

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A LOS USUARIOS FINALES EN
LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD
CAPITAL FOUNDATION**

Expediente A/F202314/S

Índice

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
1.1. OBJETIVOS.....	3
1.2. ESTRUCTURA BÁSICA DE SERVICIO.....	4
1.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS	5
1.4. DIVULGACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	7
1.5. VOLUMETRÍAS	8
1.5.1. VOLUMEN DE USUARIOS.....	8
1.5.2. PARQUE INFORMÁTICO	8
1.5.3. VOLUMETRÍA DE PETICIONES Y RESOLUCIONES	10
2. FASES DEL SERVICIO	11
2.1. FASE DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO	11
2.2. FASE DE ENTREGA DEL SERVICIO REGULAR	13
2.3. FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	13
3. CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	14
4. SOPORTE AVANZADO AL USUARIO	14
5. GESTIÓN DEL SERVICIO	16
6. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	17
7. HERRAMIENTAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	18
8. IDIOMA DEL SERVICIO	19
9. EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO	19
9.1. SUSTITUCIÓN DE MIEMBROS DEL EQUIPO	21
10. INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	22
11. ORGANIZACIÓN Y MODELO DE RELACIÓN	23
11.1. COMITÉ DE DIRECCIÓN	23
11.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO	24
11.3. REUNIONES DE SEGUIMIENTO	24
12. INFORME GLOBAL	25
13. METODOLOGÍA	25
14. GARANTÍA	25
15. PLAN DE CALIDAD	26
ANNEXO 1: INVENTARIO DISPOSITIVOS	28

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1. OBJETIVOS

Los objetivos del servicio de referencia son los descritos a continuación:

a) Garantizar y evolucionar el actual servicio de referencia sobre las bases del estándar ITIL v3 en los siguientes términos:

- Eficiencia y productividad
- Transición y transformación
- Continuidad de negocio
- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- Aportación de mejoras innovadoras y alineadas con las mejores prácticas en gestión de servicios

b) Facilitar una renovación tecnológica alineada a la estrategia de negocio, con el mejor coste posible:

- Alineación de la estrategia TIC del MWCcapital a la estrategia de los principales proveedores del mercado.
- Si procediere, una evolución hacia modelos diferentes de servicio, como por ejemplo "as a service" o en base a un perfilado de usuario.

c) Disponer de un servicio que permita las futuras transformaciones de MWCcapital:

- Acompañamiento en el crecimiento de la actividad de MWCcapital
- Incorporación de nuevas tecnologías relacionadas con los procesos corporativos, de negocios y del puesto de trabajo en el ámbito del servicio, reduciendo así el *time-to-value*

d) Aportar valor al negocio a través del asesoramiento personalizado a los programas y servicios corporativos de MWCcapital:

- Gestión, contratación, control y seguimiento de las soluciones TIC
- Actuación anticipada con visión coste/beneficio
- Optimización de recursos y mejora continua
- Excelencia y rigor en la prestación del servicio
- Agilización del *time-to-value*: Adaptación más rápida a los cambios y a la evolución del negocio

- Detección de la incidencia tecnológica en los procesos de negocio y proyección de escenarios hipotéticos de innovación

1.2. ESTRUCTURA BÁSICA DE SERVICIO

El servicio de gestión, asistencia y soporte técnico a los usuarios finales en los puestos de trabajo se estructura en las siguientes líneas de servicio:

- Atención a los usuarios:** Incluye las funciones de soporte técnico de primer nivel a los usuarios de MWCcapital.
- Soporte avanzado a usuarios:** Incluye las funciones de soporte técnico y funcional especializado y avanzado a los usuarios de MWCcapital, en modalidades tanto remota como presencial, un servicio de soporte a usuarios VIP, así como la administración técnica del puesto de trabajo.
- Soporte funcional gestión TI:** El soporte y asistencia a estas funciones de alto nivel encargadas de la estrategia y gestión de la tecnología de la información y de la tecnología en general, desempeñan un papel crítico para garantizar que la tecnología funcione de manera efectiva y alineada con los objetivos del negocio. Así, las actividades a realizar para brindar ese apoyo comprenden la gestión de proyectos, tareas de análisis, gestión de recursos o planificación.

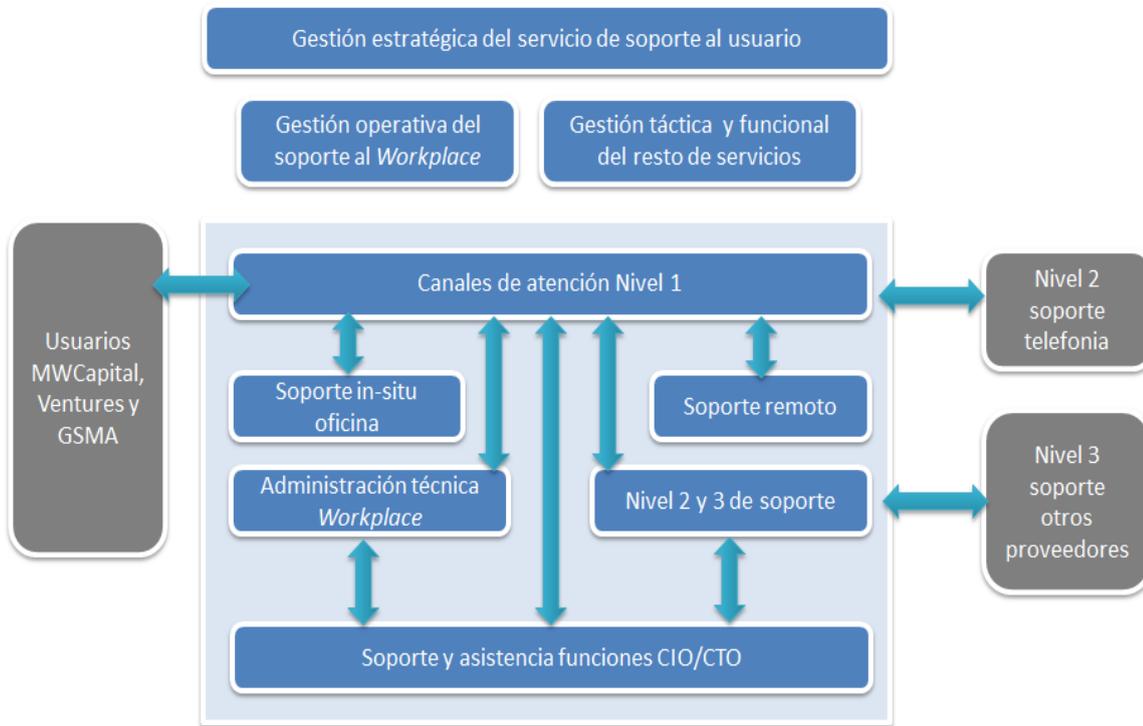
d) Ciberseguridad:

Estrategia de ciberseguridad: Evaluación actual de los niveles de ciberseguridad, planteamiento de propuestas de mejora y acciones descritas anteriormente y cumplimiento de ENS.

Operación de ciberseguridad: Garantizar la plena seguridad en la operativa diaria y cumplimiento de ENS de los sistemas de información de MWCcapital.

- Gestión y estrategia del servicio:** Coordinación interna del proveedor del servicio, acciones periódicas regulares que permitan conocer el estado del servicio, proposición de mejoras y elaboración de la estrategia para los próximos años junto a MWCcapital.

En la siguiente esquema se presenta conceptualmente la estructura básica del servicio.



1.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS

El contrato comprende las siguientes actuaciones:

(Página siguiente)

<p>Servicio Workplace</p> <p>Gestión y administración de usuarios en los sistemas corporativos:</p> <p>Red local y WIFI</p> <p>AD – ERP – CRM – Intranet (situados en la nube)</p> <p>Office 365 (servicios en la nube y servicios locales)</p> <p>Firma electrónica (a través de los servicios en la nube de Signaturit)</p> <p>VPN</p> <p>Servicios de impresión</p> <p>NAS y almacenamiento (situado en la nube)</p> <p>Herramientas diversas en la nube (Captio, Woffu...)</p> <p>Gestión, administración y mantenimiento de equipos PC/portátil de usuarios con las aplicaciones ofimáticas y aplicaciones corporativas instaladas</p> <p>Gestión, administración y mantenimiento de teléfonos de sobremesa, unidades de red y servicios de impresión</p> <p>Servicio de soporte a los usuarios</p> <p>Gestión y administración y de dispositivos tablet o smartphone con el correo y las aplicaciones corporativas instaladas</p> <p>Actualización de todos los dispositivos y equipos PC/portátil, ya sea sistema operativo o aplicaciones</p>
<p>Servicio de soporte TIC en la oficina</p> <p>Gestión y administración de los equipos y la infraestructura TIC para las salas de reuniones, formación y/o videoconferencia, en especial para las salas híbridas.</p> <p>Gestión y administración de los equipos telefonía, así como la centralita.</p> <p>WIFI invitados</p>
<p>Servicio de seguridad TIC (bajo las recomendaciones del servicio de seguridad)</p> <p>Actuación en caso de aparición de virus informáticos, <i>malware</i> u otras amenazas para la integridad de los datos o la seguridad en los puestos de trabajo</p> <p>Servicio de salvaguarda y recuperación de los datos del puesto de trabajo y los sistemas corporativos</p> <p>Servicio de actualización de los sistemas de seguridad</p>
<p>Servicio de red</p> <p>Conectividad a los diferentes centros de trabajo</p> <p>Connectividad a internet</p> <p>Monitorización del servicio de red</p>
<p>Servicio de conectividad para eventos especiales</p> <p>Toma y análisis de requisitos</p> <p>Instalación y desmontaje</p>
<p>Servicio de disponibilidad de las sedes web del MWCcapital</p> <p>Monitorización del servicio</p> <p>Soporte al usuario</p>

Servicio TIC al control de acceso de MWCcapital
Mantenimiento equipos control de acceso Soporte al usuario
Servicio al aprovisionamiento
Gestión del aprovisionamiento o las reparaciones de hardware, licencias etc. con cada proveedor específico según el circuito de compras definido por MWCcapital
Estrategia de Ciberseguridad
Gestión CSO (Chief Security Officer) Propuestas de mejora en la protección de la protección cibernética y en las infraestructuras TIC que se utilizan Reporte directo sobre ciberseguridad al responsable de Sistemas y Tecnología de MWCcapital y acompañamiento a los responsables TIC en el conocimiento y soluciones en relación a las problemáticas tecnológicas
Operativa de Ciberseguridad
Asesoramiento de respuesta frente a incidentes, análisis forense TIC y análisis de datos: detección de amenazas Realización de propuestas en el ámbito de la monitorización y SOC para toda la infraestructura TIC (local o remota) Revisión de políticas de ciberseguridad y passwords en coordinación con las políticas GDPR y con el DPO de MWCcapital, así como la protección de datos Análisis de soluciones de inteligencia para el análisis de la red. Descripción de una hoja de ruta en acciones sobre ciberseguridad
Soporte y asistencia funciones gestión TI
Gestión de Proyectos Tecnológicos Análisis e informes Gestión de Recursos y Planificación Gestión de Proveedores Evaluación de Terceros y Proveedores de Servicios en la Nube Implantación de metodologías o marcos de trabajo (preferentemente ágiles) en el desarrollo de los procesos y procedimientos corporativos.

1.4. DIVULGACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para asegurar el correcto conocimiento y entendimiento del marco definido, es necesaria su divulgación en los ámbitos de actuación adecuados así como mantener al personal formado actualizado respecto de la normativa aplicable con actuaciones puntuales sobre temas relacionados con seguridad de la información

En este sentido, es necesario resolver dudas que puedan surgir de la aplicación del marco normativo a nivel conceptual, técnico o legal, y hacer divulgación de aquellas dudas que puedan ser consideradas como de interés para grupos concretos.

El contenido para la divulgación que pueda aportar el adjudicatario, deberá ser adaptado a la realidad de MWCcapital y en función del público destinatario (personal técnico, usuarios finales de MWCcapital, personal directivo de MWCcapital, etc.) y a la realidad del evento Mobile World Congress.

Por todo ello, el adjudicatario deberá definir un cuadro de mando que permita hacer un seguimiento actualizado y continuo de los resultados obtenidos en las diferentes acciones de divulgación ejecutadas.

1.5. VOLUMETRÍAS

1.5.1. VOLUMEN DE USUARIOS

En la actualidad, el servicio de soporte al usuario puesto de trabajo atiende al volumen de usuarios siguiente, distribuidos según perfil/localización y para el caso de presencia física en las oficinas de MWCcapital.

Localización	Usuarios
Palau de Mar	100
GSMA	25
TOTAL	125
Madrid	2
Resto de usuarios	25
TOTAL	27

1.5.2. PARQUE INFORMÁTICO

En la actualidad, el servicio de soporte al usuario da soporte al volumen de activos detallados en el Anexo I: Inventario Dispositivos, y que cuenta con las siguientes características:

Tipo dispositivo	Número
Computer	8
Docking	66
Laptop	101
Monitor	103
Phone	134
Photo Camera	1
Printer	6
Speakers	4
Tablet	16
TOTAL	439

Ubicación	Número dispositivos
Madrid	11
MWcapital	316
Storage	112

AÑOS DE ANTIGUEDAD									
Tipo dispositivo	Número	0	1	2	3	4	5	6	7
Computer	8			3	5				
Docking	66			35			31		
Laptop	101	9		41	1		17	27	6
Monitor	103	8	15	17	15	17	31		
Phone	134		33	29	30	12	19	11	
Photo Camera	1								
Printer	6								
Speakers	4								
Tablet	16		3	3		5		2	3

Los criterios para los plazos de amortización de los dispositivos es el siguiente:

- Computer/Laptop: 4 años (coincide con el periodo de cobertura de la garantía)
- Monitor: 6 años
- Phone: 2 años
- Tablet: 3 años
- Printer: hasta 8 años (tienen mantenimiento preventivo y revisiones incluidas)
- Photo Camera: 6 años (tienen ampliación de garantía anual)
- Periféricos: 3 a 4 años

1.5.3. VOLUMETRÍA DE PETICIONES Y RESOLUCIONES

Volumetría mensual aproximada en un mes sin anomalías horarias y sin vacaciones:

Tipo	Volumen	Observaciones
Llamadas mensuales	120	
Incidencias mensuales	80	El 96% se resuelve en el servicio de soporte y el 4% restante se escala a otras áreas de servicio o proveedores.
Peticiones mensuales (no incidencias)	40	
Interacciones mensuales no registradas	30	Llamadas recibidas y atendidas que no han implicado una intervención (aclaraciones sin carácter de peticiones)

El volumen de peticiones se puede clasificar por modelo de resolución e ubicación:

Resolución remota	45 %
Resolución in-situ en oficinas Palau de Mar	20 %
Gestión de contratos	20 %
Gestión de proyectos	15 %

2. FASES DEL SERVICIO

El servicio se estructura en tres (3) fases:

- **Fase de transición del servicio:** Transición del servicio actual al servicio objeto de la presente licitación, que incluye el conjunto de cambios requeridos en la organización y los métodos actuales en los que se presta, si así fuere necesario. Esta fase supondrá el inicio gradual de los recursos que prestarán el servicio.
- **Fase de entrega del servicio regular:** Excelencia operativa en la provisión del servicio con el objetivo de reducción de tareas no planificadas (incidencias y soporte) a través de la mejora continua.
- **Fase de devolución del servicio:** Transferencia ordenada de la ejecución del servicio y activos a MWCcapital, o quien designe a tal efecto, manteniendo el nivel de servicio con impacto nulo en los usuarios.

2.1. FASE DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO

El proceso de transición del servicio es clave para garantizar la correcta transferencia y toma de control del servicio por parte del adjudicatario que, en todo caso, no deberá exceder de 4 semanas desde la fecha de ejecución del contrato.

El objetivo de esta fase es que los licitadores del servicio puedan identificar, analizar y determinar las actividades y tareas necesarias para la toma de control de los servicios y puedan establecer un calendario detallado a estos efectos.

Las principales tareas en esta fase son las siguientes:

- Análisis e identificación del alcance de la transición: Revisión de documentación existente por aplicación, revisión y definición de procesos, revisión de criticidad y urgencia por sistema y proceso.
- Preparación de la totalidad de los elementos esenciales para la prestación del servicio (logística, base documental, reporting, cuadros de mando, acceso lógico a aplicaciones y herramientas de MWCcapital).
- Preparación de un formulario de check-list para su uso en intervenciones a usuarios, que sirva para garantizar la calidad del trabajo realizado, la instalación y configuración del equipo al 100%, de acuerdo a los estándares de la MWCcapital y/o customización propia del usuario.

- Identificación de los hitos de control y reporting de la fase de transición para asegurar las fechas de puesta en marcha, estableciendo y convocando las oportunas reuniones de seguimiento.
- Obtención y cálculo de los primeros indicadores de seguimiento que puedan servir de base para el análisis del nivel de servicio.
- Realización del análisis de los riesgos y planes de acción asociados.
- Identificación de las soluciones de conectividad, políticas de acceso y seguridad necesarias.
- Identificación de colectivos de usuarios relevantes, como por ejemplo usuarios VIP.
- Elaboración de un plan detallado sobre la planificación y gestión de la transición que incluya, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Asegurar progresivamente la capacitación del equipo de servicio en relación a los servicios esperados.
 - Definición de las fases, actividades, tareas asociadas, marco temporal y recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición del servicio.
 - Planificación detallada de la fase de ejecución de la transición, incluyendo la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y el grado de implicación necesario por parte de MWCcapital.
 - Detalle de la gestión del cambio en la organización (comunicación, formación y acompañamiento).
 - Plan de transformación del servicio detallando objetivos, tareas, horas dedicadas y marco temporal que desarrollará la mejora continua del servicio, identificando siempre que sea posible, las mejoras del servicio en términos de incremento de funcionalidad, calidad del servicio o reducción de costes.
 - Actualización y producción de la documentación necesaria (procedimientos operativos) para que el servicio tenga una mayor autonomía a la hora de resolver incidentes y peticiones de servicios de TI. Este extremo condicionará el dimensionamiento de los servicios ofertados durante esta fase.
- Definición, durante el primer mes de contrato, de una lista de requisitos y colaboraciones necesarias de terceros y del personal de MWCcapital.

2.2. FASE DE ENTREGA DEL SERVICIO REGULAR

Esta fase, que se iniciará una vez finalizada la transición del servicio, incluye la mejora continua del mismo, y servirá de guía para la evolución del servicio hacia su mayor eficiencia así como para la mejora en los niveles de servicio o alineación con el negocio, actuando sobre aspectos de modelo de servicio, tecnológicos, gestión de la demanda, gestión de la capacidad, modelo de relación o herramientas, entre otros.

2.3. FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La fase de devolución, que garantiza la continuidad del servicio prestado a MWCcapital, requerirá que los licitadores del servicio preparen un plan de devolución detallado que describa las obligaciones y tareas a desarrollar y que, en todo caso, incluya los plazos y condiciones en que se realizará la misma. Como mínimo, el plan de devolución deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Plazo de devolución de 4 semanas, manteniendo el equipo que esté prestando el servicio en ese momento y aumentándolo si fuere necesario.
- Dimensionamiento del equipo de servicio del PPT.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para la correcta transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, diferenciado por tipo de servicio.
- Metodología de traspaso de conocimiento (en paralelo, workshops, etc.) de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso y que, como mínimo, deberá describir:
 - La asistencia, formación y documentación sobre los procedimientos operativos de sistemas y aplicaciones de MWCcapital al nuevo proveedor.
 - Acceso al hardware, software, información, documentación y otro material utilizado por el proveedor o MWCcapital en la provisión del servicio.
 - Formación a realizar.
 - Las actividades a realizar, la planificación del período de devolución y un plan de entrega de los siguientes aspectos:
 - Conocimiento: Determinar el número y formato de sesiones de traspaso (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos, etc.).

- Documentación: Determinar la documentación técnica a entregar, los plazos de entrega y, cuando corresponda, la planificación y tipología de las sesiones informativas al respecto.
- Servicio: Determinar las condiciones del plan de traspaso del servicio, incluyendo el plan de comunicación de cambio a los usuarios.
- Plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, MWCcapital y otros posible proveedores.
- Requerimientos que se soliciten al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, diferenciado por tipo de servicio.
- Durante el periodo de devolución del servicio los licitadores deberán cumplir los ANSs definidos, de manera que el plan de devolución no deberá causar ninguna discontinuidad del servicio.
- Los licitadores deberán ofrecer garantías una vez finalizada esta fase: calidades, soporte, ANSs, periodo de garantía de los trabajos y de los resultados obtenidos.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los licitadores deberán proveer como mínimo los siguientes canales de atención al usuario:

Canal	Acceso
Portal de soporte	URL
Teléfono	Extensión telefónica
Mail	@
Mensajería instantánea y videoconferencia	Usuario

4. SOPORTE AVANZADO AL USUARIO

La responsabilidad de los licitadores incluirá de forma íntegra todos los elementos que formen parte del puesto de trabajo, desde la microinformática hasta el escalado al fabricante. Específicamente, quedarán excluidas las actividades de reparación física, el aprovisionamiento comercial, recambios y fungibles de hardware, que correrán a cargo de MWCcapital.

Para este tipo de peticiones, el proveedor deberá coordinarse con MWCcapital usando los procedimientos establecidos para escalar y, si procede, gestionar con un tercero.

El proveedor proporcionará a su equipo las herramientas físicas imprescindibles para realizar el trabajo, como por ejemplo: destornilladores y pinzas, tester, cable para comprobar si las tomas de red están activas, etc.

Las principales actividades a asumir como soporte avanzado al usuario son las siguientes:

- Resolución de incidencias y peticiones del lugar de trabajo y otros elementos informáticos que sean parte de la infraestructura de usuario final y que no hayan podido ser resueltas por el servicio de primer nivel (Siempre que se posible se podrá resolver de forma remota)
- Soporte presencial que incluya la interacción directa con el usuario final, teniendo acceso directo al hardware y al software del puesto de trabajo de los usuarios mayoritariamente localizados en las oficinas de MWCcapital, o bien de forma remota en sus respectivos lugares de trabajo.
- Gestión del puesto de trabajo (plataforma, mantenimiento de hardware, dispositivos móviles y activos) para todos los equipos de usuarios distribuidos:
 - Preparación de imágenes de sistema (Paquetización y despliegue de software)
 - Restauración de equipos (guardar datos y configuración y restaurar la imagen de sistema)
 - Instalación y actualización del software base, ofimática, y aplicaciones.
 - Comprobación de forma mensual de que todo el parque de ordenadores tiene los parches descargados y actualizados
 - Manejo y administración de cambios y reubicación de equipos
 - Administración de la plataforma de distribución y virtualización de aplicaciones
 - Control y reporting de licencias de software del puesto de trabajo
- Administración del puesto de trabajo:
 - Gestión de usuarios y equipos dentro de Active Directory
 - Configuración y administración de Windows
 - Gestión de Microsoft Exchange on-line y Office 365 con el proveedor
 - Configuración de sistemas antivirus
 - Encriptación de discos

- Renovación progresiva del parque de ordenadores proporcionados por MWCcapital (anualmente se renueva un 20% del parque)
- Resolución de peticiones delegadas por otros servicios de soporte, como por ejemplo comprobaciones de líneas de comunicaciones voz y datos, levantar VPNs, etc.
- En las peticiones de soporte e instalación que MWCcapital requiera, ejecutar y documentar la checklist necesaria para solventarlas (adjuntar la checklist documentada y finalizada a la petición en la herramienta de servicio)
- Elaborar y complementar la documentación de guías de actuación sobre la resolución y tratamiento de las incidencias y la realización de actividades de formación específica al servicio de primer nivel para la resolución de incidencias repetitivas.
- Elaborar documentación y guías de actuación para los técnicos de campo de soporte remoto, así como su formación.
- Seguir y completar las guías de actuación, verificando cada uno de los puntos que las conforman de forma que, una vez completadas, deberán ser adjuntadas a la petición resuelta.

El soporte avanzado se podrá realizar a través de producción remota, siempre y cuando se mantengan los niveles de servicio y calidad exigidos por MWCcapital.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del servicio deberá cubrir las siguientes actividades:

- Interlocución con el coordinador/responsable del servicio de MWCcapital.
- Convocatoria y asistencia a las reuniones de los diferentes comités: operativo, seguimiento y ejecutivo.
- Agregación y consolidación de la información relativa al mantenimiento de los sistemas (volumetrías y niveles de servicio).
- Análisis de la evolución de los sistemas en producción a través de los indicadores de servicio conjuntamente con el coordinador del servicio de MWCcapital en búsqueda de causas e incidencias repetitivas, que degraden el servicio.

- Función de control sobre servicio prestado, garantizando el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio, usando los recursos adecuados asignados.
- En colaboración con MWCcapital, planificación de aquellas actividades que así lo requieran (proyectos y coordinación del soporte a terceras áreas).
- Visión funcional y tecnológica del conjunto de sistemas de MWCcapital para poder ofrecer el soporte inicial y comprender el entorno.
- Trabajar coordinadamente a petición de MWCcapital con otros proveedores de servicios (internos y externos) y proyectos: puestas en producción de proyectos e incidencias transversales.
- Liderazgo del personal de los licitadores destinado a la prestación del servicio.
- Promoción del uso de las herramientas de servicio y fomento de la aplicación de los procedimientos establecidos en todas las áreas. Si se requiriese, en el caso de sustitución de alguna de las herramientas actuales de los servicios, el proveedor deberá colaborar en la selección, desarrollo, adaptación, e implantación de las nuevas herramientas.

6. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El proveedor deberá prestar soporte presencial y remoto en el horario laboral de MWCcapital (de lunes a viernes, de 9h a 18h) y estar disponibles fuera de él para atender eventuales incidencias.

Así, el proveedor deberá poder atender vía telefónica y telemática aquellas incidencias consideradas críticas que puedan ocurrir en el marco de su actividad diaria y dispondrá de un espacio donde llevar a cabo las tareas descritas.

Los servicios objeto del contrato deberán ejecutarse, principalmente, en las siguientes ubicaciones:

- Oficinas de MWCcapital, situadas en Barcelona (08039) Pl. Pau Vila, 1, planta 2C - Edificio Palau de Mar.
- De forma telemática y remota a todos los usuarios de MWCcapital en sus domicilios en caso de teletrabajo.

- El proveedor del servicio de asistencia al usuario deberá prestar asistencia en materia de cableado, sistemas inalámbricos e impresoras multifuncionales a la empresa GSMA, Ltd., cuyas oficinas están anexas a las de MWCcapital.

Además, dado que MWCcapital celebra diferentes eventos a lo largo del año que se realizan en localizaciones distintas a las ubicaciones mencionadas, el proveedor de los servicios de atención al usuario se compromete a prestar los servicios descritos en los lugares donde tengan lugar dichos eventos.

El proveedor deberá aportar las herramientas que sean necesarias para la prestación de sus servicios de forma presencial o remota, de forma que cuando preste sus servicios desde sus instalaciones, la conexión estará bajo su responsabilidad, tanto respecto a la contratación y mantenimiento de su acceso, como de disponer de un equipo y de un ancho de banda suficientes.

También será responsabilidad del proveedor disponer del personal técnico necesario para la correcta conexión y securización de estas conexiones para la ejecución de sus servicios.

7. HERRAMIENTAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Sistemas de gestión de peticiones e incidencias: Se requiere un sistema integrado de gestión de incidencias que permita la coordinación efectiva del equipo de trabajo y proporcione una adecuada gestión de la calidad.

El proveedor deberá contar con su propia herramienta en el momento de la ejecución del contrato y, adicionalmente, podrá instalar, configurar, parametrizar y mantener una herramienta que realice dichas tareas, previa validación del responsable TIC de MWCcapital. En este caso, el proveedor cederá a MWCcapital la licencia de uso del software una vez terminado el contrato.

Gestor de Inventario: Gestión del inventario de hardware, software de sistemas y red local, y equipamiento del puesto de usuario, en lo que se refiere a material tecnológico.

El proveedor deberá usar su propia herramienta en el momento de la ejecución del contrato.

Gestión de servicio: El proveedor deberá utilizar una herramienta de MWCcapital que permita llevar el control de la documentación generada en el contrato (informes de servicios desarrollados, grado de cumplimiento de ANS, manuales desarrollados y resto de documentación que pueda requerírsele desde el área TIC de MWCcapital).

8. IDIOMA DEL SERVICIO

El idioma del servicio será indistintamente en castellano o catalán. Puntualmente se podrá requerir el idioma inglés para la gestión y comunicación con terceros proveedores, lectura de manuales técnicos, o formación, entre otros.

9. EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO

El equipo de trabajo deberá estar compuesto por los siguientes perfiles:

- Un Gestor del Servicio que será el responsable de la prestación del servicio y que actuará como interlocutor con el responsable de MWCcapital a efectos de coordinar el desarrollo de los trabajos y la gestión del contrato. Además, se encargará de dar las instrucciones oportunas a su personal con la periodicidad diaria y según las necesidades del servicio, y deberá ser parte activa del mismo.

El Gestor del Servicio deberá tener una experiencia mínima de cinco (5) años en servicios de gestión de las tecnologías de la información.

- Un Técnico de soporte del servicio (registro, atención telefónica y soporte), que deberá tener una experiencia mínima de cinco (5) años en servicios de atención, asistencia y soporte técnico a usuarios finales en los sistemas de información, en el manejo de las tecnologías audiovisuales digitales (vídeo y audio) en hardware y software, y en la preparación o instalación de imágenes preparadas con el operativo y el software base para ordenadores y dispositivos.

Este perfil técnico prestará su servicio durante 7 horas diarias, de manera que las restantes 225 horas anuales quedarán disponibles para el soporte especial a eventos y serán de libre disposición a elección y criterio de MWCcapital.

- Un Técnico de Soporte funcional estratégico y gestión TIC, que deberá tener una experiencia mínima de cinco (5) años en atención, asistencia y soporte técnico a usuarios finales en los sistemas de información.

Se encargará de recoger periódicamente las necesidades de las diferentes unidades de MWCcapital y dar traslado de las mismas a su dirección, y complementar también el trabajo de soporte técnico habitual.

Adicionalmente, a requerimiento de MWCcapital deberá contarse con el siguiente equipo, que no supondrá ningún coste adicional para ésta:

- Equipo de desbordamiento para la atención de llamadas que no puedan ser atendidas por el equipo titular, y su registro en el sistema de gestión de peticiones e incidencias.
- Servicio de soporte específico para la transición:

El proveedor deberá prever, si así se solicita por MWCcapital, un equipo de soporte destinado a la operación y gestión del servicio para la transición del mismo, debiéndose realizar dentro de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) marcados y con la calidad establecida en el presente pliego, y que estará incluido en el contrato.

El dimensionamiento anualizado del servicio expresado en FTE* (tiempo completo o *full-time equivalent*, en inglés), será el de la siguiente tabla:

Tareas del servicio	FTE (*)
Gestión y operación del servicio	0,05
Soporte remoto de registro, atención y soporte técnico	0,10
Soporte in-situ y administración técnica	0,90
Soporte funcional estratégico y gestión TI	0,50
Total	1,60

(*) FTE (*full-time equivalent*) corresponde al tiempo completo de trabajo anual calculado a razón de 40 horas semanales durante 52 semanas al año para la totalidad de los días laborables, sin contemplar vacaciones ni bajas justificadas de ningún tipo.

El dimensionamiento anualizado de recursos para proporcionar los servicios expuestos, será el de la siguiente tabla:

Recursos asignados al servicio	Dimensionamiento FTE
Gestor del Servicio	0,05 persona/año
Técnico de Soporte	0,50 persona/año
Técnico de Soporte funcional estratégico y gestión TIC	1,00 persona/año
Personal adicional para cubrir vacaciones y ausencias justificadas para los perfiles A, B, C, y obtener la dedicación FTE de la tabla anterior	0,10 personas/año
Servicio de atención telefónica para el desbordamiento de llamadas	A cuantificar por los licitadores
Plan de devolución del servicio a la finalización del contrato	0,25 persona / 4 semanas

9.1. SUSTITUCIÓN DE MIEMBROS DEL EQUIPO

MWCapital valorará libremente la idoneidad de los perfiles del personal asignado para llevar a cabo las funciones específicas asignadas, y podrá, en cualquier momento y por escrito, exigir la sustitución de los mismos, debiendo no obstante, existir un preaviso suficiente en este sentido.

El proveedor podrá alterar la composición de los medios humanos aportados al servicio, siempre y cuando así se notifique por escrito a MWCapital, y cuente con la autorización expresa por su parte. Esta alteración podrá ser causa de penalización.

En las situaciones descritas, el recurso deberá ser sustituido en menos de una semana laborable, considerándose que el nuevo recurso asignado necesitará de hasta 40 horas para adquirir los conocimientos de los sistemas en las que deberá trabajar.

Estas horas no podrán ser facturadas dado que no son productivas, interrumpen la planificación, alargando los plazos previstos, y dado que la MWCapital ya ha pagado esta adquisición de conocimientos en la fase de transición a la persona asignada inicialmente por el proveedor.

10. INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Se han definido la prioridades de resolución de las incidencias, peticiones y soporte de acuerdo a las siguientes definiciones y que, durante la fase de transición será revisada la clasificaicon de las aplicaciones en función de su criticidad:

Prioridad	Impacto	Definición
Prioridad 1 (Alta)	Alto número de usuarios u operativa critica. No existe solución alternativa	Algún servicio (red, aplicación, sistema) o cualquier dispositivo del mismo no funcionan correctamente y afecta a la productividad de un alto número de usuarios u operativa critica del negocio. No hay solución alternativa. La incidencia debe ser atendida de forma urgente por cualquier vía con el objetivo de volver a tener el servicio operativo en el menor tiempo posible
Prioridad 2 (Media)	Alto número de usuarios y operativa no critica. Hay una solución de contingencia aceptable	Algún servicio (red, aplicación, sistema) o cualquier dispositivo del mismo no funcionan correctamente pero existe un error que afecta a un alto número de usuarios aunque la operativa no es crítica. El trabajo asociado al negocio crítico sí que puede seguir desempeñándose y existe una solución alternativa aceptable. La incidencia debe ser atendida con la mayor celeridad posible
Prioridad 3 (Baja)	Pequeño número de usuarios y operativa no critica. Existe una solución de contingencia aceptable	Algún servicio de red o cualquier dispositivo del mismo no funcionan correctamente pero el error afecta a un pequeño número de usuarios. El trabajo asociado al negocio crítico sí que puede seguir desempeñándose y existe una solución alternativa aceptable. La incidencia debe ser atendida con la mayor celeridad posible

Por otro lado, los ANS propuestos en este pliego tienen como objetivo:

- Proporcionar un seguimiento del servicio efectivo y orientado a la mejora.
- Identificar los riesgos que amenacen el servicio para tomar medidas mitigadoras.
- Mejorar la comunicación en el servicio.

Se establecen como base los siguientes indicadores y niveles de servicio, que se medirán mensualmente y podrán ser revisadas a lo largo del contrato:

Indicador		
Servicio de soporte	Recepción y atención de llamadas (contando con el equipo de desbordamiento) Porcentaje de resolución en 1r nivel respecto del total de incidencias Tiempo de respuesta ante peticiones de acuerdo a su prioridad	=100% >50% >75%
	Alta <= 1 horas Media <= 2 horas Baja <= 4 horas	
	Tiempo de resolución peticiones de acuerdo a su prioridad Alta <= 12 horas Media <= 16 horas Baja <= 32 horas	>75%
	Documentación de las peticiones de soporte a proveedores Reportar cualquier retraso en la resolución de incidencias (escalado funcional) Documentación de procedimientos operativos del puesto de trabajo (hardware y software)	=100%
Relación con terceros (proveedores)	Reporting periódico, entrega de los informes de seguimiento día anterior a la reunión Registro y categorización de peticiones en la herramienta de gestión del servicio (contando con el equipo de desbordamiento) Notificación al usuario mediante la herramienta de gestión del servicio al cierre de la petición de servicio Documentación de las peticiones de soporte a proveedores.	=100%

11. ORGANIZACIÓN Y MODELO DE RELACIÓN

11.1. COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección tendrá la función de supervisar la evolución del contrato y la toma de decisiones que puedan afectar al objetivo y alcance del mismo.

Deberá reunirse una vez al mes, aunque se podrá convocar con carácter extraordinario siempre que se considere necesario.

Formarán parte del Comité de Dirección:

- Chief Innovation Officer (CIO) de MWCcapital
- Responsable de contrato de MWCcapital
- Responsable de contrato del proveedor
- Responsable del servicio del proveedor

El responsable del contrato por parte del proveedor asistirá a las reuniones siempre que sea requerido por cualquiera de sus miembros de forma que, cuando así sea, deberá elaborar la documentación de seguimiento del contrato necesaria para tal fin y levantar el acta de las reuniones.

11.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento, que deberá reunirse cada 2 semanas, se encargará del día a día del contrato y de resolver las incidencias y conflictos menores que puedan aparecer durante su vigencia

Formarán parte del Comité de Seguimiento:

- Responsable de contrato de MWCcapital
- Responsable de servicio del proveedor

Cuando sea necesario, se podrá invitar a las reuniones del Comité de Seguimiento a los miembros del equipo del contrato necesarios para tratar en profundidad determinados temas.

Además, el responsable del servicio del proveedor será el encargado de hacer las convocatorias y de levantar el acta de las reuniones.

11.3. REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Con carácter obligatorio se convocará una reunión de *kick-off* o lanzamiento de contrato con los principales miembros del contrato (*stakeholders*, responsables de MWCcapital y equipo del proveedor).

Además, deberán convocarse también con carácter obligatorio, una reunión para cada cierre de fase del contrato:

- Transición del servicio: Cierre con la aceptación formal del catálogo y especificaciones de servicios, por parte de MWCcapital y el proveedor.
- Entrega del servicio regular: Cierre con la aceptación formal por parte de MWCcapital.
- Devolución del servicio: Cierre y finalización del contrato con la aceptación formal por parte de MWCcapital.

12. INFORME GLOBAL

El proveedor deberá realizar un informe global que necesariamente deberá incluir:

- El Plan de Proyecto y las actividades que lo forman.
- Un cuadro de indicadores visual y comprensible.
- Un resumen ejecutivo del Plan de Proyecto, indicadores, riesgos, etc.

Este informe debe mostrar el estado del plan con su grado de avance, tendencia, situación, etc. y será resultado de los correspondientes Comités de Seguimiento así como el soporte para el Comité de Dirección.

13. METODOLOGÍA

Para la prestación del servicio se utilizará ITIL v3.

En cualquier caso el licitador deberá incluir dentro del plan de proyecto su propuesta de metodología y su aplicación en el plan de proyecto, el cual deberá incluir necesariamente las fases detalladas en el apartado Fases del Servicio.

En caso de que el responsable de contrato de MWCcapital lo considere necesario, se formarán a las personas de MWCcapital que participen en el proyecto.

14. GARANTÍA

Los licitadores se responsabilizarán de la prestación del servicio, otorgando un servicio de garantía por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a la finalización del servicio.

Durante este periodo los licitadores estarán obligado a resolver las anomalías detectades y que fueren imputables al proveedor.

Los productos entregados como consecuencia de la corrección de errores deberán hacerse de conformidad con el presente pliego y deberán tener nuevo periodo de garantía.

La resolución de incidencias relacionadas con la garantía se realizarán según los niveles de servicio detallados en la clàusula 18. *Indicadores de niveles de servicios.*

15. PLAN DE CALIDAD

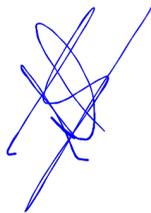
El proveedor, a partir del Plan de Calidad que haya presentado a su oferta, deberá actualizar y concretar, durante el primer mes de vigencia del contrato, el Plan de Calidad específico que se seguirá para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como los puntos que se indican a continuación:

- Ciclo de Vida del servicio
- Checkpoints
- Roles responsables de cada tarea o actividad
- Gestión de la configuración (asegurar que los cambios no afectan a los niveles de calidad del servicio)
- Resolución de los problemas relativos a la gestión del servicio
- Control de la trazabilidad de la solución y de la documentación
- Procedimientos que aseguren que la documentación se ha actualizado de acuerdo con los cambios o peticiones realizadas a lo largo del ciclo de vida del servicio
- Procedimientos que aseguren que la solución se ha actualizado de acuerdo con los cambios o peticiones realizadas a lo largo del ciclo de vida del servicio
- Gestión de la documentación y de los requerimientos del servicio
- Reglas y procedimientos que garanticen la mejora continua del servicio
- Revisiones internas que aseguren que la solución y los servicios asociados se han proporcionado de acuerdo con los procedimientos definidos en la metodología
- Métricas e indicadores
- Plan de validación de la calidad
- Gestión de las responsabilidades relativas a la actualización del plan de calidad
- Gestión de riesgos que posibilite una reducción o eliminación de los posibles impactos en el servicio
- Planes de continuidad del servicio que aseguren que el servicio podrá ser restaurado en caso de producirse incidencias en el mismo

Los roles responsables de la ejecución de las actividades detalladas en el plan de calidad, así como el aseguramiento de la calidad y auditorías internas deberán estar reflejados en el apartado correspondiente a recursos.

El proveedor deberá presentar este plan de calidad en el conjunto de documentación técnica que se detalla en el apartado 1. *Descripción del servicio*, con el detalle suficiente que permita la valoración de su viabilidad, coherencia, realismo y estructura organizativa.

Barcelona, a 30 de noviembre de 2023



Eduard Martín
Chief Innovation Officer
Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation

ANNEXO 1: INVENTARIO DISPOSITIVOS

Tipo	Marca y modelo	Número de dispositivos
Computer	PC GDX Oculus	2
Docking	Lenovo ThinkPad USB 3.0 Pro Dock-EU	47
Docking	Toshiba Dynadock 3.0	29
Enlace Móvil	Telecom FM Cellfax+DESV	1
Laptop	Apple MacBook Air 13 Inch Mod. A1466	2
Laptop	Apple Macbook Air 13,6" A2681 MLXX3Y/A	1
Laptop	Apple MacBook Pro 13.3 Mod. A1278	1
Laptop	Apple MacBook Pro 13.3 Mod. A1502	1
Laptop	Apple Macbook Pro 15 A1707	1
Laptop	Lenovo ThinkPad T460s	28
Laptop	Lenovo ThinkBook 15-ILL	2
Laptop	Lenovo ThinkPad P1 Gen 4	3
Laptop	Lenovo Thinkpad T14s	64
Laptop	Lenovo ThinkPad T480s	8
Laptop	Lenovo ThinkPad T490s	3
Laptop	Lenovo ThinkPad Yoga X1	8
Laptop	Lenovo X13 Yoga Gen2	7
Laptop	Macbook Pro 13" MV962Y/A	5
Laptop	Macbook Pro 13" MV972Y/A	1
Laptop	Samsung NP300E5C	1
Laptop	Samsung NP900X3C	1

Tipo	Marca y modelo	Número de dispositivos
Laptop	Toshiba Portege R930-10V	2
Laptop	Toshiba Portege R930-17R	6
Laptop	Toshiba Tecra R950-109	4
Monitor	Lenovo ThinkVision T2224p	1
Monitor	Lenovo ThinkVision T22i-10	15
Monitor	Lenovo ThinkVision T2324p	15
Monitor	Samsung C23A750X	1
Monitor	Samsung S22C650D	26
Phone	Apple Iphone 13 Pro A2638	5
Phone	Apple Iphone 14 A2882	1
Phone	Grandstream GXP1405	2
Phone	Huawei Ascend G510-0100	1
Phone	Konftel 55Wx	1
Phone	LG G4c / LG-H525n	13
Phone	Neo 3100v	1
Phone	Samsung A32 5G SM-A326B/DS	15
Phone	Samsung A42 5G SM-A426B/DS	2
Phone	Samsung J5 SM-J500FN	5
Phone	Samsung J5(6) SM-j510FN	7
Phone	Samsung J7 (2017) SM-J730F	6
Phone	Samsung S21 Ultra 5G SM-G998B/DS	2
Phone	Samsung S4 GT-I9505	4
Phone	Samsung S5 SM-G910F	2
Phone	Samsung S6 SM-G920F	19
Phone	Samsung S8 + SM-G955F	1
Phone	Samsung S8 SM-G950F	6
Phone	Tecdesk NEO 3600	1
Phone	Xiaomi Mi Mix 3 5G MI810E5GG	6
Projector	Acer X128HP DNX1843	3
Tablet	Alcatel 1T 10" 8084	6
Tablet	Alcatel OneTouch Pixi 3 10"	3

Tipo	Marca y modelo	Número de dispositivos
Tablet	Apple iPad 4G 32Gb	1
Tablet	Samsung Tab 4 SM-T535	5
Tablet	Samsung TabS5e SM-T720	8

FOUNDING PARTNERS

