



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES PARA
FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD CAPITAL FOUNDATION**

Exp. A/F202413/S

FOUNDING PARTNERS



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de telecomunicaciones para Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante, “**MWCapital**”) y, en concreto:

- Servicios y sistemas de comunicación de voz y datos fijo;
- Servicios y sistemas de comunicaciones móviles, tanto de voz como de datos;
- Red privada virtual;
- Mantenimiento de la infraestructura.

2. SERVICIOS Y SISTEMAS ACTUALES

2.1. Servicios y sistemas de comunicación de voz y datos fijo

En la actualidad, MWCapital dispone de una infraestructura de servicios y sistemas de comunicación de voz y datos fijo, siendo su plataforma de comunicación una centralita en modalidad *cloud* y disponiendo de extensiones con teléfonos de sobremesa y línea móvil.

La infraestructura actual de servicios y sistemas de comunicación de voz fija se integra por:

- Una (1) centralita en modalidad *cloud*;
- Cuatro (4) líneas de voz;
- Una (1) IP fija;
- Una (1) numeración +93.

La infraestructura actual de servicios y sistemas de comunicación de datos fija se integra por:

Sede	Tipos de acceso	Caudal garantizado y simétrico
Barcelona: Oficinas TechBCN	Acceso simétrico y 100% garantizado (FO dedicada o Radioenlace)	100Mb
Madrid: Edificio Bronce	FTTH 300MB y copia de seguridad 4G	N/A

2.2. Servicios y sistemas de comunicaciones móviles, tanto de voz como de datos

En la actualidad, MWCcapital dispone de una infraestructura de servicios y sistemas de comunicaciones móviles, tanto de voz como de datos, teniendo contratadas las líneas y servicios siguientes:

- Cincuenta y tres (53) líneas de voz + datos ilimitados;
- Cuatro (4) planes integrales de voz modalidad *cloud*.

La infraestructura actual de servicios y sistemas de comunicaciones móviles está integrada por los siguientes dispositivos, los cuales deberán ser sustituidos por el contratista tal y como se describirá más adelante:

- Cincuenta (50) unidades de dispositivos *Samsung Galaxy A32*, 4 Gb/128 Gb;
- Nueve (9) unidades de dispositivos *Samsung Galaxy S10 G5* 8 Gb/256Gb;
- Cinco (5) dispositivos *Iphone 14*.

2.3. Red privada virtual

MWCcapital dispone de un plan privado de numeración de cuatro dígitos que hace posible establecer comunicaciones telefónicas de voz internas de fijo a fijo, de móvil a fijo, de fijo a móvil y de móvil a móvil haciendo uso de la marcación abreviada definida.

Así, esta infraestructura permite cursar, mediante una marcación de cuatro dígitos, las llamadas entre los terminales móviles corporativos y las extensiones fijas de la red privada de telefonía de MWCcapital, de acuerdo con el plan de numeración existente en la actualidad.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. Requerimientos técnicos para los servicios y sistemas de comunicación móviles tanto de voz como de datos (telefonía móvil)

El servicio y sistemas de comunicación móviles tanto de voz como de datos (telefonía móvil) prestado por el contratista deberá estar soportado por tecnología de última generación 5G conforme la normativa europea y protocolos del sector que sean de aplicación. Asimismo, la red de telefonía móvil deberá ser actualizada de manera continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado, siendo responsabilidad del contratista definir su arquitectura para soportar el servicio.

FOUNDING PARTNERS

Los servicios de telefonía móvil deberán incluir, como mínimo:

- Sesenta (60) líneas de voz + datos (300 Gb) y dos (2) líneas de datos (300 Gb), con las siguientes funcionalidades todas ellas:
 - Servicios de comunicación móvil de voz;
 - Servicios de transmisión de datos (GPRS, UMTS, HSDPA, HSUPA o LTE, entre otros);
 - Envío y recibimiento de mensajes SMS y MMS;
 - Ocultación de identidad;
 - Transferencia de llamadas;
 - Identificación del número;
 - Presentación o restricción del número entrante;
 - Desvío de llamadas;
 - Buzón de voz;
 - Llamada en espera;
 - Retención de llamadas;
 - Llamadas perdidas;
 - Multiconferencia;
 - Definición y creación de grupos de usuarios con una configuración de servicio determinada de aspectos como: restricciones de llamadas y de SMS (especialmente suscripciones y servicios premium o similares), límites de consumo u otros.

El contratista se encargará de la renovación de los dispositivos móviles actuales descritos en la cláusula 2.2. del presente pliego, así como de su mantenimiento, por nuevos dispositivos de características equivalentes o superiores a los especificados a continuación, teniendo en cuenta la evolución tecnológica de los últimos años y debiendo incorporar red 5G:

- Cincuenta (50) unidades de dispositivos *Samsung Galaxy A35*, 5G, 256 Gb/8 Gb, 6.6", negro/gris y/o *Motorola Moto G84*, 256 Gb/8 Gb, 6.5", 5.000 mAh, negro/gris, o equivalentes;
- Nueve (9) unidades de dispositivos *Galaxy Tab S9*, 128 Gb/6Gb, 10.9", o equivalentes;
- Tres (3) dispositivos *iPhone 15*, 256 Gb, o equivalentes;
- Dos (2) dispositivos *iPhone 16 Pro*, 256 Gb, o equivalentes.

La renovación/sustitución de los dispositivos actuales debe realizarse, como máximo, dentro de los seis meses posteriores a la formalización del contrato para

todos los dispositivos, preferiblemente por orden de antigüedad, aunque MWCcapital puede discrecionalmente indicar otras preferencias.

Si por la entrada de un proveedor diferente al actual no fuera posible liberar los terminales, habrá que sustituirlos al inicio del contrato antes de la finalización de la implantación.

3.1.1. Itinerancia de datos (servicio *roaming*)

Cumplimiento normativo:

El contratista está obligado a acatar expresamente las normas vigentes de la Unión Europea que afecten al ámbito de la itinerancia internacional (*roaming*), garantizando así que el servicio se preste de acuerdo con la legislación europea actual.

Sistema de alertas personalizadas:

MWCcapital podrá establecer umbrales de consumo en itinerancia, a partir de los cuales el contratista deberá enviar mensajes de advertencia sin coste adicional.

Estos avisos se enviarán mediante:

- SMS a la línea de voz del usuario
- SMS a un responsable autorizado de MWCcapital

Gestión proactiva del consumo:

Tras recibir el mensaje de advertencia, MWCcapital tendrá la opción de:

- Evitar la interrupción del servicio
- Controlar los costes de itinerancia
- Adaptar el servicio a las necesidades puntuales de cada usuario

Este sistema de gestión de la itinerancia internacional ofrece a MWCcapital un mayor control sobre los costes y el uso del servicio en el extranjero, permitiendo una administración más eficiente y adaptada a las necesidades de la organización.

3.1.2. Cobertura móvil

Se debe garantizar una excelente cobertura en todo el territorio estatal, así como una muy buena cobertura de voz y datos móviles en el interior de las oficinas de MWCcapital.

En el caso de que el contratista implante una nueva infraestructura en las oficinas de MWCcapital, esta infraestructura únicamente debe utilizarse para dar el servicio propio de MWCcapital, salvo que el contratista obtenga una autorización expresa de la propia MWCcapital.

3.1.3. Stock de tarjetas SIM

Con el fin de ofrecer el mejor servicio, el contratista deberá poner a disposición de MWCcapital, en sus oficinas y sin ningún coste añadido, un stock mínimo de seguridad de tarjetas SIM de diversos formatos sin activar y con un stock igual o superior al 5% del número de tarjetas SIM en activo (SIM, micro SIM, nano SIM, entre otros) y para diversas finalidades (SIM de alta, SIM de sustitución, SIM dual de alta, SIM dual de sustitución, SIM de portabilidad, SIM multidispositivo).

El número de tarjetas SIM de cada tipo de formato se consensuará con MWCcapital sin superar el límite establecido.

El contratista deberá hacer las correspondientes reposiciones para mantener estas cantidades de stock durante toda la vigencia del contrato.

3.2. Requerimientos técnicos para los servicios y sistemas de comunicación de voz y datos fija

La infraestructura de servicios y sistemas de comunicación de voz fija debe contar con:

- Una (1) centralita en modalidad *cloud*;
- Cuatro (4) planes integrados de voz;
- Una (1) IP fija;
- Una (1) numeración +93.

La infraestructura de servicios y sistemas de comunicación de datos fija debe contar con:

Sede	Tipos de acceso	Caudal garantizado y simétrico
Barcelona: Oficinas TechBCN	Acceso simétrico y 100% garantizado (FO dedicada o Radioenlace)	1 Gb
Madrid: Edificio Bronce	FTTH 300MB y copia de seguridad 4G	N/A

La centralita en modalidad *cloud* debe incluir su suministro y mantenimiento y permitir las siguientes funcionalidades:

- Numeración geográfica;
- Plan de numeración privado;
- Servicio de contestador (y desvío al c.);
- Llamada en espera;
- Retención de llamada;
- Multiconferencia;
- Desvío de llamadas;
- Desvío selectivo del fijo al contestador;
- Retro llamada;
- Restricción de llamadas en VPN;
- Servicio de llamadas perdidas;
- Ocultación de número emisor;
- Desvío de llamadas en caso de caída del sistema;
- Gestor o Asistente avanzado;
- No molestar;
- Servicio de ausencia;
- Servicio de operadora automática;
- Grupo de extensiones;
- Cola de llamadas;
- Grup de captura;
- Locuciones personalizables;
- Presentación del número de cabecera;
- Portal de estadísticas;
- Gestión masiva de configuraciones;

Además, es necesario que la cola de llamadas disponga de las siguientes funcionalidades:

- Número mínimo de llamadas en espera hasta 20;
- Servicio de locución personalizada o estándar;

FOUNDING PARTNERS

- Acciones programables en caso de superar un determinado número de llamadas en espera o un determinado tiempo en espera;
- Posibilidad de configurar horarios de grupo u horarios de cada receptor;
- Distribución de llamadas con las opciones: por orden, siguiente disponible, disponible más tiempo, múltiple (todos a la vez);
- Configurar el tiempo de espera para el salto entre receptores;
- Configurar el número de teléfono que se presentará al receptor (cabecera o entrante);
- Configurar locuciones personalizadas, pregrabadas o tono de llamada con mensaje de bienvenida y en repetición;
- Configuración de acciones diferentes en caso de receptores no disponibles, todos ocupados, si el grupo está fuera de horario o no habilitado:
 - Tono de ocupado
 - Mensaje personalizado
 - Desviar a otro número
 - Desviar a un contestador

3.3. Red privada virtual

MWCapital requiere disponer de una red privada virtual (XPV) que integre tanto el parque de extensiones de la red móvil como el de las extensiones fijas dependientes de la centralita y que están conectadas con los enlaces necesarios. Esta infraestructura debe permitir realizar, mediante una marcación de cuatro cifras, las llamadas entre los terminales móviles corporativos y las extensiones fijas de la red privada de telefonía de MWCapital, de acuerdo con el plan de numeración existente actualmente.

Se consideran llamadas internas, tanto con relación a la funcionalidad como a la facturación:

- Las comunicaciones entre teléfonos fijos de MWCapital;
- Las comunicaciones entre teléfonos móviles de MWCapital;
- Las comunicaciones hechas entre extensiones de telefonía fija de MWCapital y usuarios de teléfonos móviles de MWCapital;
- Las desviaciones de líneas entre extensiones de telefonía fija dependientes de la infraestructura de MWCapital y sus usuarios de teléfonos móviles (llamadas entre teléfonos móviles, de teléfonos fijos a teléfonos móviles, y al revés, o entre teléfonos fijos, sean con la marcación abreviada o con el número público para establecer comunicación).

Plan privado de numeración

El plan privado de numeración de MWCcapital que hace posible establecer comunicaciones internas de fijo a fijo, de móvil a móvil, de móvil a fijo y de fijo a móvil haciendo uso de la marcación abreviada definida, debe mantenerse o, a petición de MWCcapital en su caso, modificarse sin coste alguno y siguiendo las siguientes directrices:

- Todo teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro teléfono integrado en la XPV por medio de una única numeración corta de cuatro cifras;
- La red debe identificar los números de la red en cualquier zona de cobertura del territorio nacional;
- Esta infraestructura debe permitir cursar, mediante una marcación de cuatro cifras, las llamadas entre los terminales móviles corporativos y las extensiones fijas de la red privada de telefonía de MWCcapital, de acuerdo con el plan de numeración actual;
- A todos los efectos, las extensiones fijas de la red privada de telefonía de MWCcapital y los terminales móviles corporativos deben formar parte de una misma XPV y las llamadas entre ellos deberán considerarse internas y se podrán marcar tanto con el número abreviado como con el público.

Además, el contratista debe garantizar el mantenimiento de la numeración fija y móvil actual.

Proceso de portabilidad

El contratista asumirá cualquier coste relacionado con la portabilidad de la numeración y llevará a cabo todas las tareas necesarias, tanto internas (identificación de líneas, identificación de direcciones, contratos, entre otros) como externas (presentación de solicitudes, gestión de las solicitudes devueltas, etcétera), sin que dicho proceso represente ningún tipo de dedicación del personal de MWCcapital.

Todas estas tareas deberán llevarse a cabo dentro del plazo de implantación establecido, minimizando el tiempo de no operación de cada línea afectada por la portabilidad de su número, que en ningún caso superará las cuatro horas, y preferiblemente entre las once de la noche y las siete de la mañana del día siguiente.

El plan de numeración deberá ser aprobado por MWCcapital y respetar, en todo caso, sus criterios generales, así como la numeración de cuatro cifras del llamado plan

privado de numeración respecto a cada uno de los números sometidos a portabilidad.

El servicio de telefonía fija y de accesos para la transmisión de datos adoptará soluciones que no comporten una pérdida de funcionalidades en los sistemas que actualmente están en funcionamiento.

Durante la vigencia del contrato, el contratista deberá encargarse de todos los trámites administrativos, logísticos o de cualquier otro tipo necesarios para hacer la portabilidad de todos los números, a petición de MWCcapital y sin que represente ningún tipo de coste o dedicación de personal para ésta.

3.4. Prestación del servicio y fase de explotación

3.4.1. Actitud proactiva

El contratista deberá mantener una actitud proactiva en todos los ámbitos del servicio implicando, sin ser un *numerus clausus*, las siguientes obligaciones:

- Informar a MWCcapital de nuevos servicios que puedan ser de su interés;
- Llevar a cabo acciones proactivas tanto de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo;
- Notificar cualquier acción proactiva a MWCcapital.

3.4.2. Adecuación permanente a las necesidades de MWCcapital

El carácter dinámico de MWCcapital podrá conllevar, entre otros:

- Actos no previstos de necesidades de servicios de telecomunicaciones;
- Situaciones de emergencia que pueden requerir servicios adicionales;
- Altas de servicio durante el período de contrato.

Así, este dinamismo requerirá de mayor flexibilidad y adaptación para el contratista en el dimensionamiento del servicio en función de las necesidades de MWCcapital durante la vigencia del contrato.

3.4.3. Mantenimiento de la competitividad

Con el fin de mantener la competitividad de las propuestas económicas hechas para los diversos servicios y sistemas de comunicación incluidos en el pliego, respecto a la variación lógica del mercado, la MWCcapital se reserva el derecho a solicitar anualmente una revisión de las tarifas según el siguiente procedimiento:

FOUNDING PARTNERS

- En caso de variaciones debidas a nuevos marcos tarifarios, nuevas regulaciones, nuevas tarifas de interconexión, nuevos precios o condiciones de aplicación generalizada en el mercado, las variaciones de tarifas a la baja y/o nuevas condiciones se aplicarán de manera automática a los precios de adjudicación.
- Las variaciones del precio al alza que se produzcan por el mismo motivo o por la aplicación de una disposición normativa deben comunicarse, antes de aplicarlos, a la MWCcapital.

3.4.4. Adecuación tecnológica de los sistemas y servicios

La solución propuesta por el contratista deberá tener un nivel tecnológico avanzado, permitir la implantación de los requerimientos funcionales y técnicos actuales y su evolución según las tendencias de mercado, así como su aplicación a los requerimientos de MWCcapital, en el periodo de vigencia del contrato.

A lo largo del podrá presentarse, por iniciativa propia del contratista o a petición de MWCcapital, una propuesta de evolución de la solución técnica propuesta, incorporando las nuevas tecnologías y tendencias que aparezcan en el mercado relacionadas con los sistemas y servicios ofrecidos, incluyendo la planificación de implantación.

La propuesta de evolución de la solución técnica propuesta deberá ser aprobada por MWCcapital ante de su implementación.

3.4.5. Aspectos lingüísticos de los softwares

Los softwares dirigidos al usuario final (interfaz del sistema operativo, lenguaje del teclado, opciones de corrección o diccionario, locuciones de voz, mensajes a terminales, entre otros) deben disponer de una interfaz tanto en castellano como en catalán, que permita su configuración opcional.

3.4.6. Servicios y gestiones asociadas a la explotación

El contratista deberá encargarse, como mínimo, del conjunto de servicios asociados a la explotación siguientes:

- La gestión administrativa del servicio;
- La gestión comercial;
- El apoyo de ingeniería;
- La gestión del inventario y la documentación del sistema;

FOUNDING PARTNERS

- El mantenimiento de los servicios y sistemas instalados;
- La facturación detallada de los servicios.

El contratista debe disponer de una plataforma mediante la cual, el personal encargado de la gestión de los servicios pueda obtener el detalle de la facturación electrónica por parte del personal de MWCcapital autorizado expresamente.

En cualquier caso, MWCcapital podrá llevar a cabo todas las gestiones y solicitudes por diversas vías: telefónica, web o correo electrónico, entre otras.

3.4.6.1. Gestión administrativa centralizada

El contratista debe disponer de un único punto de entrada de contacto administrativo a su organización, por medio del cual se llevará a cabo toda la gestión administrativa del servicio a través del cual se deberán canalizar todas las solicitudes, reclamaciones y comunicaciones hechas por MWCcapital.

Este servicio de atención personalizada deberá estar disponible de 9h a 18h durante los días semanales laborables correspondientes. Fuera de este horario, la atención se llevará a cabo desde el servicio global de empresa del contratista.

La atención será personalizada mediante un responsable identificable y, en caso de vacaciones o ausencias del personal, el contratista deberá indicar al recurso de personal suplente con una antelación suficiente para garantizar la continuidad de la atención personalizada y con el mismo nivel de servicio.

MWCcapital podrá solicitar al contratista, bajo demanda, la realización de cambios, altas, bajas, modificaciones, cambios de titularidad, portabilidad, servicios duales, cambios de centros de coste o de extensiones, contratación de itinerancia, entre otras acciones, de los servicios contratados, minimizando así el tiempo de respuesta.

Además, toda actuación que pueda tener afectación sobre los servicios prestados deberá realizarse en el horario pactado con MWCcapital con la finalidad de minimizar o evitar la pérdida de servicio para los usuarios.

El tiempo para la gestión de nuevas altas deberá ser inferior a cuarenta y ocho (48) horas y para la gestión de bajas, cambios o reposiciones de tarjetas SIM por pérdida, robo o caducidad de cuatro (4) horas como máximo.

3.4.6.2. Gestión comercial centralizada

El contratista debe disponer de un único punto de entrada de contacto de gestión comercial a su organización, por medio del cual se llevará a cabo todas las gestiones de tipo comercial del servicio y a través del cual se deberán canalizar todas las solicitudes, reclamaciones y comunicaciones hechas por MWCcapital.

La atención será personalizada mediante un responsable comercial identificable y con un número de teléfono individualizado. En caso de vacaciones o ausencias del personal, el contratista deberá indicar al recurso de personal suplente y sus datos de contacto (teléfono, móvil, correo electrónico u otros) con una antelación suficiente para garantizar la continuidad de la atención comercial personalizada y con el mismo nivel de servicio.

El responsable comercial, además de gestionar las peticiones de MWCcapital, deberá asumir, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Informar de nuevos servicios y productos que puedan ser de interés para MWCcapital;
- Gestionar el apoyo de ingeniería y de las acciones de mejora permanente.

Además, el responsable comercial deberá trabajar estrechamente con el responsable de la gestión centralizada del servicio, tener una actitud proactiva y hacer un seguimiento exhaustivo del contrato manteniendo reuniones periódicas acordadas con el responsable del servicio de MWCcapital.

MWCcapital podrá solicitar de manera justificada la sustitución del responsable comercial asignado, la cual deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de quince (15) días.

3.4.6.3. Apoyo de ingeniería

El contratista dispondrá de un único punto de entrada de contacto de apoyo de ingeniería a su organización para acometer todas las demandas de MWCcapital en materia de ingeniería, por medio del cual se deberán llevar a cabo todas las gestiones técnicas y se deberán canalizar todas las consultas técnicas, coordinación de averías o evaluación de nuevos proyectos, entre otros.

Todas las tareas de ingeniería necesarias para la implantación y explotación de los sistemas y servicios están incluidas en el servicio y no conllevarán ningún coste adicional para MWCcapital.

El contratista tendrá una actitud proactiva para la mejora del servicio, como proponer nuevos dimensionamientos o mejoras en la red, estando estas prestaciones también incluidas en el servicio y sin conllevar ningún coste adicional para MWCcapital.

Durante la vigencia del contrato, MWCcapital podrá solicitar todas aquellas reuniones que estime convenientes para evaluar, junto con los servicios de ingeniería correspondientes, aspectos relativos al estado de la red o la evolución, entre otros

3.4.6.4. Gestión del inventario y documentación del sistema

Todos los sistemas, softwares, terminales, dispositivos, líneas, enlaces u otros deben ser inventariados y adecuadamente documentados.

El plan de explotación del contratista debe incluir los protocolos correspondientes para garantizar la actualización permanente de los datos inventariados en caso de modificación del parque, así como los mecanismos para garantizar su seguridad y confidencialidad.

La facturación de los diferentes servicios y sistemas debe ser coherente y debe corresponderse con la información contenida en el inventario.

3.4.6.5. Calidad y disponibilidad de los servicios

Cada uno de los servicios contratados debe proporcionar muy alta disponibilidad y de asegurar niveles óptimos de calidad, de acuerdo con los estándares vigentes aceptados por los organismos internacionales. En todo caso, los acuerdos de nivel de servicio pactados con MWCcapital serán de obligado cumplimiento.

Además, estos servicios deberán estar operativos de manera continua todos los días de la semana, esto es, de lunes a domingo, durante las 24 horas del día, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por MWCcapital.

En el caso de existir alguna incidencia que produzca una interrupción de los servicios, el contratista seguirá los compromisos de respuesta y resolución especificados en el *Anexo I – Acuerdos de nivel de servicio (SLA)*. En este sentido, la calidad del servicio prestado por el contratista se controlará mediante los indicadores de nivel de servicio mínimos solicitados.

MWCapital se reserva el derecho de añadir nuevos parámetros o modificar los propuestos para garantizar la máxima calidad de los servicios prestados y cubrir sus necesidades.

3.4.6.6. Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones

El contratista pondrá a disposición de MWCapital las herramientas de gestión necesarias para que ésta pueda hacer las solicitudes y el seguimiento de los cambios, altas, bajas y/o modificaciones del parque instalado y de los servicios contratados, minimizando así los tiempos de respuesta.

MWCapital podrá realizar estas solicitudes por teléfono, correo electrónico o vía web.

3.4.6.7. Mantenimiento de los servicios y sistemas instalados

El mantenimiento del parque instalado, tanto del equipamiento actual como de los nuevos sistemas, así como del conjunto de servicios deberá ser proporcionado por el contratista.

Los elementos que componen el servicio, así como los gastos de material, mano de obra, desplazamientos u otros que sean necesarios para llevar a cabo el mantenimiento deben quedar incluidos en los costes propios del servicio.

Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo, se deberán incluir todas las tareas de mantenimiento preventivo necesarias y sin ningún coste adicional para MWCapital.

El mantenimiento preventivo incluye las acciones destinadas a detectar posibles incidencias antes de que tengan lugar y aplicar las medidas pertinentes para evitarlas. Asimismo, incluye las acciones destinadas a mantener los equipos mencionados anteriormente en perfectas condiciones y, en su caso, retirar los equipos o instalaciones que hayan podido quedar obsoletos o que no se utilicen para dejar las zonas destinadas a estas instalaciones siempre pulcras y arregladas.

El mantenimiento correctivo incluye las acciones que se deben llevar a cabo una vez se ha detectado una incidencia o un mal funcionamiento en un equipo o en un servicio.

Toda actividad de mantenimiento programado que implique una reducción del nivel de servicio deberá ser notificado por escrito a MWCapital con una antelación mínima

de siete días hábiles. En ningún caso se llevará a cabo una interrupción del servicio sin conformidad previa por parte de MWCcapital.

3.5. Servicio de implantación

La implementación del servicio se realizará por el contratista de forma coordinada con MWCcapital siguiendo las siguientes indicaciones:

- Elaboración del proyecto ejecutivo por parte el contratista, que deberá incluir todos los aspectos técnicos relativos a la implantación, operación y explotación de los sistemas y servicios objeto del contrato. Una vez formalizado el contrato, el contratista dispondrá de una semana para entregar el proyecto ejecutivo correspondiente, que deberá incluir todos los aspectos técnicos y de explotación con el máximo detalle.

Además, el contratista llevará a cabo la definición previa de todos los requerimientos previos de MWCcapital para poder cumplir la instalación con éxito, así como de un protocolo claro y detallado de implantación con una definición de las responsabilidades y la planificación de tareas:

- a) Instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario;
- b) Desmontaje y retirada de todos aquellos equipos mencionados anteriormente que queden fuera de servicio;
- c) Dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de los enlaces que se hayan considerado oportunos para la prestación de los servicios;
- d) Migración de los servicios desde la situación actual hasta el momento en que se realice la puesta en funcionamiento de la solución propuesta;
- e) Realización de pruebas de aceptación y puesta en marcha del servicio;
- f) Sustitución, en caso de que sea necesario, de tarjetas SIM actualmente en funcionamiento;
- g) Tramitación de la portabilidad de la numeración, si el contratista es diferente al que actualmente ofrece los servicios de comunicaciones;
- h) Realización de un inventario de la infraestructura de la red de comunicaciones de MWCcapital y sus configuraciones, así como identificación y documentación de los servicios de red existentes y el estado actual de la seguridad (física y lógica) de la red de comunicaciones, incluyendo la existencia de vulnerabilidades, riesgos y amenazas y proponiendo sus correspondientes medidas correctoras

- Aprobación del proyecto ejecutivo por parte de la MWCcapital, rectificando si es necesario por parte del contratista aquellos aspectos que ésta solicite. Una vez se disponga de la versión definitiva, este proyecto ejecutivo se anexionará al contrato y tendrá carácter vinculante.
- Ejecución y puesta en marcha una vez entregado y validado por MWCcapital el proyecto definitivo.
- Durante la implantación y migración de los servicios:
 - a) El contratista deberá designar un equipo de trabajo en el proyecto con los conocimientos y la formación adecuados para la implantación de los servicios adjudicados.
 - b) El personal técnico responsable de la instalación deberá disponer de todos los parámetros y criterios de configuración definidos previamente por el equipo de trabajo del contratista y MWCcapital.
 - c) La información deberá fluir de una manera ágil entre todos los recursos del operador implicados en la implantación.
 - d) Este equipo deberá asumir, con carácter general, todas las tareas asociadas a la dirección y coordinación del proyecto de implantación, así como la comunicación entre MWCcapital y el contratista para la correcta ejecución de la fase de implantación.
 - e) En ningún caso la implantación puede conllevar una pérdida del nivel de servicio o una interrupción del mismo, al menos, en horario laboral.
- Test y pruebas: El contratista deberá hacer el test de los sistemas o servicios, de acuerdo con el plan de pruebas presentado en el proyecto ejecutivo. El objetivo de este plan será garantizar el correcto funcionamiento del servicio ofrecido, garantizando la calidad y funcionalidad de los mismos, así como su adecuación a la oferta presentada. MWCcapital podrá hacer pruebas adicionales, con el apoyo del personal y los medios del contratista, sin ningún coste adicional para la misma.
- Formación. El contratista se hace responsable de la formación de los usuarios de MWCcapital implicados en la gestión y el uso de los servicios o sistemas contratados. Esta formación deberá estar fundamentada en una Guía rápida formativa de utilización de los servicios estructurada para los diferentes públicos objetivo.
- Aceptación: Una vez llevadas a cabo las pruebas con éxito, entregada toda la documentación de las instalaciones y procesos, y realizada la formación,

MWCapital procederá a la aceptación de las instalaciones y el inicio de la operación y explotación de los servicios y los sistemas contratados.

Las instalaciones o los servicios y sistemas no aceptados no podrán ser operados ni, por tanto, facturados. La documentación que presente el contratista deberá en formato electrónico e incluirá las versiones finales del proyecto ejecutivo del contrato con los resultados de las pruebas de test realizadas, así como el programa de formación realizado.

- Garantizar que cualquier instalación que se tenga que hacer sea aprobada previamente por MWCapital y que respete los protocolos y la planificación de implantación. Cualquier iniciativa de la empresa que no haya sido planificada previamente no implicará una demora en la implantación imputable a MWCapital.
- Considerar la realización, en franjas que estén fuera del horario laboral, de las tareas que pueden interferir en el funcionamiento normal de los servicios de la MWCapital. En su caso, se deberá detallar el tiempo de afectación de la pérdida del servicio y notificar a MWCapital.
- Las tareas previas de recogida de información adicional no incluida en este pliego deberán ser asumidas por el contratista, si fuere necesario.

3.6. Plan de traspaso de conocimiento

El contratista debe elaborar un plan de traspaso de conocimiento que deberá ejecutarse a discreción de MWCapital antes de la finalización del contrato, siendo el mismo una obligación inherente al contrato y que no conllevará ningún coste adicional para ésta.

El contratista estará obligado, en su caso, a poner en marcha el plan de traspaso de conocimiento teniendo en cuenta todos los perfiles profesionales y los plazos previstos, además de:

- Facilitar toda la información, tanto técnica como administrativa, necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de cuatro (4) semanas.
- No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas para el transporte del tráfico del nuevo operador (accesos indirectos, alquiler de infraestructuras, prestación de servicios, etcétera).
- No dificultar el proceso de cambio, ni degradar los ANS pactados.

3.7. Plan de sostenibilidad

El contratista se compromete a un desarrollo totalmente sostenible de la actividad que controle y minimice el impacto en su entorno, tanto en lo que se refiere a sus instalaciones como a sus equipos.

En caso de obsolescencia de los equipos instalados en MWCcapital, el contratista se compromete a recogerlos y darles el destino y/o reciclajes oportunos según la normativa legal vigente en dicha materia. En todo caso, se recomienda su reutilización en empresas de economía social o cooperación, entre otras, respetando en todo caso las medidas de seguridad y confidencialidad pactadas con MWCcapital en relación al borrado de datos previos que estos puedan contener.

Si la reutilización de los equipos es imposible, la contratista deberá presentar un plan para el tratamiento de los residuos.

MWCcapital solicitará un documento al contratista en el que se indique que los equipos se han distribuido en plantas de tratamiento específico, para reciclarlos o bien para evitar que contaminen.

3.8. Plan de calidad

El contratista deberá implementar el plan de calidad propuesto en su oferta técnica durante el primer mes de vigencia del contrato, previa aprobación de MWCcapital, quien podrá incluir elementos no previstos en la misma para garantizar la calidad técnica del servicio.

4. ORGANIZACIÓN Y MODELO DE RELACIÓN CON MWCAPITAL

4.1. Comité de seguimiento

MWCcapital y el contratista deberán designar un comité de seguimiento del contrato quien será el responsable de la prestación de los servicios, y que deberá estar integrado, como mínimo, por un representante de MWCcapital y un representante del contratista.

Las reuniones del comité de seguimiento se llevarán a cabo, como mínimo, una vez al año, así como cuando lo solicite MWCcapital o bien el contratista, y podrán asistir también los técnicos que estimen adecuados sus miembros.

Todas las decisiones técnicas adoptadas por el comité de seguimiento, siempre y cuando no supongan una modificación del contrato, serán de obligado cumplimiento

tanto para el contratista como para MWCcapital, quienes velarán por el correcto cumplimiento del contrato y de la toma de decisiones de alto nivel.

Serán funciones del comité de seguimiento:

- Hacer el seguimiento de los niveles de calidad;
- Hacer el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio;
- Modificar acuerdos de nivel de servicio;
- Incluir nuevos anexos al contrato;
- Elaborar informes;
- Coordinar acciones;
- Analizar y priorizar acciones;
- Establecer procedimientos de mejora;
- Controlar la facturación.

5. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

5.1. Lugar de prestación del contrato

El contratista llevará a cabo las tareas para la prestación de los servicios desde sus propias oficinas, sin perjuicio de que MWCcapital pueda solicitar el desplazamiento a sus oficinas para aquellos servicios que así lo requiriesen, así como en materia de consultoría en ingeniería, siendo en todo caso obligación del contratista la aportación de las herramientas que fueren necesarias.

Las reuniones necesarias para la prestación del servicio se realizarán en las oficinas del MWCcapital o telemáticamente por videoconferencia, a discreción de MWCcapital.

5.2. Garantía

El contratista será responsable de la correcta prestación y ofrecerá un servicio de garantía durante un periodo mínimo de tres (3) meses posteriores a la finalización del contrato.

Durante este periodo el contratista estará obligado a resolver las anomalías detectadas que le fueren imputables. En todo caso, los dispositivos entregados como consecuencia de la corrección de errores se harán de acuerdo con el presente pliego, y por tanto tendrán un nuevo periodo de garantía.

La resolución de incidencias relacionadas con la garantía se hará según los niveles de servicio detallados en *Anexo 1 – Acuerdos de nivel de servicio* del presente pliego.

5.3. Seguridad

El contratista velará por el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como en materia de protección de datos de carácter personal (GRPD) establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales.

5.4. Cláusula de propiedad intelectual

La propiedad intelectual de los trabajos realizados al amparo de este contrato pertenece a MWCcapital de forma exclusiva, sin que los productos o subproductos derivados del mismo puedan ser utilizados sin su autorización previa.

El acceso a información y/o productos protegidos por la propiedad intelectual, propiedad de MWCcapital, necesarios para el desarrollo del producto o servicio contratado, no presupone en ningún caso la cesión de esta.

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos derivados de este pliego corresponden única y exclusivamente a MWCcapital. Así pues, el contratado cede, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación de los trabajos objeto de este pliego, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquier otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

5.5. Confidencialidad

El contratista se obliga a no difundir y guardar el más absoluto secreto de toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a suministrarlo, en su caso, sólo a personal autorizado por la MWCcapital.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer como consecuencia de la prestación del servicio y cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrán copiar o utilizar como finalidad distinta a las que la información tiene designada.

Con relación al mantenimiento de sistemas de sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, el deber de secreto incluye los componentes tecnológicos y medidas de seguridad técnicas implantadas en los mismos.

El contratista será responsable de las violaciones el deber de secreto que se puedan producir por parte de personal a su cargo. Asimismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte de personal participante en el desarrollo del contrato.

Una vez finalizada la vigencia del contrato, el contratista deberá destruir toda la información facilitada por MWCcapital con las garantías de seguridad suficientes o a devolverla completamente, así como para cualquier otro producto obtenido como resultado del contrato.

5.6. Cláusula de personal externo

El responsable del contrato por parte del contratista llevará a cabo de forma correcta la gestión de personal y los aspectos relacionados con la seguridad de la información.

El contratista está obligado a implantar los mecanismos y controles necesarios para garantizar la confidencialidad, privacidad, integridad y continuidad de la información de MWCcapital, y de darlos a conocer a su personal.

Así, el responsable del contrato por parte del contratista, antes del inicio de la prestación del servicio objeto del contrato, deberá notificar a su personal cualquier obligación a que la empresa esté sometida por contrato, formar a su personal en la política e instrucciones de MWCcapital que les sea de aplicación, y hacer firmar a su personal un documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información y protección de datos de carácter personal de MWCcapital. Además, el contratista deberá mantener disponible en todo momento la información o trabajos resultantes del objeto del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento de las medidas y controles que prevé este apartado.

El responsable del contrato del contratista deberá mantener actualizada, y en todo momento disponible, una lista de las personas adscritas a la ejecución del contrato donde se indicará la fecha en que recibieron la formación en política e instrucciones del MWCcapital, así como el documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información.

El documento de aceptación de las obligaciones firmado por las personas adscritas a la ejecución del contrato será entregado al responsable del contrato de MWCcapital antes de ser dados los permisos para acceder a sus Sistemas de Información o bien antes de ser facilitada la información para el correcto cumplimiento del servicio

contratado, y quedará en poder de la empresa contratada, quien deberá presentarla cuando sean requeridos por MWCcapital.

Barcelona, a 14 de noviembre de 2024



Eduard Martín
Chief Innovation Officer
Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation

ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

A continuación, se detallan los niveles de servicio mínimos solicitados (SLA mínimo) que deberá cumplir el contratista:

Incidencias técnicas experimentadas en el servicio debido al funcionamiento de equipos y máquinas que sean parte integrante de las redes y sistemas de comunicación del contratista

TIPO 1. Incidencias relativas a:

- Caídas en los enlaces directos de los servicios de VPN de Voz, servicios de primer orden y avanzados (realizar llamadas, recibir llamadas de móviles del contratista, no recibir llamadas al fijo, y funcionalidades de PBX como cola de llamadas, desvío de llamadas, grupo de extensiones, operadora automática).
- Acceso GPRS / UMTS a intranet y conexiones al Centro servidor de mensajes.

Severidad Crítica (independientemente de las líneas afectadas)

TIPO 2. Incidencias relativas a:

- Indisponibilidad de servicios básicos de voz o datos.
- Indisponibilidad en Servicios de Mensajería soportados con Conexiones al Centro Servidor.

Crítica: afecta al menos a un 30% de las líneas de la empresa

Grave: afecta a entre un 10% y un 30% de las líneas de la empresa

Leve: afecta a menos de un 10% de las líneas de la empresa.

TIPO 3. Incidencias relativas a:

- Servicios básicos: Problemas de llamadas en espera, multiconferencias, transferencias, retenciones y captura de llamadas, número de cabecera.
- Servicios Suplementarios y Servicios de Valor Añadido: SMS, MMS, contestador, transferencia de llamadas.
- Calidad o rendimiento ofrecido en los servicios básicos de voz o datos: ecos / ruidos en voz, destinos inaccesibles, lentitud.
- Servicios de funcionalidad VPN añadida al servicio básico de Voz: marcaje corta, envío de SMS por extensión.

FOUNDING PARTNERS

Grave: cuando se vean afectados al menos un 30% de las líneas de la empresa.

Leve: afecta al menos un 10% de las líneas de la empresa.

TIPO 4: Incidencias relativas a:

- Aplicaciones Web de Gestión: Gestor red empresas, Control de consumo, Área de cliente, estadísticas, aplicación centralita.

Leve (independientemente de las líneas afectadas)

Tiempo de resolución de incidencias

Es el tiempo que transcurre desde que el cliente comunica una incidencia al contratista, o desde el momento en que ésta sea detectada internamente, hasta que la incidencia está resuelta y el servicio está restablecido.

El contratista se compromete a diferentes tiempos de resolución en función del servicio y la tecnología de acceso, de acuerdo con la siguiente tabla:

Severidad	Diagnóstico	Resolución
Crítica	2 horas	Servicios móviles: 5 horas sin desplazamiento, 7 horas con desplazamiento
Grave	12 horas	24 horas
Leve	24 horas	48 horas