



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL EVENTO
TALENT ARENA 2026 DE FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD CAPITAL
FOUNDATION**

Exp. ASA/F202601/S

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Exp. ASA/F202601/S

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, el “PPT”) tiene por objeto definir el alcance, los requisitos y las condiciones técnicas que regirán la prestación del servicio objeto de la presente licitación, consistente en la prestación de un servicio integral de atención al público durante la celebración del evento Talent Arena 2026, organizado por la Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante, “MWCapital” o la “Fundación”, indistintamente), que tendrá lugar entre los días 2 y 4 de marzo de 2026 en el recinto Montjuïc, Hall 8 de Fira de Barcelona, de acuerdo con lo previsto en el correspondiente Informe de Necesidad del contrato (“IN”).

A tal efecto, el servicio comprenderá, como mínimo, la provisión, organización y coordinación de los recursos humanos necesarios para garantizar una atención adecuada, ordenada y homogénea a las personas asistentes al evento, incluyendo tareas de información, orientación, acompañamiento y apoyo operativo en los distintos accesos, espacios y puntos habilitados del recinto. Asimismo, el alcance del contrato incluye la coordinación operativa del dispositivo de atención al público, la planificación y gestión de turnos y descansos, la formación previa del personal adscrito al servicio y el seguimiento de la correcta prestación del mismo durante toda la duración del evento, conforme a las directrices organizativas de MWCapital.

El presente documento forma parte integrante del expediente de contratación y tendrá carácter vinculante para el contratista, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, la “LCSP”). Su contenido establece los requisitos técnicos mínimos de ejecución del servicio, los medios humanos exigidos, las condiciones de prestación, los estándares de calidad aplicables y las obligaciones específicas del contratista durante todas las fases del servicio, incluyendo las actuaciones previas necesarias, la ejecución durante el evento y el cierre de la prestación.

El contenido del presente Pliego deberá interpretarse de forma coordinada y sistemática con el resto de la documentación que integra el expediente, y en particular con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (el “PCAP”) y el IN, prevaleciendo, en caso de discrepancia, lo dispuesto en este último en lo relativo a la justificación de la necesidad y al alcance del contrato.

1. OBJETO, FINALIDAD Y LUGAR DE PRESENTACIÓN

El contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de atención al público, con personal destinado a la atención, información, orientación e interacción con las personas asistentes al

evento Talent Arena 2026, que tendrá lugar del 2 al 4 de marzo de 2026, ambos inclusive, en el recinto Montjuïc – Hall 8 de Fira de Barcelona (en adelante, el “**Evento**”).

El objetivo principal del servicio es facilitar información sobre los distintos espacios y actividades que integran el Evento, orientar al público asistente a lo largo de las instalaciones y garantizar una prestación del servicio de calidad, adecuada a la magnitud y características del Evento, durante todo su periodo de celebración.

2. LUGAR DEL EVENTO Y HORARIO DE TRABAJO

La prestación de los servicios objeto del contrato tendrá lugar principalmente en el recinto Montjuïc – Hall 8 de Fira de Barcelona, ubicado en Plaza España, así como, en su caso, en las inmediaciones del mismo, en atención a las necesidades operativas del Evento y a fin de facilitar la orientación e información al público asistente en los accesos y entorno del recinto.

Con carácter provisional, el servicio se prestará en el siguiente horario de referencia, sin perjuicio de la rotación del personal de atención al público, la combinación de turnos de trabajo y los ajustes en el número de recursos que puedan resultar necesarios en función de la operativa del Evento:

- Lunes 2 de marzo: de 8:00h a 19:30h.
- Martes 3 de marzo: de 8:00h a 20:30h.
- Miércoles 4 de marzo: de 8.00h a 19:30h.

Adicionalmente, el servicio deberá contemplar, con una dotación de recursos ajustada a las necesidades reales, la atención al público en los momentos inmediatamente previos a la apertura de puertas del Evento, así como, en su caso, en la franja final de cierre, a efectos de facilitar la salida ordenada de las personas asistentes, sin que ello implique necesariamente la presencia de la totalidad de los recursos previstos durante dichas franjas horarias.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

3.1 Servicio de atención al público

La prestación del servicio de atención al público deberá ofrecer información detallada sobre el Evento y su contenido, guiar a los visitantes a lo largo de sus instalaciones y asegurar una experiencia positiva y enriquecedora para todos los asistentes. Además, el servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos y características:

- Disponibilidad: El servicio deberá contemplar una dotación de hasta cincuenta y cinco (55) recursos de atención al público, que se asignarán a las distintas posiciones necesarias para la correcta prestación del servicio en función de las necesidades operativas del Evento. A efectos de dimensionamiento, se prevé que hasta treinta y seis (36) recursos se destinen a tareas de atención directa al público en los períodos de mayor afluencia, y que hasta quince (15) recursos se asignen a funciones de cobertura, apoyo y refuerzo. El resto de recursos, hasta completar el máximo de cincuenta y cinco (55), podrá destinarse a tareas de soporte operativo, rotaciones y coberturas adicionales que resulten necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Asimismo, el dispositivo contará con dos (2) coordinadores/as, responsables de la supervisión y coordinación operativa del servicio durante el Evento.

A efectos de lo dispuesto en el presente pliego, los dos (2) coordinadores/as constituyen una dotación mínima y obligatoria del servicio y no computan dentro del número máximo de cincuenta y cinco (55) recursos de atención al público, que tiene carácter variable en función de las necesidades operativas del Evento.

- Atención personalizada: El servicio deberá contar con atención personalizada al público asistente, tratando al mismo de manera individual, escuchando sus necesidades y respondiendo a sus cuestiones de manera adecuada.
- Conocimiento y competencia: Los recursos de personal de atención al público deberán ser capaces de responder a las preguntas formuladas por el público asistente con la precisión y conocimientos adquiridos en la formación previa correspondiente.

3.2 Formación del personal de atención al público

La empresa contratista será responsable de realizar la capacitación y formación de la totalidad de los recursos de personal designados antes del inicio del servicio, garantizando el adecuado conocimiento y comprensión del Evento, el espacio, sus contenidos así como obtener las pautas y procedimientos específicos de atención al público necesarios para la prestación del servicio.

Esta tarea se realizará conjuntamente entre el equipo de MWCapital, quien facilitará todo el material necesario, y la empresa contratista, y tendrá una duración de dos (2) horas de formación en el recinto Montjuïc – Hall 8 de Fira de Barcelona, ubicado en Plaza España el domingo 1 de marzo en horario por determinar entre las partes.

La formación consistirá en una sesión informativa de los detalles y objetivos claves del Evento, las temáticas centrales, los espacios del mismo, el contenido y experiencias que se presentarán, así como de la naturaleza de las entidades colaboradoras.

En la misma se definirán las responsabilidades de los recursos de atención al público, se realizará un recorrido por el espacio del Evento para la familiarización con el entorno y la distribución de los distintos espacios y se detallará el contenido de cada uno de ellos.

Asimismo, se darán indicaciones sobre las pautas de protocolo y vestuario que garanticen una presencia e imagen profesional.

3.3 Uniformes del personal de atención al público

La empresa contratista será responsable de la custodia y entrega de los uniformes destinados al personal de atención al público, en la cantidad que considere necesaria para garantizar la adecuada prestación del servicio.

El mantenimiento, limpieza y reposición de dichos uniformes estarán a exclusivo cargo de la empresa contratista, quien deberá restituirlos en buen estado de conservación y debidamente limpios una vez finalizada la prestación del servicio.

La producción de los uniformes no forma parte del alcance del presente servicio, siendo responsabilidad exclusiva de MWCapital quien deberá entregar los mismos a la empresa contratista con antelación suficiente al Evento.

4. EQUIPO DE TRABAJO

4.1 Dos Coordinadores/as

Será necesario dos (2) coordinadores/as del personal de atención al público, con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en trabajos similares al objeto del contrato, esto es, el servicio de atención al público en eventos de gran formato o ferias para administraciones públicas, empresas y/o fundaciones, y con un nivel C de catalán, nivel C de castellano y nivel de inglés alto (C1 o equivalente).

Los coordinadores/as deberán tener una dedicación del 100% del tiempo de duración del Contrato, siendo necesaria la presencialidad en el recinto durante los tres días del Evento, y su función consistirá en la gestión de todos aquellos asuntos relacionados con la satisfactoria prestación del servicio de atención al público y la gestión de los recursos de personal de atención al público y sus necesidades, a título enunciativo y no limitativo, la gestión de turnos y descansos, dietas y sustituciones.

Finalmente, los coordinadores/as deberán velar también por el correcto cumplimiento de la normativa laboral y social aplicable.

4.2 Recursos de personal para el servicio de atención al público

Para la prestación del servicio objeto del contrato, se requerirá una dotación de hasta cincuenta y cinco (55) recursos de personal de atención al público, que deberán contar con una experiencia mínima de dos (2) años en trabajos de naturaleza similar al objeto del contrato, en particular en servicios de atención al público en eventos de gran formato, ferias o congresos, prestados para administraciones públicas, empresas y/o fundaciones.

Dichos recursos deberán prestar el servicio durante el periodo de celebración del Evento, con la dedicación necesaria para garantizar la correcta ejecución del servicio, y deberán asistir con carácter obligatorio a la formación previa prevista, que forma parte integrante de las prestaciones objeto del contrato.

El contratista deberá dimensionar y organizar el equipo de trabajo, incluyendo, en su caso, los recursos adicionales que resulten necesarios, a fin de asegurar la cobertura de los horarios de apertura del Evento, garantizando en todo caso una adecuada distribución de los horarios, turnos y periodos de descanso, de conformidad con la normativa laboral de aplicación.

Para la confección del equipo formado por los recursos de personal de atención al público, se deberá respetar la paridad de género en su conjunto y contar con nivel C de catalán, nivel C de castellano y nivel de inglés alto (B2, First o equivalente).

Los requisitos lingüísticos exigidos para los distintos perfiles responden a las necesidades operativas derivadas del carácter internacional del Evento y han sido tenidos en cuenta a efectos de la estimación de los costes de personal en el IN, no constituyendo en ningún caso mejoras ofertables ni criterios de adjudicación.

Los recursos de personal deberán ser capaces de dar soporte en cualquier tarea relacionada con la operativa y necesidades del Evento y capacidad de adaptación a nuevos roles y funciones asignadas. Además, deberán tener capacidad de empatía, proactividad y habilidades de comunicación en aras a la creación de un espacio de comprensión y amabilidad adecuado para el carácter institucional del Evento.

4.3 Unidad de recurso a efectos económicos

A los exclusivos efectos de la determinación del precio, la valoración de las ofertas y la facturación de los servicios efectivamente prestados, el conjunto del personal adscrito al contrato (incluyendo tanto a los coordinadores/as como a los recursos de atención al público) se considerará integrado en una única unidad homogénea de “recurso”.

La diferenciación funcional, organizativa y de responsabilidades entre los distintos perfiles no dará lugar a precios unitarios diferenciados, correspondiendo a la empresa contratista la organización interna del equipo, la asignación de funciones y la adecuada compensación de los distintos perfiles, garantizando en todo caso el cumplimiento de la normativa laboral y del convenio colectivo de aplicación.

5. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

5.1 Tareas generales:

5.1.1 Provisión de personal: El contratista deberá proporcionar personal adecuadamente capacitado y experimentado en atención al público para cumplir con los requisitos del contrato. Esto incluye garantizar que el personal tenga las habilidades lingüísticas y de comunicación necesarias para interactuar con una variedad de visitantes

5.1.2. Planificación de horarios y turnos: La empresa contratista deberá organizar y gestionar los horarios y turnos del personal para asegurar una cobertura adecuada durante el período especificado en la cláusula 2. Además, la empresa será responsable de garantizar la cobertura inmediata y adecuada en caso de incidencia y/o baja de personal de atención al público.

5.1.3. El contratista será responsable de proporcionar al personal adscrito al servicio las dietas necesarias durante la prestación efectiva del mismo, en atención a las condiciones de ejecución del contrato y a las necesidades operativas derivadas de la celebración del Evento.

A los efectos del presente contrato, se entenderá por dieta el importe destinado a cubrir las necesidades básicas de manutención del personal durante las jornadas en que preste servicio efectivo en el Evento.

Las dietas se devengarán exclusivamente por cada recurso y día de prestación efectiva del servicio, conforme a los listados de personal y partes de servicio validados por el responsable del contrato por parte de MWCapital.

Las dietas y gastos asociados se entenderán incluidos dentro de la partida específica prevista a tal efecto, con carácter de importe máximo, y comprenderán exclusivamente aquellos conceptos directamente vinculados a la correcta ejecución del servicio. En ningún caso la empresa contratista podrá repercutir a MWCapital ningún gasto adicional por este concepto.

5.1.4. Desarrollo de protocolos de atención al público: La empresa contratista deberá elaborar un documento o guía del servicio de atención al público, donde se incluya, necesariamente, la metodología de recepción de los visitantes, la información sobre los espacios del Evento,

la respuesta a posibles preguntas tipo, así como la resolución de incidencias y problemas prácticos del servicio de manera efectiva y profesional.

5.1.5. Gestión de quejas e incidencias: La empresa contratista deberá ser capaz de gestionar cualquier queja, incidencia o situación inesperada que pudiera surgir durante el Evento, asegurando una resolución rápida y satisfactoria para los visitantes.

5.1.6. Coordinación con MWCapital: La empresa contratista deberá mantener durante toda la duración del Evento una comunicación fluida y colaborativa con MWCapital para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y expectativas establecidos en la ejecución del servicio.

5.1.7. Seguimiento del servicio: El contratista deberá llevar un seguimiento constante sobre el desempeño y satisfacción del servicio.

5.1.8. Cumplimiento de normativas y regulaciones: El contratista será responsable del cumplimiento de toda la normativa, regulación y estándares de calidad en la prestación del servicio de atención al público y, en concreto, en materia laboral y social.

6. CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN

6.1. El contratista deberá guardar la más estricta confidencialidad respecto de toda la información, documentación, datos, materiales, contenidos y comunicaciones a los que pudiera tener acceso con ocasión de la preparación de su oferta, el desarrollo del procedimiento de licitación y, especialmente, durante la ejecución del contrato, así como con posterioridad a su finalización, mientras dicha información no haya pasado legítimamente a dominio público.

Esta obligación se extiende, en particular, a:

- Datos de carácter personal y documentación protegida por la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Información técnica, operativa, estratégica o económica no pública de MWCapital.
- Contenidos inéditos, materiales informativos, documentos internos, protocolos, instrucciones operativas y cualesquiera otros materiales facilitados en el marco de la ejecución del contrato.
- Cualquier dato, documento o comunicación relativa a GSMA, Fira de Barcelona o a terceras entidades colaboradoras, así como a empresas expositoras, proveedoras o patrocinadoras vinculadas al Evento.
- La imagen, marca y elementos visuales, conceptuales o identificativos asociados a MWCapital y, en particular, al evento Talent Arena 2026.

6.2. Se entenderán como confidenciales todos aquellos datos o informaciones no divulgados públicamente por MWCapital, aunque no hayan sido expresamente identificados como tales.

Así, quedará excluida de la obligación de confidencialidad aquella información que:

- (i) Sea o pase a ser pública sin incumplimiento del contratista;
- (ii) Ya fuera conocida legítimamente por el contratista con anterioridad a su comunicación; o
- (iii) Deba revelarse por imperativo legal o requerimiento de autoridad competente, en cuyo caso el contratista lo notificará previamente a MWCapital, en la medida en que sea legalmente posible.

6.3. Ningún material, documento, contenido ni información obtenida o generada en el marco del contrato podrá ser reproducido, divulgado, compartido o utilizado para fines distintos de los estrictamente necesarios para la ejecución del servicio, salvo autorización previa y expresa de MWCapital.

Asimismo, el contratista no podrá incorporar el proyecto, sus contenidos, elementos identificativos o resultados a portfolios profesionales, memorias corporativas, presentaciones públicas o soportes de promoción comercial, ni difundirlos a través de ningún canal, sin autorización previa y por escrito de MWCapital.

6.4. El contratista adoptará todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de esta obligación de confidencialidad por parte de su personal, colaboradores, subcontratistas o terceros que intervengan en la ejecución del contrato, respondiendo frente a MWCapital de cualquier incumplimiento.

6.5. El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidades conforme a lo previsto en el PCAP y en la normativa aplicable.

6.6. El personal adscrito al servicio no podrá captar, grabar, reproducir ni difundir imágenes, vídeos o audios del Evento, de las personas asistentes, de los espacios del recinto ni de los contenidos o materiales asociados al mismo, mediante dispositivos personales o de cualquier otra naturaleza, salvo autorización expresa y por escrito de MWCapital.

Esta prohibición se extiende a cualquier forma de difusión, incluida la publicación en redes sociales, plataformas digitales, aplicaciones de mensajería, medios audiovisuales o soportes análogos.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El contratista se compromete a cumplir íntegramente con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, y en particular con el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y con la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

Durante la ejecución del contrato, el contratista podrá tener acceso a datos personales por cuenta de MWCapital, que tendrá la condición de responsable del tratamiento, actuando el contratista como encargado del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del RGPD, salvo que las partes determinen expresamente otra relación jurídica distinta.

En este contexto, el contratista se compromete a:

- Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas de MWCapital, sin utilizarlos para fines propios ni comunicarlos a terceros sin autorización previa y expresa.
- Garantizar que el personal autorizado para tratar datos personales se haya comprometido a respetar la confidencialidad, extendiendo dicha obligación a subcontratistas, en su caso.
- No subcontratar operaciones de tratamiento de datos personales sin autorización previa y expresa de MWCapital. En caso de autorizarse, el contratista deberá imponer a los subcontratistas las mismas obligaciones en materia de protección de datos, respondiendo frente a MWCapital de su actuación.
- Adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad apropiado al riesgo, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 del RGPD.
- Notificar a MWCapital, sin dilación indebida, cualquier violación de la seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento.
- Asistir a MWCapital, cuando proceda y en función de la naturaleza del tratamiento, en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derechos de los interesados, seguridad del tratamiento y, en su caso, evaluaciones de impacto y consultas previas, conforme a los artículos 28 y 32 a 36 del RGPD.

Una vez finalizada la ejecución del contrato, el contratista deberá devolver o destruir los datos personales tratados por cuenta de MWCapital, salvo obligación legal de conservación.

La formalización del contrato llevará aparejada la firma del correspondiente acuerdo de encargo del tratamiento, conforme al artículo 28.3 del RGPD, que desarrollará las condiciones específicas del tratamiento, sus finalidades, duración y medidas de seguridad. En caso de discrepancia, prevalecerá lo dispuesto en dicho acuerdo.

En ningún caso el contratista realizará transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo sin autorización previa y por escrito de MWCapital y sin la adopción de las garantías adecuadas conforme al RGPD.

En Barcelona, a 28 de enero de 2026



Laia Corbella

Chief of Communications & Corporate Affairs de MWCapital