments evolutius de l'eina.

2.2.2. Serveis de processament de nòmina

- **Càlcul mensual de les nòmines ordinàries** del personal de Mercabarna, incorporant les dades fixes i variables aplicables, així com la revisió prèvia dels resultats per detectar desviacions, incoherències o anomalies abans de la seva validació.
- **Enviament d'informes de previsualització de nòmina**, amb el detall necessari per facilitar la revisió interna per part de Mercabarna, la identificació d'incidències i la validació prèvia al tancament definitiu del període.
- **Gestió d'incidències i regularitzacions amb impacte en nòmina**, incloent absències, incapacitats temporals, permisos, hores extres, nocturnitat, variables retributives, acomptes, préstecs, retribució en espècie, retribució flexible i altres conceptes assimilables.
- **Càlcul, revisió i emissió d'endarreriments, pagues extraordinàries, nòmines complementàries** i altres processos retributius no ordinaris, assegurant-ne la correcta imputació, traçabilitat i coherència amb la informació contractual i salarial vigent.
- **Càlcul i gestió de quitances, liquidacions**, pagues de finalització i regularitzacions associades a baixes o modificacions de la relació laboral, amb generació de la documentació justificativa corresponent.
- **Càlcul i gestió d'embargaments**, incloent la correcta aplicació dels límits legals, el seguiment de saldos pendents, la documentació associada i la coordinació amb Mercabarna en els casos que requereixin validació específica.
- **Emissió i enviament a Mercabarna del fitxer de transferències de nòmina** a les persones treballadores, en format bancari adequat, assegurant la coherència entre els imports calculats, els fitxers de pagament i la documentació de suport.
- **Càlcul, generació, presentació i seguiment de les assegurances socials**, fitxers Siltr@, Sistema RED, CRA i altres comunicacions de cotització, incloent la gestió i resolució de les incidències que es puguin derivar d'aquests processos.
- **Regularització mensual de l'IRPF** i aplicació dels criteris fiscals corresponents, garantint l'actualització dels percentatges de retenció i la correcta aplicació de les obligacions fiscals vinculades a la nòmina.
- **Càlcul, generació i presentació dels models 111 i 190**, així com emissió dels certificats de retencions i altra documentació fiscal vinculada al servei de nòmina que resulti necessària durant la vigència del contracte.
- **Gestió d'altres, baixes i variacions de persones treballadores**, incloent la tramitació davant la Tresoreria General de la Seguretat Social i la coordinació amb la informació contractual i administrativa registrada al sistema de gestió de Recursos Humans.

- **Traspàs estructurat, segur i traçable d'informació** al sistema de gestió de Recursos Humans objecte del contracte i a l'ERP Econòmic-Financer CEGID EKON, com per exemple resultats de nòmina, rebuts salarials, informació comptable, centres de cost o assentaments associats.
- **Elaboració de reportings específics** per donar resposta a auditories internes o externes, requeriments de Mercabarna, Ajuntament de Barcelona o altres organismes competents.

2.2.3. Serveis legals i administratius

- **Comunicacions, tràmits, seguiment i gestió d'incidències** amb els organismes i plataformes oficials vinculats al servei de nòmina, contractació, cotització, fiscalitat i administració laboral, incloent, com a mínim:
 - TGSS i Seguretat Social
 - AEAT
 - Contrat@
 - Sistema RED
 - Siltr@
 - CRA
 - Delt@
 - Certific@
 - SEPE
 - I tots aquells organismes oficials que requereixen de comunicacions i tràmits administratius.
- **Generació, revisió i posada a disposició de documents legals, fiscals, laborals i administratius** associats al servei, incloent certificats, justificants de presentació, documentació de cotització, documents fiscals, comunicacions oficials i evidències necessàries per a auditories o comprovacions internes.
- **Assessorament laboral, fiscal, de cotització i administratiu** vinculat a la prestació del servei, incloent suport en l'aplicació de canvis normatius, resolució de consultes, anàlisi d'impacte sobre la nòmina i recomanacions operatives per assegurar el correcte compliment de les obligacions aplicables.

2.2.4. Coordinació i control del servei

- **Coordinació operativa i comunicació àgil i efectiva** amb l'àrea de Recursos Humans de Mercabarna.
- **Compliment dels ANS.**
- **Posada a disposició de KPIs i informes mensuals de seguiment** del servei, que permetin a Mercabarna disposar d'una visió periòdica del nivell de servei, del volum i la tipologia d'incidències i peticions, del compliment dels ANS i de l'estat general dels processos de gestió contractual i nòmina, facilitant el seguiment, el control de qualitat i la millora contínua.

2.3. Modalitat de prestació del servei

El servei es prestarà en **modalitat SaaS**, amb **allotjament al núvol**, accés web complet i disponibilitat en dispositius mòbils quan correspongui, garantint:

- Alta disponibilitat del sistema.

Plec de Prescripcions Tècniques · Serveis i sistemes de RRHH

- Escalabilitat segons la demanda.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.
- Manteniment i actualitzacions pròpies de la plataforma SaaS.
- Accés web i mitjançant dispositius mòbils.
- Continuitat del servei, còpies de seguretat i mecanismes de recuperació davant incidències.
- Suport i manteniment durant tota la vigència del contracte.

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

2.4. Volumetries del servei

A efectes de dimensionament del servei, els licitadors hauran de considerar, com a volumetries orientatives de referència, una plantilla aproximada de **155 persones treballadores**, un volum mensual estimat d'unes **194 nòmines** i una mitjana aproximada de **3 a 5 altes, baixes o variacions contractuals al mes**. Aquestes volumetries tenen caràcter orientatiu i podran variar durant la vigència del contracte en funció de l'evolució de la plantilla, de les necessitats organitzatives de Mercabarna i de l'activitat ordinària vinculada als processos de Recursos Humans i nòmina.

3. Requeriments

3.1. Sistema integral de gestió de Recursos Humans i portal de la persona treballadora

La solució objecte del contracte haurà d'oferir una **plataforma integral de gestió de Recursos Humans en modalitat SaaS**, amb capacitat d'integració, traçabilitat, seguretat, escalabilitat i configuració funcional. Així mateix, haurà de donar resposta als requeriments funcionals, tècnics i organitzatius definits per als mòduls inclosos en la solució.

La solució inclou els següents **mòduls o processos**:

- **Administració de personal**
- **Portal de la persona treballadora**
- **Gestió del temps**
- **Pressupostos de personal**
- **Gestió de la formació**
- **Avaluació de l'acompliment**

Adicionalment, es valorarà que la solució incorpori **mòduls opcionals o funcionalitats complementàries**, com ara selecció, formació en línia o creació de continguts formatius, que aportin valor afegit a la gestió de Recursos Humans.

3.1.1. Definició dels mòduls

Mòduls obligatoris

3.1.1.1. Definició del mòdul d'Administració de personal

Aquest mòdul cobreix la **gestió administrativa i contractual del personal**, centralitzant la fitxa única de la persona treballadora, la informació contractual, els moviments administratius, l'organització, la documentació laboral i, en general, tota aquella informació de la persona treballadora necessària per a la gestió dels Recursos Humans de Mercabarna. El sistema haurà d'actuar com a **dada mestra corporativa** per a la informació administrativa i de gestió de persones, amb traçabilitat, seguretat i connexió amb la resta de mòduls de Recursos Humans.

3.1.1.2. Definició del mòdul de Portal de la persona treballadora

El portal de la persona treballadora és una **eina digital d'autoservei** que haurà de permetre a les persones treballadores accedir de manera segura i centralitzada a la seva informació laboral. Haurà de facilitar la consulta i gestió de documents, dades personals, absències, comunicació interna, marcatges, formació, avaluació i altra informació relacionada amb la relació laboral, millorant la transparència, l'autonomia del personal i l'eficiència operativa. Així mateix, el portal haurà de disposar de diferents nivells de **visibilitat, rols i permisos** en funció de la categoria, perfil funcional o responsabilitat de cada persona usuària, de manera que els responsables o mànagers puguin consultar la informació del seu equip i aprovar, validar o fer seguiment de les peticions formulades, d'acord amb els circuits d'aprovació definits per Mercabarna.

3.1.1.3. Definició del mòdul de Gestió del temps

Aquest mòdul cobreix el **registre de jornada, la gestió de presència, la gestió d'absències, permisos, vacances, incidències horàries i els circuits de validació**, amb capacitat d'integració amb nòmina i amb la resta de mòduls de

Recursos Humans. Haurà d'assegurar una gestió eficient, precisa i amb traçabilitat del temps de treball i de les incidències associades.

3.1.1.4. Definició del mòdul de gestió de la formació

Aquest mòdul està orientat a l'**administració i planificació dels plans formatius**, convocatòries, inscripcions, seguiment d'assistència, acreditacions, certificats obligatoris, historial formatiu individual, pressupost de formació i gestió de bonificacions FUNDAE.

3.1.1.5. Definició del mòdul d'Avaluació de l'acompliment

Aquest mòdul cobreix la **digitalització del procés de definició, seguiment i valoració dels objectius individuals i d'equip**, incloent la configuració d'indicadors clau de rendiment (KPI), fluxos d'aprovació, registres de seguiment i feedback i la generació d'informes d'avaluació. La solució haurà d'afavorir processos coherents, homogenis i alineats amb els objectius corporatius, i possibilitar la connexió amb les necessitats de desenvolupament i formació.

3.1.1.6. Definició del mòdul de Pressupostos de personal

Aquest mòdul cobreix la **planificació, elaboració, simulació i seguiment del pressupost de personal** intern de Mercabarna, permetent projectar l'evolució dels costos laborals a partir de la informació disponible al sistema de Recursos Humans i, si escau, de la informació procedent del servei de nòmina. La solució haurà de facilitar la construcció d'escenaris pressupostaris, prediccions i projeccions econòmiques vinculades a la plantilla, incorporant variables com retribucions fixes i variables, increments salarials, canvis organitzatius, noves incorporacions, baixes previstes, substitucions, dedicacions, jornades, complements, cotitzacions socials i altres conceptes amb impacte en el cost de personal, així com generar informes i exportacions que facilitin la revisió, aprovació i seguiment pressupostari. Aquest mòdul podrà formar part del sistema de gestió o podrà estar a l'eina de càlcul de nòmina que utilitzi el licitador, si aquesta és independent del sistema de gestió. En qualsevol cas, la disponibilitat d'aquesta funcionalitat tindrà caràcter obligatori, amb independència que es resolgui dins del sistema de gestió de Recursos Humans o mitjançant l'eina de càlcul de nòmina utilitzada pel licitador.

Mòduls opcionals

Aquests mòduls tenen caràcter **opcional** i **no constitueixen un requeriment mínim per presentar-se a la licitació**, ni comporten cap obligació de contractació, compra o activació per part de Mercabarna. La seva consideració en l'oferta es tindrà en compte únicament a efectes de valoració de la disponibilitat funcional del licitador, sense que el seu preu formi part de la valoració ni generi cap compromís d'adquisició futura.

3.1.1.7. Definició del mòdul d'aula virtual i creació de contingut formatiu

Aquest mòdul haurà de permetre l'**execució i el seguiment de cursos en línia** mitjançant la compatibilitat amb estàndards de contingut e-learning, com ara SCORM i/o xAPI, així com la reproducció de materials formatius en vídeo, PDF i altres formats digitals, que estaran orientats als empleats de Mercabarna.

Adicionalment, haurà de permetre la **creació, edició, organització i publicació de contingut formatiu propi**, facilitant la generació d'accions formatives internes i la seva incorporació al catàleg formatiu. Aquesta funcionalitat estarà adreçada únicament als responsables de la gestió de continguts formatius.

3.1.1.8. Definició del mòdul de Beneficis

Aquest mòdul opcional haurà de permetre la **gestió digital dels beneficis per a les persones treballadores**, d'acord amb les polítiques internes, els col·lectius, les condicions i les decisions que Mercabarna determini en cada moment. La solució haurà de facilitar la configuració, administració i seguiment dels diferents beneficis disponibles,

permetent adaptar-los als criteris interns i a les condicions que siguin aplicables. La disponibilitat d'aquest mòdul no comportarà, per si mateixa, cap obligació per part de Mercabarna d'activar, contractar o oferir nous beneficis, que restaran sempre condicionats a la seva decisió i a la normativa aplicable. Així mateix, haurà de garantir el **compliment fiscal i normatiu aplicable**, incloent la gestió d'altres, baixes, modificacions, límits de consum, condicions d'elegibilitat i traçabilitat de les operacions, tot des d'un entorn únic, integrat i senzill d'utilitzar per part de Recursos Humans i de les persones treballadores.

3.1.2. Requeriments funcionals

Els **requeriments funcionals** que es detallen a continuació estableixen les **funcionalitats mínimes esperades** per als mòduls inclosos en la solució. Les taules següents recullen els requisits que la solució haurà de cobrir com a base per garantir una gestió integral, eficient i traçable dels processos de Recursos Humans de Mercabarna. Addicionalment, es valorarà que les solucions proposades incorporin funcionalitats complementàries o capacitats addicionals que amplii la cobertura funcional, incrementin l'automatització dels processos, millorin l'experiència de les persones usuàries o aportin valor afegit a la gestió del servei.

Mòduls obligatoris

3.1.2.1. Requeriments funcionals del mòdul d'Administració de personal

ID	Requeriment	Descripció
SI-AP-F-01	Fitxa única de la persona treballadora	La solució haurà de disposar d'una fitxa única de la persona treballadora que centralitzi, en un únic registre, les dades personals, organitzatives, contractuals i administratives, garantint la coherència de la informació, la seva actualització controlada i la traçabilitat dels canvis efectuats al llarg de la relació laboral.
SI-AP-F-02	Creació i manteniment de l'estructura organitzativa	La solució haurà de permetre configurar, mantenir i consultar l'estructura organitzativa de Mercabarna, incloent centres de treball, unitats organitzatives, departaments, àrees, centres de cost, llocs de treball, funcions, dependències jeràrquiques i relacions entre posicions. Així mateix, haurà de permetre la representació de l'organigrama, la vinculació de cada persona treballadora amb la seva unitat, lloc i responsable, i la traçabilitat dels canvis organitzatius al llarg del temps.
SI-AP-F-03	Altres, baixes i moviments	El sistema haurà de recollir tota la informació dels processos d'alta, baixa, pròrroga, renovació i moviments interns del personal, incloent els canvis de posició, unitat organitzativa, centre, condicions contractuals o qualsevol altra situació administrativa que tingui impacte en la relació laboral.
SI-AP-F-04	Gestió de contractes i comunicació amb Contrat@	El sistema haurà de permetre la gestió del cicle de vida contractual, incloent la creació, consulta, actualització i control de venciments de contractes, annexos, pròrroques i modificacions contractuals, així com la generació de les alertes necessàries per facilitar-ne el seguiment i la renovació en termini. També haurà de permetre la comunicació amb SEPE mitjançant Contrat@ per a la gestió de contractes, annexos, pròrroques i modificacions contractuals, assegurant la correcta generació, tramesa i traçabilitat de la informació requerida pels procediments administratius aplicables.

SI-AP-F-05	Gestió de dades personals i bancàries	La solució haurà de permetre la gestió i actualització de les dades personals i bancàries de la persona treballadora, incorporant mecanismes de control, validació, registre d'històric i traçabilitat de canvis, així com els fluxos d'aprovació que corresponguin d'acord amb el model de govern de la dada definit per Mercabarna.
SI-AP-F-06	Gestió documental laboral	El sistema haurà de permetre la gestió documental associada a la relació laboral, incloent l'emmagatzematge, classificació, consulta i recuperació de contractes, annexos, certificats i altra documentació administrativa, amb control d'accés, traçabilitat i vinculació amb la fitxa de la persona treballadora.
SI-AP-F-07	Afiliació i variacions a la Seguretat Social	La solució haurà de recollir tota la informació derivada de la gestió de l'afiliació i de les variacions amb la Seguretat Social, incloent les dades i moviments administratius necessaris per mantenir actualitzada la situació laboral de la persona treballadora i facilitar les comunicacions amb els sistemes externs que corresponguin.
SI-AP-F-08	Gestió de situacions administratives	El sistema haurà de permetre la gestió de les principals situacions administratives amb impacte en la relació laboral, incloent accidents, maternitat/paternitat, llicències i altres supòsits assimilables, amb registre estructurat, traçabilitat i disponibilitat de la informació per a la seva explotació administrativa i operativa.

3.1.2.2. Requeriments funcionals del mòdul de Portal de la persona treballadora

ID	Requeriment	Descripció
SI-PE-F-01	Accés segur individual	El portal haurà de permetre un accés individual, segur i personalitzat per a cada persona treballadora, mitjançant mecanismes d'autenticació SSO, garantint la confidencialitat de la informació, la segregació d'accessos segons perfil i la traçabilitat de l'activitat i dels accessos a la plataforma realitzats per cada usuari.
SI-PE-F-02	Consulta i descàrrega de nòmines i documents retributius	El portal haurà de permetre la consulta i descàrrega de nòmines i altra documentació retributiva associada a la persona treballadora, garantint l'accés a l'històric disponible, la correcta identificació dels documents i la seva disponibilitat en formats electrònics adequats per a consulta i custòdia.
SI-PE-F-03	Consulta de contractes, annexos i certificats	El portal haurà de permetre consultar i descarregar contractes, annexos i certificats laborals vinculats a la relació contractual de la persona treballadora, assegurant la disponibilitat de la documentació vigent i històrica que es determini i la seva vinculació amb la fitxa laboral corresponent.
SI-PE-F-04	Gestió d'absències i permisos	El portal haurà de permetre la sol·licitud, consulta i seguiment d'absències, permisos i altres incidències assimilables, incorporant l'enviament automàtic al responsable corresponent, la visualització de l'estat de tramitació i, si escau, l'aportació de justificants o documentació associada.

ID	Requeriment	Descripció
SI-PE-F-05	Actualització de dades personals i bancàries	El portal haurà de permetre la sol·licitud d'actualització de dades personals i bancàries per part de la persona treballadora, incorporant els fluxos d'aprovació, validació i traçabilitat necessaris, així com el registre de l'històric de canvis efectuats sobre la informació.
SI-PE-F-06	Accés a formació i certificats	El portal haurà de permetre a la persona treballadora accedir al seu pla de formació, consultar el catàleg formatiu que li sigui aplicable, visualitzar l'historial de cursos realitzats i descarregar, quan pertoqui, els certificats o evidències formatives associades.
SI-PE-F-07	Accés a objectius i resultats d'avaluació	El portal haurà de permetre l'accés als objectius assignats, a l'estat del cicle d'avaluació i als resultats o valoracions que corresponguin a la persona treballadora, d'acord amb el model d'avaluació definit i amb els nivells de visibilitat establerts per Mercabarna.
SI-PE-F-08	Accés a informació de PRL	El portal haurà de permetre l'accés a la informació relacionada amb la Prevenció de Riscos Laborals que sigui visible per a la persona treballadora, incloent, quan correspongui, aptituds mèdiques, formacions obligatòries, certificacions vinculades a PRL i els equips de protecció individual assignats.
SI-PE-F-09	Tauler d'avisos i comunicacions internes	El portal haurà de disposar d'un tauler d'avisos i comunicacions internes que permeti publicar, consultar i, si escau, segmentar missatges, comunicats i altra informació corporativa rellevant per a la plantilla o per a col·lectius específics de persones usuàries.
SI-PE-F-10	Secció de documents corporatius	El portal haurà de disposar d'una secció específica per a la publicació, consulta i descàrrega de polítiques, manuals, procediments, comunicats i altra documentació corporativa, amb criteris d'ordenació, accés i manteniment que en facilitin la localització i ús per part de la plantilla.
SI-PE-F-11	Realització de marcatges	El portal haurà de permetre la realització dels marcatges de jornada per part de la persona treballadora, incloent, com a mínim, els marcatges d'entrada i sortida, així com el registre d'altres situacions especials vinculades a la jornada, com ara pauses, desplaçaments, teletreball o altres casuístiques que Mercabarna defineixi.
SI-PE-F-12	Consulta de marcatges i diferenciació de mecanismes de marcatge	El portal haurà de permetre la consulta dels marcatges efectuats i de la informació associada a la jornada de treball, incloent, si escau, saldo d'hores, absències, incidències o altres dades derivades del mòdul de gestió del temps. També haurà de permetre diferenciar entre marcatges efectuats en centre de treball, en teletreball o en altres situacions assimilables, de manera que es faciliti la correcta interpretació, explotació i validació de la jornada registrada.

ID	Requeriment	Descripció
SI-PE-F-13	Recordatori de manca de marcatge	El portal haurà de permetre l'enviament de recordatoris automàtics en cas de manca de marcatge o d'altres incidències vinculades al registre de jornada, amb l'objectiu de reduir omissions, facilitar la regularització i millorar la qualitat de la informació registrada.
SI-PE-F-14	Gestió d'altres sol·licituds	El portal haurà de permetre configurar altres sol·licituds internes mitjançant workflows d'aprovació definibles per Mercabarna, amb responsables, estats, notificacions i traçabilitat del procés fins a la seva resolució.
SI-PE-F-15	Recordatori de sol·licituds pendents	El portal haurà de permetre l'emissió de recordatoris automàtics a responsables i persones validadores en relació amb les sol·licituds pendents d'aprovació, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels fluxos, reduir demores i assegurar la resolució en termini dels processos interns.
SI-PE-F-16	Enllaços a altres aplicacions	El portal haurà de poder incorporar accessos o enllaços a altres aplicacions o plataformes de l'ecosistema corporatiu, amb l'objectiu de centralitzar l'experiència d'usuari i facilitar l'accés ordenat a serveis digitals complementaris relacionats amb Recursos Humans o amb l'operativa interna.
SI-PE-F-17	Gestió documental avançada	El portal haurà de poder incorporar funcionalitats de gestió documental avançada i signatura electrònica il·limitada per donar suport a processos que requereixin aportació, validació, acceptació o custòdia formal de documents per part de la persona treballadora.
SI-PE-F-18	Enquestes i gestió d'assistència a activitats	El portal haurà de permetre, quan es defineixi com a necessari, la realització d'enquestes internes i la gestió d'assistència a jornades, visites, sessions o altres activitats corporatives, amb capacitat de recollida de respostes, registre d'inscripcions i explotació bàsica dels resultats.
SI-PE-F-19	Estructura organitzativa	El sistema haurà de permetre definir, editar i consultar (a aquells usuaris que tinguin els permisos suficients) l'estructura organitzativa i la Relació de Llocs de Treball de Mercabarna, incloent unitats, llocs, posicions, perfils, dependències i vinculació amb les persones treballadores, garantint la traçabilitat dels canvis i la coherència amb la resta de mòduls.
SI-PE-F-20	Serveis per a responsables i mànagers	El portal haurà de disposar de diferents nivells de visibilitat, rols i permisos en funció de la categoria, perfil funcional o responsabilitat de cada persona usuària. En particular, haurà de permetre que els responsables o mànagers accedeixin a la informació operativa del seu equip, consultin l'estat de les sol·licituds formulades per les persones que en depenen i puguin aprovar, rebutjar, validar o fer seguiment de

ID	Requeriment	Descripció
		peticions d'absències, permisos, incidències horàries, formació o altres processos definits per Mercabarna, d'acord amb els circuits d'aprovació configurats i garantint la traçabilitat de les actuacions realitzades.

3.1.2.3. Requeriments funcionals del mòdul de Gestió del temps

ID	Requeriment	Descripció
SI-GT-F-01	Registre d'entrades i sortides	La solució haurà de permetre el registre fiable d'entrades i sortides de jornada a través de diversos canals o dispositius (ordinador, mòbil i tres terminals físics de fitxatge), garantint la integritat del marcatge, la correcta associació a la persona treballadora i la disponibilitat de la informació per a la seva validació i explotació posterior. Requeriments tècnics dels terminals físics de fitxatge Identificació i autenticació • El terminal haurà de permetre la identificació de les persones usuàries mitjançant targetes de proximitat. • Haurà de permetre l'ús de credencials digitals mitjançant dispositius mòbils. • Es valorarà la possibilitat d'incorporar mecanismes addicionals d'identificació no biomètrics, com ara codis QR o mecanismes equivalents compatibles amb la normativa aplicable. Connectivitat i integració • Els dispositius hauran de disposar de connectivitat IP mitjançant xarxa corporativa o connexió equivalent. • Hauran de ser compatibles amb protocols i mecanismes d'integració estàndard que permetin la seva connexió amb la plataforma de gestió del temps i registre de jornada. Resistència i instal·lació • Els terminals hauran de disposar d'un grau de protecció mínim IP65 o equivalent. • Hauran de ser aptes per a la seva instal·lació tant en espais interiors com en espais exteriors protegits. • Els equips hauran de garantir un funcionament estable en condicions habituals d'ús professional. Interfície d'usuari • Els terminals hauran de disposar d'una interfície gràfica intuïtiva que faciliti la interacció de les persones usuàries.

ID	Requeriment	Descripció
		- Hauran d'incorporar pantalla integrada per a la consulta d'informació operativa i la realització de marcatges. Capacitat i rendiment - Els terminals hauran de suportar una capacitat suficient per gestionar un volum de fins a 200 persones usuàries i diversos registres diaris per cada persona usuària. - Hauran de garantir la disponibilitat dels registres fins i tot en situacions de pèrdua temporal de connectivitat amb la plataforma central. Seguretat - Les comunicacions entre els terminals i la plataforma de gestió hauran d'estar protegides mitjançant mecanismes de xifratge. - Els dispositius hauran d'incorporar mesures de seguretat que protegeixin les credencials, els registres i la configuració del sistema davant accessos no autoritzats o manipulacions. - Hauran de complir la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades personals. Propietat - Un cop finalitzat el contracte, els terminals seran propietat de Mercabarna, atès que seran adquirits en el marc de la present licitació. Cost d'implantació - La compra dels terminals, així com els treballs d'instal·lació, configuració i posada en marxa, hauran d'estar inclosos dins l'import global d'implantació del sistema i no suposaran un cost recurrent addicional per a Mercabarna
SI-GT-F-02	Gestió integral d'absències i incidències	La solució haurà de permetre la gestió integral d'absències, permisos, incidències i justificants vinculats a la jornada, amb capacitat de registre, seguiment, validació i explotació, així com de connexió amb els processos que tinguin impacte en nòmina o en la gestió administrativa del personal, com ara la identificació i el càlcul d'hores extres..
SI-GT-F-03	Control de torns i calendaris	La solució haurà de permetre el control i la parametrització de torns, calendaris laborals, rotacions, horaris fixos o flexibles i altres esquemes de jornada que siguin necessaris per donar resposta a la realitat operativa i als diferents col·lectius de Mercabarna.

ID	Requeriment	Descripció
SI-GT-F-04	Sistema d'avisos i alertes	La solució haurà de disposar d'un sistema d'avisos i alertes configurable que permeti identificar hores extres, absències no justificades, desviacions de puntualitat, incompliments de jornada o altres incidències rellevants, facilitant-ne la gestió proactiva per part de responsables i Recursos Humans.
SI-GT-F-05	Autoservei de consulta	La solució haurà de permetre que les persones treballadores consultin, revisin i, quan correspongui, validin la informació relativa a la seva jornada, absències, permisos, saldos o incidències, afavorint la transparència i reduint gestions manuals amb Recursos Humans o comandaments.
SI-GT-F-06	Fluxos d'aprovació	La solució haurà d'incloure fluxos d'aprovació per a comandaments i, si escau, per a Recursos Humans, aplicables a absències, permisos, canvis d'horari, incidències i altres situacions que requereixin validació prèvia abans del seu tancament o trasllat a nòmina.
SI-GT-F-07	Informes de jornada	La solució haurà de generar informes detallats i personalitzables sobre jornada, hores treballades, absències, incidències, saldos i altres indicadors temporals, de manera que es faciliti tant la gestió operativa diària com l'anàlisi periòdica per part de Recursos Humans i comandaments.
SI-GT-F-08	Registre per dispositius diversos	La solució haurà de suportar el registre de jornada per app mòbil, entorn web i altres dispositius o mecanismes que el licitador proposi, sempre que es garanteixi la seva adequació funcional, la seguretat del registre i l'adaptació als diferents entorns de treball de Mercabarna.

3.1.2.4. Requeriments funcionals del mòdul de gestió de la formació

ID	Requeriment	Descripció
SI-FO1-F-01	Gestió de cursos	La solució haurà de permetre la creació, classificació i gestió de cursos interns, externs, obligatoris i voluntaris, així com la seva parametrització per col·lectiu, modalitat, calendari, requisits d'accés o qualsevol altre atribut necessari per a la correcta gestió de l'activitat formativa.
SI-FO1-F-02	Seguiment del progrés i historial	La solució haurà de permetre el seguiment del progrés individual en les accions formatives, així com la consulta de l'historial formatiu de cada persona treballadora, incloent cursos realitzats, percentatge de realització de la formació, resultats obtinguts i certificacions associades.

ID	Requeriment	Descripció
SI-FO1-F-03	Avaluacions i acreditacions	La solució haurà de permetre la realització d'avaluacions, qüestionaris o proves de coneixement associades a les accions formatives, així com la generació automàtica d'acreditacions, certificats o evidències de superació quan així es defineixi en el model formatiu.
SI-FO1-F-04	Pla formatiu, pressupost i FUNDAE	La solució haurà de permetre la gestió del pla formatiu anual i, si escau, plurianual, incloent la planificació pressupostària, el seguiment de la despesa i la gestió de les bonificacions FUNDAE, amb la informació necessària per a la seva administració i control.
SI-FO1-F-05	Certificats i caducitats	La solució haurà de permetre la gestió de certificats, diplomes o acreditacions derivades de l'activitat formativa, així com el control de les seves dates de vigència o caducitat, de manera que es pugui assegurar el compliment de les obligacions formatives aplicables.
SI-FO1-F-06	Catàleg i inscripció des del portal	La solució haurà de disposar d'un catàleg de cursos estructurat i consultable i permetre, a través del portal o de l'entorn d'usuari final, la inscripció a les accions formatives, d'acord amb els criteris d'elegibilitat, aprovació i disponibilitat que defineixi Mercabarna.
SI-FO1-F-07	Reporting per auditories	El licitador haurà de facilitar reportings específics per donar resposta a necessitats d'auditoria interna o externa, requeriments de BSM, Ajuntament de Barcelona o altres organismes competents, incloent informació de nòmina, cotització, fiscalitat, traçabilitat de processos i evidències documentals associades.

3.1.2.5. Requeriments funcionals del mòdul d'Avaluació de l'acompliment

ID	Requeriment	Descripció
SI-AC-F-01	Creació i avaluació d'objectius	La solució haurà de permetre la definició i assignació d'objectius individuals i, si escau, d'equip, alineats amb els objectius corporatius i departamentals, amb capacitat per adaptar-los al cicle d'avaluació, al col·lectiu afectat i al model de seguiment establert per Mercabarna.
SI-AC-F-02	KPI i puntuació configurables	La solució haurà d'incorporar KPI, pesos, escales de valoració i sistemes de puntuació configurables, de manera que el model d'avaluació pugui adaptar-se a diferents col·lectius, tipus d'objectiu o criteris interns de valoració i consolidació de resultats.
SI-AC-F-03	Fluxos d'aprovació	La solució haurà d'incloure fluxos d'aprovació automàtics entre responsable o persona avaluadora, persona treballadora i altres rols que puguin intervenir en el procés, de manera que es garanteixi la validació ordenada dels objectius, les valoracions intermèdies i els resultats finals del cicle d'avaluació.

ID	Requeriment	Descripció
SI-AC-F-04	Registre de seguiment i feedback	La solució haurà de permetre el registre estructurat de reunions de seguiment, comentaris, observacions i feedback continu al llarg del cicle d'avaluació, afavorint la traçabilitat del procés i la disponibilitat d'evidències per a la valoració final.
SI-AC-F-05	Informes de resultats i evolució	La solució haurà de generar informes que permetin analitzar els resultats dels cicles d'avaluació, la seva evolució històrica i altres indicadors de seguiment, amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions en matèria de desenvolupament, talent, rendiment o necessitats formatives.
SI-AC-F-06	Diferents models d'avaluació	La solució haurà de permetre la realització d'avaluacions de diferents categories, des de 90º a 360º.
SI-AC-F-07	Traspàs d'informació amb el mòdul de gestió de la formació	La solució haurà de permetre traslladar de manera estructurada i traçable les necessitats formatives identificades en l'avaluació de l'acompliment cap al mòdul de gestió de la formació, per facilitar la planificació, el seguiment i l'anàlisi per part de Recursos Humans.

3.1.2.6. Requeriments funcionals del mòdul de Pressupostos de personal

ID	Requeriment	Descripció
SI-PR-F-01	Elaboració del pressupost de personal	La solució haurà de permetre elaborar el pressupost de personal de Mercabarna a partir de les dades disponibles al sistema de Recursos Humans i, si escau, de la informació procedent del servei de nòmina, incorporant conceptes salarials, costos socials i altres variables amb impacte econòmic.
SI-PR-F-02	Simulació d'escenaris pressupostaris	La solució haurà de permetre construir i comparar escenaris pressupostaris, prediccions i projeccions econòmiques vinculades a la plantilla, incorporant increments salarials, canvis organitzatius, altes, baixes, substitucions, dedicacions, jornades i altres hipòtesis definides per Mercabarna.
SI-PR-F-03	Seguiment i comparació pressupostària	La solució haurà de facilitar el seguiment del pressupost de personal, permetent comparar pressupost, previsió i despesa real, identificar desviacions i analitzar-ne l'origen per centre de cost, unitat organitzativa, col·lectiu, lloc o altres dimensions definides per Mercabarna.

Mòduls opcionals

3.1.2.7. Requeriments funcionals del mòdul d'Execució i creació de contingut formatiu

ID	Requeriment	Descripció
SI-FO2-F-01	Reproducció de materials digitals	La solució haurà de permetre l'execució de cursos en línia compatibles amb estàndards de contingut e-learning, com ara SCORM i/o xAPI, garantint l'accés de les persones usuàries finals, el registre de l'activitat realitzada i la traçabilitat del progrés dins de cada acció formativa.
SI-FO2-F-02	Seguiment de cursos en línia	La solució haurà de permetre el seguiment detallat de la participació en cursos en línia, incloent estat d'inici, progrés, finalització, temps dedicat, resultats obtinguts i evidències associades, de manera que aquesta informació pugui incorporar-se a l'historial formatiu de cada persona treballadora.
SI-FO2-F-03	Creació de contingut formatiu propi	La solució haurà de permetre a Mercabarna crear, editar i estructurar contingut formatiu propi dins del sistema, incorporant materials, unitats, activitats, qüestionaris o altres recursos necessaris per generar accions formatives internes sense dependència exclusiva de continguts externs.
SI-FO2-F-04	Organització i publicació al catàleg	La solució haurà de permetre organitzar, versionar i publicar el contingut formatiu propi dins del catàleg formatiu, definint criteris de visibilitat, destinataris, requisits d'accés, vigència i estat de publicació, d'acord amb el model de gestió de la formació establert per Mercabarna.

3.1.2.8. Requeriments funcionals del mòdul de Beneficis

ID	Requeriment	Descripció
SI-BE-F-01	Configuració del catàleg de beneficis	La solució haurà de permetre configurar i mantenir un catàleg de beneficis per a les persones treballadores, incloent la definició de tipologies, condicions d'accés, col·lectius elegibles, períodes de vigència, imports, límits i altres paràmetres necessaris per adaptar el paquet de beneficis a les polítiques internes de Mercabarna.
SI-BE-F-02	Alta, baixa i modificació de beneficis	La solució haurà de permetre gestionar les altes, baixes, modificacions i renovacions dels beneficis assignats a cada persona treballadora, incorporant fluxos de validació, dates d'efecte, estat de la sol·licitud, justificants o documentació associada i registre històric de les operacions efectuades.
SI-BE-F-03	Gestió de límits i consums	La solució haurà de permetre definir, controlar i consultar els límits de consum associats als beneficis, incloent imports màxims, períodes de consum, saldos disponibles, consums realitzats i alertes o bloquejos en cas de superació dels límits establerts.

ID	Requeriment	Descripció
SI-BE-F-04	Compliment fiscal i normatiu	La solució haurà d'incorporar mecanismes que facilitin el compliment fiscal i normatiu aplicable als beneficis, incloent el tractament de límits exempts o subjectes a tributació, la identificació de conceptes amb impacte retributiu i la disponibilitat de la informació necessària per al seu trasllat als processos de nòmina o reporting fiscal.
SI-BE-F-05	Autoservei de la persona treballadora	La solució haurà de permetre a les persones treballadores consultar els beneficis disponibles, sol·licitar-ne l'alta o modificació, visualitzar l'estat de les seves peticions, consultar els consums efectuats i accedir a la informació o documentació associada, des d'un entorn senzill i integrat amb el portal de la persona treballadora.
SI-BE-F-06	Seguiment, informes i traçabilitat	La solució haurà de permetre el seguiment i explotació de la informació relativa als beneficis, incloent altes, baixes, consums, costos, col·lectius beneficiaris, estat de les sol·licituds i evolució històrica, amb capacitat de generar informes i exportacions que facilitin el control intern, l'anàlisi de l'ús i la presa de decisions per part de Mercabarna.

3.1.3. Requeriments tècnics

3.1.3.1 Requeriments tècnics comuns

A continuació es detallen els **requeriments tècnics comuns** aplicables al conjunt de mòduls que conformen el sistema integral de gestió de Recursos Humans objecte del contracte.

ID	Requeriment	Descripció
SI-T-01	Plataforma web responsive i aplicació mòbil o entorn equivalent	La solució haurà d'estar disponible mitjançant una plataforma web responsive i una aplicació mòbil o entorn equivalent, garantint una experiència d'ús homogènia, accessible i adequada per als diferents perfils d'usuari i per als diferents mòduls del sistema de gestió de Recursos Humans.
SI-T-02	Accés en mobilitat	La solució haurà de permetre l'accés i l'ús en mobilitat per a aquells col·lectius que desenvolupin l'activitat fora d'un entorn fix, garantint la usabilitat, la seguretat, la fiabilitat del registre d'informació i l'adequació funcional als diferents contextos operatius de Mercabarna.
SI-T-03	Autenticació robusta	La solució haurà de disposar d'un model d'autenticació robusta, amb el SSO corporatiu de Mercabarna, que garanteixi la identificació segura de les persones usuàries, la protecció davant accessos indeguts i l'alineament amb els criteris de seguretat corporatius que estableixi Mercabarna.
SI-T-04	Traçabilitat d'operacions	La solució haurà de garantir la traçabilitat completa de les altes, modificacions, validacions, accessos i consultes efectuades sobre la informació gestionada pels diferents mòduls, incorporant registre d'usuari, data, naturalesa del canvi i, quan pertorqui, valor anterior i valor nou.

ID	Requeriment	Descripció
SI-T-05	Gestió de rols i permisos	La solució haurà de permetre la configuració detallada de rols, perfils i permisos d'accés, d'acord amb les responsabilitats i necessitats de cada perfil funcional, garantint la segregació adequada d'accés a la informació i funcionalitats dels diferents mòduls. Els canvis de rol entre usuaris hauran de ser il·limitats, i la configuració dels diferents tipus de rols i del nombre d'usuaris associats no haurà de comportar costos addicionals diferents dels previstos a l'oferta.
SI-T-06	Notificacions automàtiques	La solució haurà de permetre l'emissió de notificacions automàtiques associades a esdeveniments, terminis, aprovacions, incidències, venciments o altres situacions definides per Mercabarna, mitjançant correu electrònic, Teams o altres canals corporatius que es determinin.
SI-T-07	Seguretat i protecció de dades	La solució haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i garantir la custòdia segura de la informació gestionada pels diferents mòduls, incorporant controls d'accés, mecanismes de protecció de dades especialment sensibles, registre d'activitat i mesures de seguretat adequades al risc.
SI-T-08	Registre i custòdia d'interaccions i dades	La solució haurà de registrar i custodiar les interaccions realitzades per cada persona usuària dins del sistema, incloent consultes, sol·licituds, aprovacions, descàrregues i altres operacions rellevants, amb l'objectiu de facilitar la traçabilitat, l'auditoria interna i el seguiment operatiu.
SI-T-09	Exportació de dades, informes i KPIs	La solució haurà de permetre l'exportació de dades i informes en formats estàndard, així com la generació d'indicadors i quadres de seguiment sobre els principals processos i dades dels diferents mòduls, de manera que se'n faciliti la consulta, explotació, tractament addicional i suport a la presa de decisions.
SI-T-10	Instal·lació de terminals físics de fitxatge durant tota la durada del servei	El licitador haurà de subministrar, instal·lar, configurar i mantenir operatius com a mínim tres terminals físics de fitxatge durant tota la vigència del contracte, garantint-ne la correcta integració amb el sistema de gestió del temps, la fiabilitat del registre de jornada, la disponibilitat del servei i la seva adequació als centres o ubicacions que determini Mercabarna per a persones treballadores en mobilitat.
SI-T-11	Intel·ligència artificial integrada a la solució	La solució haurà de permetre la utilització d'intel·ligència artificial integrada de manera nativa en la pròpia plataforma de gestió de Recursos Humans, amb accés a les dades del sistema i actuant com a assistent o copilot per als equips de Recursos Humans, els responsables o mànagers i les persones treballadores. La IA haurà de permetre, com a mínim i sempre d'acord amb els permisos de cada persona usuària, la consulta d'informació i dades en llenguatge natural, la generació d'informes i quadres de seguiment, la creació de continguts (com ara enquestes, cursos, comunicacions o polítiques) i l'execució d'accions sobre els mòduls de la plataforma (com ara crear, aprovar, assignar o tramitar sol·licituds), tot des d'un únic entorn conversacional accessible en web i en aplicació mòbil. El seu ús haurà de mantenir en tot moment la supervisió i la decisió humana,

ID	Requeriment	Descripció
		respectar el model de rols, permisos i segregació d'accessos definit per Mercabarna i garantir la traçabilitat de les interaccions realitzades. Així mateix, haurà de complir la normativa vigent aplicable, incloent el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i el Reglament d'IA de la Unió Europea, garantint que les dades es processen i s'allotgen dins de l'Espai Econòmic Europeu, que no s'utilitzen per entrenar models d'intel·ligència artificial compartits ni externs i que s'apliquen els principis de confidencialitat, minimització de dades, transparència i no-discriminació.

3.1.3.2. Integracions

Les **integracions del sistema integral de gestió de Recursos Humans** hauran de tenir caràcter transversal i donar cobertura al conjunt de mòduls inclosos en la solució, garantint la **coherència de la dada**, evitant duplicitats i facilitant la circulació controlada de la informació entre mòduls, serveis associats i sistemes corporatius. Es requereixen, com a mínim, les integracions comunes següents:

ID	Requeriment	Descripció
SI-I-01	Integració amb el servei de gestió contractual i processament de nòmina	La solució haurà d'integrar-se amb el servei de gestió contractual i processament de nòmina inclòs en el contracte per permetre l'intercanvi de la informació necessària per a la gestió administrativa del personal, el càlcul de la nòmina, la gestió contractual i la devolució de documentació o resultats associats, com ara rebuts de salari, fitxers de retorn o altra informació rellevant.
SI-I-02	Integració amb el sistema d'informació de Prevenció de Riscos Laborals	La solució haurà de permetre la integració amb el sistema d'informació de Prevenció de Riscos Laborals per facilitar l'intercanvi de dades de les persones treballadores, de l'estructura organitzativa, de les formacions obligatòries, aptituds, incidències o qualsevol altra informació necessària per garantir la coherència entre els àmbits de Recursos Humans i PRL.
SI-I-03	Integració amb sistemes externs legals i administratius	La solució haurà de preveure la integració amb aquells sistemes externs de naturalesa legal o administrativa que resultin aplicables, com ara Contrat@, Sistema RED, Siltr@, CRA, Certific@, SEPE, Delt@, AEAT, TGSS o altres organismes o canals equivalents, per facilitar la tramesa, recepció i coherència de la informació requerida pels procediments oficials vinculats a la gestió de persones.
SI-I-04	Integració amb el directori corporatiu	La solució haurà d'integrar-se amb el directori corporatiu per facilitar la sincronització d'usuaris, perfils i estructures bàsiques d'accés, així com per afavorir una gestió eficient i segura de les altes, baixes i modificacions de comptes i permisos.
SI-I-05	Integració amb plataformes o continguts de formació	La solució haurà de permetre, quan escaigui, la integració amb plataformes de formació, repositoris o continguts digitals externs, per facilitar la gestió, execució i seguiment de l'activitat formativa i

ID	Requeriment	Descripció
		assegurar la coherència de la informació entre el mòdul de formació i els entorns d'aprenentatge que Mercabarna utilitzi.
SI-I-06	Integració amb Microsoft per a autenticació i accés	La solució haurà de permetre la integració amb l'ecosistema Microsoft de Mercabarna, especialment per facilitar mecanismes d'autenticació integrada o SSO, i, si escau, la interoperabilitat amb eines corporatives relacionades amb la comunicació, notificació o experiència d'usuari.
SI-I-07	Integració amb altres sistemes d'informació corporatius	La solució haurà de poder integrar-se amb altres sistemes d'informació corporatius de Mercabarna que tinguin impacte en la gestió de Recursos Humans, amb l'objectiu de garantir la coherència de les dades, evitar duplicitats, facilitar processos transversals i permetre l'explotació integrada de la informació.

3.1.3.3. Migració de dades

La **migració de dades** del sistema integral de gestió de Recursos Humans haurà de tenir caràcter transversal i donar cobertura al conjunt de mòduls inclosos en la solució, garantint la **coherència, integritat, qualitat i traçabilitat** de la informació transferida des dels sistemes origen. El licitador haurà d'incloure, com a mínim, un **pla formal de migració** amb metodologia, regles de transformació, proves, validació i suport a Mercabarna.

ID	Requeriment	Descripció
SI-M-01	Migració de dades mestres i estructures bàsiques	S'hauran de migrar les dades mestres i estructures bàsiques necessàries per a la posada en marxa del sistema, incloent, com a mínim, la fitxa de la persona treballadora, dades personals, contractuals, organitzatives, bancàries, centres, unitats, posicions, promocions, calendaris, col·lectius, perfils i qualsevol altra dada base necessària per al funcionament coherent del conjunt de mòduls de la solució.
SI-M-02	Migració de documentació i continguts associats	S'haurà de migrar la documentació i els continguts associats que es defineixin com a necessaris per a l'operativa o la consulta històrica, incloent contractes, annexos, certificats, documents laborals, evidències formatives, polítiques, documentació d'empresa, altres documents publicats al portal i qualsevol altra documentació vinculada als processos de Recursos Humans inclosos en la solució.
SI-M-03	Definició i tractament d'històrics	S'haurà de definir, dins l'estratègia de migració, quins històrics han de romandre disponibles amb caràcter operatiu al nou sistema i quins poden conservar-se únicament com a repositori documental o consulta, incloent històrics administratius, de jornada, formació, avaluació, sol·licituds i altres dades rellevants, d'acord amb les necessitats funcionals i legals de Mercabarna. Com a mínim s'haurà de migrar a la nova eina l'històric des de gener de 2025 del control horari i l'històric disponible de les formacions realitzades per cada treballador.
SI-M-04	Qualitat, validació i reconciliació de dades	El procés de migració haurà d'incorporar activitats de depuració, validació, contrast i reconciliació de la informació transferida, amb definició d'errors, regles de qualitat, proves de càrrega, validació per part de Mercabarna i mecanismes que garanteixin la coherència

ID	Requeriment	Descripció
		entre els sistemes origen i el sistema destí abans de la posada en producció.
SI-M-05	Capacitat d'exportació massiva i reversibilitat de dades	La solució haurà de permetre l'exportació massiva de dades i documents en formats estàndard, tant per facilitar activitats de migració, comprovació i càrrega inicial com per garantir la reversibilitat i recuperabilitat de la informació al llarg del cicle de vida del servei.

3.2. Serveis externalitzats de gestió contractual i processament de nòmina

3.2.1. Definició del servei

El servei de gestió contractual i processament de nòmina correspon a un servei de gestió de nòmina en **modalitat BPO**, incloent el **càlcul, revisió, tancament i suport al pagament de la nòmina**, així com la gestió de cotització, fiscalitat, incidències, processos retroactius i compliment normatiu laboral.

La prestació haurà de cobrir tant l'**operació recurrent del cicle de nòmina** com les activitats complementàries necessàries per garantir la correcta execució del cicle de nòmina, incloent la gestió d'incidències amb impacte retributiu, les comunicacions legals, l'emissió de documentació associada i el reporting necessari.

3.2.2. Requeriments funcionals

ID	Requeriment	Descripció
BPO-F-01	Càlcul de nòmines ordinàries	El licitador haurà de descriure en la seva oferta el servei recurrent de càlcul mensual de les nòmines ordinàries del personal de Mercabarna. L'adjudicatari haurà d'executar-lo incorporant les dades fixes i variables que corresponguin, aplicant la normativa laboral, fiscal i de Seguretat Social vigent, i garantint la revisió prèvia dels resultats abans de la seva validació per part de Mercabarna.
BPO-F-02	Pagues extraordinàries i regularitzacions	El servei haurà d'incloure el càlcul, revisió i emissió de pagues extraordinàries, endarreriments, regularitzacions i altres processos retributius no ordinaris, assegurant la seva correcta imputació, traçabilitat i coherència amb la informació contractual, salarial i normativa vigent.
BPO-F-03	Gestió de convenis i regles salarials	El licitador haurà de descriure en la seva oferta el model de gestió i aplicació dels convenis col·lectius, acords interns, taules salarials, conceptes retributius, complements, regles de cotització i criteris d'actualització aplicables al personal de Mercabarna, i l'adjudicatari haurà de garantir-ne la correcta parametrització, manteniment i aplicació durant tota la vigència del servei.
BPO-F-04	Emissió de nòmines i documents associats	El servei haurà de preveure l'emissió, posada a disposició i traspàs al sistema de gestió de Recursos Humans dels rebuts de salari, quitances, liquidacions, certificats, endarreriments i altra documentació associada al procés de nòmina, garantint-ne la disponibilitat, custòdia i traçabilitat per part de la persona treballadora de Mercabarna quan accedeixi al portal de la persona treballadora.
BPO-F-05	Fitxers bancaris i suport al pagament	El licitador haurà de descriure en la seva oferta el procés de generació dels fitxers bancaris en format SEPA o equivalent i de suport al procés de pagament de la nòmina, i l'adjudicatari haurà d'executar-lo assegurant la coherència entre els imports calculats, els fitxers de transferència i la documentació de suport necessària per a la validació interna de Mercabarna.

ID	Requeriment	Descripció
BPO-F-06	Cotització i canals legals	El servei haurà de cobrir la preparació, generació, tramesa i seguiment de les obligacions de cotització i comunicació amb la TGSS, la Seguretat Social, l'AEAT i altres canals legals aplicables, incloent Contrat@, Sistema RED, Siltr@, CRA, Certific@, SEPE, Delt@ o altres organismes davant dels quals sigui necessari efectuar comunicacions o tràmits en virtut de la normativa aplicable.
BPO-F-07	Fiscalitat i IRPF	El licitador haurà de descriure en la seva oferta el model de gestió de les obligacions fiscals vinculades a la nòmina, i l'adjudicatari haurà d'executar-lo incloent el càlcul i regularització de l'IRPF, la preparació dels models 111 i 190, l'emissió de certificats de retencions i qualsevol altra comunicació fiscal que sigui aplicable al servei prestat.
BPO-F-08	Préstecs, acomptes i embargaments	El servei haurà de gestionar els conceptes associats a préstecs, acomptes, embargaments i altres deduccions o ajustos sobre la nòmina, assegurant la seva correcta aplicació, el control de saldos, el tractament documental i la coordinació amb Mercabarna en els casos que requereixin validació específica.
BPO-F-09	Processos retroactius	El servei haurà de permetre el tractament de processos retroactius derivats de canvis salarials, regularitzacions contractuals, modificacions normatives, incidències comunicades fora de termini o altres ajustos amb efectes sobre períodes ja meritats.
BPO-F-10	Incidències amb impacte en nòmina	El licitador haurà de descriure en la seva oferta el model de gestió de les incidències amb impacte en nòmina, i l'adjudicatari haurà d'executar-lo incloent incapacitats temporals, absències, permisos, hores extres, nocturnitat, variables retributives, acomptes i préstecs, retribució en espècie, retribució flexible i altres conceptes que afectin el càlcul mensual de la nòmina.
BPO-F-11	Suport a la gestió contractual	El licitador haurà de descriure en la seva oferta el suport que prestarà en la gestió del cicle de vida contractual, i l'adjudicatari haurà d'executar-lo incloent la creació, consulta, actualització i control de venciments de contractes, annexos, pròrrogues i modificacions contractuals, mitjançant l'accés al sistema de gestió de Recursos Humans objecte del contracte.
BPO-F-12	Reporting per auditories	El licitador haurà de descriure en la seva oferta els reportings específics per donar resposta a necessitats d'auditoria interna o externa, requeriments de Mercabarna, Ajuntament de Barcelona o altres organismes competents, i l'adjudicatari haurà de facilitar-los incloent informació de nòmina, cotització, fiscalitat, traçabilitat de processos i evidències documentals associades.

3.2.3. Requeriments tècnics

3.2.3.1. Integracions

ID	Requeriment	Descripció
BPO-TI-01	Integració amb CEGID EKON	El servei haurà d'integrar-se amb CEGID EKON per garantir el traspàs estructurat, segur i traçable de la informació comptable, pressupostària i de costos associada al procés de nòmina, incloent imports, conceptes retributius, centres de cost, assentaments, fitxers o qualsevol altra informació necessària per assegurar la coherència entre el servei BPO i els sistemes econòmics i financers de Mercabarna.
BPO-TI-02	Integració amb el sistema de gestió de Recursos Humans	El servei haurà d'intercanviar dades amb el sistema de gestió de Recursos Humans objecte del contracte, incloent dades mestres, informació contractual, incidències amb impacte en nòmina, resultats del càlcul, rebuts salarials i altra documentació associada. La integració haurà de permetre càrregues massives, validacions, retorns d'informació i traçabilitat dels intercanvis, evitant duplicitats i assegurant la coherència de la dada entre el servei de nòmina i el sistema de gestió de Recursos Humans.
BPO-TI-03	Integració amb Seguretat Social i AEAT	El licitador haurà de garantir la connexió operativa i la gestió dels canals d'intercanvi amb la TGSS, la Seguretat Social, l'AEAT i la resta d'organismes o plataformes legals requerides, incloent Contrat@, Sistema RED, Siltr@, CRA, Certific@, SEPE, Delt@ o equivalents, assegurant la generació, presentació i seguiment de les comunicacions derivades del servei, així com la resolució de les incidències associades.

3.2.3.2. Migració de dades

ID	Requeriment	Descripció
BPO-TM-01	Migració d'històrics suficients	El licitador haurà d'incloure la migració dels històrics necessaris, des de gener de 2025, per garantir la continuïtat del servei de nòmina, la realització de càlculs futurs, processos retroactius, regularitzacions, certificats, consultes i reporting legal o d'auditoria. L'abast temporal i funcional dels històrics s'haurà de definir amb Mercabarna, assegurant la qualitat, coherència, traçabilitat i validació de la informació migrada abans de la posada en producció.

3.2.3.3. Altres

ID	Requeriment	Descripció
BPO-TA-01	RGPD i xifrat	El servei haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, incloent el RGPD i la normativa estatal aplicable, i incorporar mesures de seguretat adequades al tractament d'informació laboral, fiscal, bancària i retributiva. Això inclourà, com a mínim,

ID	Requeriment	Descripció
		mecanismes de xifrat de dades sensibles, control d'accessos, segregació de permisos, registre d'activitat, confidencialitat i mesures de protecció durant l'intercanvi d'informació entre sistemes.
BPO-TA-02	Disponibilitat i còpies de seguretat	El servei haurà de garantir una disponibilitat mínima del 99% per als sistemes, entorns o canals tecnològics utilitzats en la prestació del servei, així com l'existència de còpies de seguretat automatitzades, procediments de recuperació, mesures de continuïtat operativa i mecanismes de restauració de la informació que assegurin la prestació del servei i la recuperació de dades davant incidències tècniques o operatives.

3.2.4. Requeriments organitzatius

El licitador haurà de descriure en la seva oferta una **delimitació clara de responsabilitats** entre Mercabarna i el proveïdor en cada fase del cicle de nòmina, i l'adjudicatari haurà d'executar el servei d'acord amb aquesta delimitació.

ID	Requeriment organitzatiu	Descripció
BPO-O-01	Matriu RACI del procés de nòmina i de la gestió contractual	El licitador haurà d'aportar una matriu de responsabilitats d'extrem a extrem del procés de nòmina i de la gestió contractual, identificant de manera clara les activitats, rols i responsabilitats de Mercabarna i del proveïdor BPO en cada fase del cicle mensual, incloent recepció d'incidències, càlcul, revisió, validació, tancament, pagament, comunicacions legals, reporting i resolució d'incidències.
BPO-O-02	Circuit mensual de tancament	El licitador haurà de descriure el circuit mensual de tancament de nòmina, incloent calendari d'activitats, fites de lliurament, punts de control, responsables de validació, mecanismes d'aprovació, gestió de canvis d'última hora i terminis màxims per a la disponibilitat de resultats, fitxers de pagament, documents associats i comunicacions legals.
BPO-O-03	Model de coordinació	El servei haurà de preveure un model de coordinació operativa estable amb l'equip de Recursos Humans de Mercabarna, definint interlocutors, canals de comunicació, periodicitat de reunions, mecanismes de seguiment, escalat d'incidències i control de qualitat del servei, amb l'objectiu d'assegurar una gestió fluida, traçable i alineada amb les necessitats internes.
BPO-O-04	Gestió normativa	El licitador haurà de garantir el seguiment i aplicació contínua dels canvis normatius laborals, fiscals, de cotització i de Seguretat Social que afectin el servei de nòmina, incloent la seva anàlisi d'impacte, actualització de

ID	Requeriment organitzatiu	Descripció
		critèris i parametritzacions, comunicació a Mercabarna i suport en la resolució de dubtes o incidències derivades de noves obligacions legals.

4. Calendari de projecte

El desplegament del sistema integral de gestió de Recursos Humans i dels serveis associats es realitzarà de manera **progressiva i per fases**, amb l'objectiu de minimitzar riscos, assegurar la continuïtat operativa dels processos crítics de Recursos Humans i garantir una posada en marxa ordenada tant de la plataforma com dels serveis de gestió contractual i processament de nòmina.

El calendari d'implantació s'estructura en dues fases principals. La primera fase se centrarà en la posada en marxa dels mòduls i processos imprescindibles per garantir l'arrencada del servei de Recursos Humans i nòmina. La segona fase permetrà completar el desplegament de la resta de mòduls obligatoris i, si escau, dels mòduls opcionals que Mercabarna decideixi activar. Finalitzada la implantació, s'iniciarà la fase de servei recurrent, que s'estendrà durant la vigència inicial del contracte i les possibles pròrrogues.

4.1. Fase 1. Implantació inicial i posada en marxa dels processos crítics

La primera fase tindrà una durada màxima de **dos mesos i mig (2,5 mesos)** i tindrà com a objectiu la implantació dels mòduls i processos essencials per a l'inici del servei, incloent l'administració de personal, la gestió del temps, el portal de la persona treballadora, la migració inicial de dades i històrics, la validació funcional i el paral·lel de nòmina previ al pas a producció.

Aquesta fase haurà de garantir que Mercabarna disposa d'un sistema suficient per iniciar la prestació del servei amb garanties, assegurant la configuració correcta dels processos crítics i la validació prèvia dels resultats de nòmina.

4.1.1. Sessió de llançament i planificació de detall

La fase s'iniciarà amb una **sessió de kickoff** entre Mercabarna i l'adjudicatari, en què es revisarà l'abast del projecte, el model de governança, l'equip assignat, els canals de comunicació, la planificació de treball, els riscos inicials i els criteris de validació. Com a resultat d'aquesta sessió, l'adjudicatari haurà de presentar una planificació detallada de la fase, identificant activitats, responsables, fites, lliurables i dependències.

4.1.2. Parametrització i configuració dels primers mòduls

Durant aquesta subfase, l'adjudicatari haurà de dur a terme l'anàlisi, configuració i parametrització inicial dels mòduls d'**administració de personal, gestió del temps i portal de la persona treballadora**. Aquesta configuració haurà d'incloure, com a mínim, dades mestres, estructura organitzativa, perfils i permisos, circuits d'aprovació, calendaris, torns, absències, marcatges, fluxos de sol·licituds, publicació de documents i funcionalitats d'autoservei per a les persones treballadores.

Així mateix, s'haurà de configurar el model operatiu necessari per donar suport al servei de gestió contractual i processament de nòmina, incloent la identificació de les dades requerides per al càlcul de nòmina, la gestió d'incidències, les comunicacions legals i el traspàs d'informació entre el sistema de Recursos Humans i el servei de nòmina.

4.1.3. Migració inicial de dades i històrics

L'adjudicatari haurà d'executar la migració inicial de dades i històrics necessaris per al funcionament dels mòduls de la primera fase i per a la posada en marxa del servei de nòmina. Aquesta migració haurà d'incloure les dades mestres de les persones treballadores, informació contractual, organitzativa i bancària, dades de jornada, saldos, absències, incidències i la informació històrica necessària per garantir la continuïtat del servei de nòmina, d'acord amb l'abast definit en el present plec.

La migració haurà d'incloure activitats de depuració, transformació, càrrega, validació i reconciliació de dades. Mercabarna haurà de poder revisar els resultats de la migració abans de l'inici de les proves, i l'adjudicatari haurà de documentar les incidències detectades, les accions correctores aplicades i els criteris de validació utilitzats.

4.1.4. Proves funcionals, UAT i paral·lel de nòmina

Un cop configurats els mòduls inicials i migrades les dades, l'adjudicatari haurà d'executar les proves funcionals, tècniques i d'integració necessàries, així com donar suport a les proves d'acceptació d'usuari (**UAT**) que realitzi Mercabarna. Aquestes proves hauran de validar el correcte funcionament dels processos d'administració de personal, registre de jornada, gestió d'absències, circuits d'aprovació, accés al portal de la persona treballadora, consulta documental i intercanvi d'informació amb el servei de nòmina.

En aquesta fase s'haurà de realitzar, com a mínim, un **paral·lel de nòmina**, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 5.7, Tasques prèvies al pas a producció. Aquest paral·lel haurà de permetre contrastar els resultats del nou model amb els resultats del model vigent, identificar desviacions, justificar diferències i aplicar les correccions necessàries abans de l'arrencada efectiva del servei.

4.1.5. Pas a producció de la primera fase

El pas a producció de la primera fase requerirà la validació expressa de Mercabarna i haurà d'estar condicionat a la resolució de les incidències crítiques, a la validació de les dades migrades, a l'acceptació dels resultats del paral·lel de nòmina i a la disponibilitat de la documentació mínima necessària per operar la solució. Aquesta fita suposarà l'inici de l'ús operatiu dels primers mòduls i l'arrencada del servei associat de gestió contractual i processament de nòmina.

4.2. Fase 2. Desplegament de la solució completa

La segona fase tindrà una durada estimada de **quatre (4) mesos** i tindrà com a objectiu completar la implantació de la resta de mòduls obligatoris del sistema integral de gestió de Recursos Humans, així com dels mòduls opcionals que Mercabarna sol·liciti activar en aquesta fase. Aquesta fase permetrà consolidar la solució com a plataforma única, integrada i escalable per a la gestió dels processos de Recursos Humans.

4.2.1. Parametrització i configuració de la resta de mòduls

Durant aquesta subfase, l'adjudicatari haurà de completar la configuració i parametrització de la resta de mòduls obligatoris, incloent, com a mínim, la gestió de la formació, pressupostos de personal i l'avaluació de l'acompliment. Així mateix, haurà d'implantar aquells mòduls opcionals que Mercabarna sol·liciti, com ara execució i creació de contingut formatiu o beneficis, d'acord amb l'abast funcional que finalment s'activi.

La configuració haurà d'incloure circuits d'aprovació, rols i permisos, catàlegs, regles de negoci, plantilles, informes, processos d'autoservei, notificacions, estructures de seguiment i qualsevol altre element necessari per assegurar el funcionament complet de la solució i la seva integració amb els mòduls ja implantats en la primera fase.

4.2.2. Migració de dades i històrics de la solució completa

L'adjudicatari haurà de completar la migració de dades i històrics necessaris per a la resta de mòduls implantats en aquesta segona fase, incloent informació formativa, certificats, historial d'accions formatives, objectius, dades d'avaluació, pressupostos de personal, beneficis o qualsevol altra informació que Mercabarna consideri.

4.2.3. Proves funcionals, UAT i validació integral

Abans del pas a producció de la solució completa, l'adjudicatari haurà d'executar les proves funcionals, tècniques, d'integració i d'usuari necessàries per validar el funcionament conjunt dels mòduls implantats. Les proves hauran de permetre verificar la coherència entre mòduls, la integritat dels fluxos d'aprovació, la correcta aplicació dels permisos, la disponibilitat de la informació al portal de la persona treballadora i la generació d'informes i evidències de control.

Les proves UAT hauran de comptar amb la participació dels usuaris clau que Mercabarna designi i hauran d'estar documentades mitjançant plans de prova, resultats, evidències, incidències identificades, criteris d'acceptació i estat final de validació. Qualsevol incidència crítica o bloquejant haurà de ser resolta abans de l'autorització del pas a producció.

4.2.4. Pas a producció de la solució completa

La fase finalitzarà amb el **pas a producció de la solució completa**, un cop validades les configuracions, migracions, integracions, proves i documentació associada. Aquesta fita haurà de formalitzar-se mitjançant l'acceptació de Mercabarna i suposarà la disponibilitat operativa del conjunt de mòduls obligatoris i dels mòduls opcionals que s'hagin activat.

Amb caràcter previ al pas a producció, l'adjudicatari haurà de garantir la **formació dels membres de Mercabarna** que intervinguin en l'ús i la gestió de la solució, incloent persones gestores, administradores, responsables o mànagers i persones usuàries finals, segons el perfil i les responsabilitats de cadascú. Aquesta formació haurà d'assegurar que els equips de Mercabarna disposen dels coneixements necessaris per operar de manera autònoma els mòduls implantats, i s'haurà d'acompanyar dels materials formatius, manuals d'usuari i documentació operativa corresponents.

4.3. Fites clau i lliurables mínims de la implantació

Durant el calendari d'implantació, l'adjudicatari haurà de lliurar, com a mínim, la documentació i evidències necessàries per permetre el seguiment, validació i acceptació de cada fase. Entre d'altres, s'hauran de considerar com a fites i lliurables mínims els següents:

- Acta de la sessió de kickoff i planificació detallada del projecte.
- Pla de migració de dades i històrics, incloent criteris de qualitat i validació.
- Pla de proves funcionals, tècniques, d'integració i UAT.
- Resultats de les proves, incidències detectades i accions correctores aplicades.
- Informe del paral·lel de nòmina i validació dels resultats.
- Informe de preparació per al pas a producció.
- Materials de formació, manuals d'usuari i documentació operativa per a gestors, empleats, mànagers i tots els membres de Mercabarna pels que es requereixi.
- Acta o evidència d'acceptació de Mercabarna per a cada pas a producció.

4.4. Fase de servei recurrent

Un cop iniciat el servei, l'adjudicatari haurà de prestar la fase de **servei recurrent**, que inclourà el manteniment, suport, atenció d'incidències, suport funcional i tècnic, així com la prestació dels serveis externalitzats de gestió contractual i processament de nòmina. Aquesta fase s'estendrà fins a completar els **dos (2) anys** de durada inicial del contracte, comptats des de l'inici del servei, d'acord amb el que estableixin els plecs contractuals.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat operativa de la plataforma i del servei de nòmina, el compliment dels Acords de Nivell de Servei, l'atenció a persones usuàries, la resolució d'incidències, el manteniment de configuracions i l'aplicació de canvis normatius.

Així mateix, el contracte podrà ser objecte de pròrroga fins a un màxim de **tres (3) anys addicionals**, en relació amb les tasques de manteniment i suport en l'ús de la plataforma i la prestació dels serveis de gestió, sempre d'acord amb les condicions establertes en el plec de clàusules particulars i en la resta de documentació contractual.

5. Condicions d'execució

5.1. Lloc i horari de prestació del servei

Habitualment es prestarà el servei en **horari d'oficina**. 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'adjudicatari haurà de disposar d'una **estructura organitzativa suficient i adequada** per garantir la correcta execució del contracte durant totes les seves fases, incloent la implantació del sistema de gestió de Recursos Humans, la seva posada en marxa, el manteniment i suport de la plataforma, així com la prestació dels serveis de gestió contractual i processament de nòmina. Aquesta estructura haurà d'assegurar una **coordinació efectiva amb Mercabarna**, una presa de decisions àgil, la traçabilitat del seguiment del projecte i la continuïtat del servei.

Comitè director de projecte

El Comitè director de projecte estarà format pels professionals designats per Mercabarna i pels perfils de direcció que designi l'adjudicatari per al govern, seguiment i supervisió global del contracte, incloent el responsable del contracte, el responsable de projecte i/o l'interlocutor únic que correspongui. Aquest comitè actuarà com a òrgan de decisió i escalat dels aspectes estratègics, contractuals i organitzatius vinculats a l'execució del servei, especialment en relació amb la planificació global, l'assoliment de fites, la gestió de riscos rellevants i l'acceptació dels principals lliurables.

Les seves competències principals seran el seguiment executiu del projecte, la validació de les principals decisions d'abast i planificació, l'impuls de les actuacions necessàries per garantir la correcta execució del contracte, la resolució d'aspectes escalats pel comitè operatiu i l'acceptació final de la implantació i de la posada en marxa del servei.

Comitè de seguiment de projecte *(fins a la posada en marxa del sistema i el servei)*

El Comitè de seguiment de projecte tindrà caràcter operatiu i serà l'òrgan ordinari de coordinació entre Mercabarna i l'adjudicatari durant la fase d'implantació. Estarà format, com a mínim, pel responsable del projecte de l'adjudicatari, el mànager de compte o interlocutor únic de l'adjudicatari, la persona responsable del projecte o del contracte designada per Mercabarna i aquells perfils funcionals, tècnics o de servei que siguin necessaris en funció de la fase del projecte i dels temes a tractar.

L'adjudicatari haurà de designar un **interlocutor únic del projecte**, que actuarà com a punt de contacte principal amb Mercabarna i serà responsable de canalitzar les comunicacions, coordinar l'equip assignat, fer el seguiment de les tasques, informar de l'estat d'avanç, gestionar riscos i incidències i assegurar el compliment dels terminis, compromisos i nivells de qualitat establerts.

Aquest comitè haurà de reunir-se amb la periodicitat que s'acordi a l'inici del projecte i, en tot cas, amb una freqüència suficient per garantir el seguiment de la implantació, la posada en marxa i l'estabilització del servei.

Comitè de seguiment del servei

Un cop finalitzada la fase d'implantació i posada en marxa, s'establirà un comitè de seguiment del servei per a la supervisió de l'operació recurrent. Aquest comitè tindrà per objecte revisar el compliment dels nivells de servei, el seguiment d'incidències, l'estat i el seguiment de les peticions, la qualitat del servei de suport, la correcta execució dels processos de gestió contractual i processament de nòmina, així com les accions de millora contínua que es considerin necessàries.

Equip de treball

L'adjudicatari haurà d'assignar l'equip humà tècnic, funcional i operatiu necessari per executar la totalitat de les prestacions incloses en el present Plec, tant en relació amb el sistema integral de gestió de Recursos Humans com amb els serveis de suport i de gestió associats. L'equip haurà de disposar dels coneixements, experiència i dedicació suficients per garantir la correcta prestació del servei, la continuïtat operativa i la coordinació amb els equips de Mercabarna.

Com a mínim, l'adjudicatari haurà de disposar dels perfils següents:

- **Mànager de compte / interlocutor únic del projecte:** responsable de la coordinació global del contracte, de la relació ordinària amb Mercabarna, del seguiment de la planificació, de la gestió de riscos i incidències i de l'escalat dels aspectes que requereixin decisió o validació per part dels òrgans de govern del projecte. Haurà de disposar d'un mínim de **quatre (4) anys d'experiència, en els darrers sis (6) anys**, en la gestió i coordinació de projectes de serveis de consultoria en l'àmbit de Recursos Humans.
- **Consultor d'implementació:** responsable de l'anàlisi de requeriments, configuració, parametrització, proves funcionals, suport a la migració de dades, formació i acompanyament a les persones usuàries durant la implantació i posada en marxa de la solució de gestió de Recursos Humans. Haurà de disposar d'un mínim de **dos (2) anys d'experiència, en els darrers quatre (4) anys**, en tasques d'implantació de solucions de gestió de Recursos Humans, incloent anàlisi de requeriments, configuració del sistema i resolució de dubtes funcionals.
- **Gestor per a l'execució dels processos de gestió de Recursos Humans:** responsable de la prestació operativa dels serveis de gestió contractual, nòmina, incidències, comunicacions amb organismes oficials, reporting i suport en l'operativa recurrent vinculada als processos de Recursos Humans. Haurà de disposar d'un mínim de **dos (2) anys d'experiència** en la gestió operativa i execució de processos de Recursos Humans, i actuarà com a interlocutor per a la correcta prestació del servei i el seguiment dels processos associats.

A més d'aquests perfils mínims, l'adjudicatari haurà d'adscriure tots aquells perfils addicionals que siguin necessaris per a la correcta execució del contracte, incloent, si escau, perfils tècnics d'integració, administració de sistemes, seguretat, migració de dades, suport funcional, atenció a usuaris, experts en nòmina i especialistes en normativa laboral, fiscal i de Seguretat Social.

L'equip assignat haurà de mantenir-se **estable durant les diferents fases del contracte**. Qualsevol canvi en els perfils adscrits haurà de ser comunicat prèviament a Mercabarna i degudament justificat, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat relatiu a la substitució de personal. En tot cas, els perfils substituïts hauran de disposar d'una **qualificació i experiència equivalents o superiors** a les de les persones substituïdes.

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'alguna d'aquestes persones, l'adjudicatari s'haurà d'assegurar que la persona substituïda està **adequadament qualificada** i compta amb l'**experiència suficient** per dur a terme els serveis objecte del contracte, amb l'autorització prèvia de Mercabarna.

Mercabarna no acceptarà la substitució de cap persona destinada al projecte si l'adjudicatari no comunica prèviament aquesta substitució amb un mínim de **10 dies d'antelació**, i li proporciona els detalls de l'experiència professional i el currículum de la nova persona 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. Acords de nivell de servei

Els **Acords de nivell de servei** s'establiran entre Mercabarna i l'empresa adjudicatària considerant els criteris següents:

- 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 de suport o incidències. Es valorarà que disposi d'una eina informàtica que permeti el registre i seguiment d'aquestes.
- Tota incidència 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 de suport 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 de suport creada per Mercabarna es dona per resolta per part de l'empresa adjudicatària en el temps establert per a 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.
 - **Incidència crítica:** afecta de manera total o molt significativa la disponibilitat o funcionament de la plataforma de gestió de Recursos Humans, del portal de la persona treballadora, del registre de jornada, del servei de nòmina o de funcionalitats essencials, implicant-ne completament l'ús o compromentent la continuïtat d'un procés crític.
 - **Incidència normal:** afecta parcialment el funcionament de la plataforma, d'un mòdul o d'una funcionalitat important, sense impedir-ne del tot l'ús ni la continuïtat del servei, però amb impacte rellevant en l'operativa de Recursos Humans o en l'experiència de les persones usuàries.
 - **Incidència lleu:** errors menors, consultes, ajustos o anomalies que no afecten la disponibilitat ni el funcionament general del sistema o del servei i que poden ser resoltes o planificades sense urgència.

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

Canal	Temps màxim de primera resposta	Temps màxim d'actualització	Observacions
Correu electrònic / ticketing	Primera resposta en un màxim de 4 hores dins l'horari de suport.	Segona resposta o actualització posterior en un màxim de 6 hores quan sigui necessària informació addicional o seguiment.	Canal ordinari per a consultes funcionals, peticions de suport, seguiment d'incidències i suport operatiu.
Xat	Primera resposta en un màxim de 2 hores dins l'horari de suport.	Segons la criticitat de la incidència o petició de suport.	Canal preferent per a consultes ràpides o incidències funcionals de baixa complexitat.
Telèfon	Mínim del 90% de les trucades ateses al moment o retornades dins l'horari de suport. Resposta en un màxim de 2 hores dins l'horari de suport per aquelles trucades no ateses al moment.	Segons la criticitat de la incidència o petició de suport.	Canal d'atenció immediata per a incidències urgents o afectacions operatives rellevants.

Prioritat	Temps màxim de primera resposta	Temps màxim de resolució	Observacions
Incidència crítica	D'acord amb el canal utilitzat, amb prioritat màxima de gestió.	Resolució en un màxim de 8 hores.	Afectació total o molt significativa de la disponibilitat del sistema, del registre de jornada, del portal de la persona treballadora, del servei de nòmina o d'un procés crític de Recursos Humans.
Incidència normal	D'acord amb el canal utilitzat.	Resolució en un màxim de 48 hores.	Afectació parcial d'una funcionalitat o procés, sense impedir completament l'ús del sistema o la continuïtat del servei, però amb impacte operatiu per a Mercabarna.
Incidència lleu	D'acord amb el canal utilitzat.	Resolució en un màxim d'una setmana.	Error menors, consultes, ajustos o anomalies que no afecten la disponibilitat ni el funcionament general del servei i que poden ser

			planificades sense impacte crític.
--	--	--	------------------------------------

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

5.6. Compliment d'estàndards i directrius

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els **estàndards i directrius d'arquitectura** que Mercabarna li proporcioni durant l'execució del projecte.

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

Aquests estàndards podran incloure, entre d'altres, criteris d'arquitectura tècnica, seguretat, qualitat, protecció de dades, accessibilitat, interoperabilitat, integració amb sistemes corporatius, documentació tècnica, traçabilitat i govern de la informació. L'adjudicatari haurà d'adaptar la seva actuació a aquests criteris i aportar la documentació o evidències que Mercabarna pugui requerir per verificar-ne el compliment.

5.7. Tasques prèvies al pas a producció

Abans de la **posada en producció** del sistema i de l'inici efectiu del nou model de servei, l'adjudicatari haurà d'executar les tasques prèvies necessàries per garantir que la solució implantada, les integracions, les dades migrades i els processos associats al servei de gestió contractual i processament de nòmina funcionen correctament i es troben en condicions de ser operats amb garanties per Mercabarna.

En particular, l'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, un **paral·lel de nòmina** corresponent al mes anterior a l'inici del pagament efectiu de la nòmina mitjançant el nou servei. Aquest paral·lel tindrà per objectiu contrastar els resultats obtinguts pel nou sistema i model operatiu amb els resultats del model vigent, identificant possibles diferències, desviacions o incidències abans de la posada en marxa definitiva.

El paral·lel de nòmina haurà d'incloure, com a mínim, la validació del **càlcul de nòmina ordinària**, pagues extraordinàries si escau, incidències amb impacte retributiu, cotitzacions, retencions d'IRPF, embargaments, bestretes, regularitzacions, quitances o altres casuístiques que siguin representatives de l'operativa habitual de Mercabarna. Així mateix, haurà de permetre verificar la correcta aplicació dels convenis, conceptes salarials, regles de cotització, criteris fiscals, centres de cost i qualsevol altra dada o regla de negoci necessària per al càlcul correcte de la nòmina.

L'adjudicatari haurà de **documentar els resultats del paral·lel**, incloent el detall de les diferències identificades, la causa de les desviacions, les accions correctores aplicades i l'estat final de validació. Mercabarna haurà de disposar de la informació necessària per revisar i validar els resultats abans d'autoritzar el pas a producció del servei de nòmina.

En cas que el paral·lel evidenciï incidències rellevants, desviacions no justificades o mancances en la configuració, migració o integració de dades, l'adjudicatari haurà de **corregir-les abans de la posada en producció** i repetir les comprovacions necessàries fins que Mercabarna consideri que el servei es troba en condicions adequades per iniciar l'operativa real.

La posada en producció requerirà l'acceptació expressa de Mercabarna. En cap cas es podrà iniciar l'operació real del servei de nòmina si resten incidències crítiques obertes, desviacions no justificades o mancances que puguin comprometre la qualitat, continuïtat o fiabilitat del servei.

Sense perjudici del paral·lel mínim establert, Mercabarna podrà requerir comprovacions addicionals o la repetició parcial de determinades proves si es detecten desviacions rellevants, incidències recurrents o dubtes sobre la fiabilitat dels resultats obtinguts.