



**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 FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE  
WORLD CAPITAL FOUNDATION**

**Exp. A/F202605/S**

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### **A/F202605/S**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, el “PPT”) forma parte integrante del expediente contractual y tiene carácter vinculante, 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 objeto es definir las condiciones técnicas mínimas, el alcance funcional del servicio, los medios personales y materiales exigidos, los entregables, las fases de ejecución y las obligaciones técnicas del contratista durante todas las etapas de prestación del servicio.

A título enunciativo y no limitativo, este pliego incluye:

- El alcance técnico y funcional del servicio.
- Las fases de ejecución del servicio.
- Los requisitos operativos, técnicos y de calidad.
- Los mecanismos de seguimiento y control del servicio.
- Los medios personales mínimos exigidos.
- Las herramientas necesarias para la ejecución de los trabajos.
- Las condiciones aplicables en materia de propiedad intelectual, confidencialidad, protección de datos personales y lugar de prestación del servicio.

El contenido del presente pliego debe interpretarse de forma coordinada con el resto de la documentación del expediente, en particular con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (el “PCAP”) y el Informe de Necesidad (el “IN”), prevaleciendo en caso de discrepancia lo dispuesto en este último respecto de la justificación de la necesidad del contrato.

### **1. OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE GENERAL**

El objeto del presente contrato consiste en la prestación de un servicio de asistencia y soporte técnico a los usuarios finales en los puestos de trabajo en los sistemas que dan servicio a los usuarios y al conjunto de infraestructuras TIC de Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante, “MWCcapital” o la “Fundación”, indistintamente) y, por otro lado, en la prestación de un servicio de gestión IT, soporte funcional y ciberseguridad.

Así, la finalidad de la presente contratación es garantizar la continuidad, evolución y adecuada prestación del servicio de gestión TI, asistencia y soporte técnico a los usuarios finales en los puestos de trabajo, en los sistemas que dan servicio a los usuarios y en el conjunto de

infraestructuras TIC de MWCcapital, así como del servicio de soporte funcional, gestión TI y seguridad y ciberseguridad, en los términos previstos en el presente PPT.

El contratista será responsable de prestar, coordinar y gestionar las actuaciones necesarias para garantizar la correcta atención a usuarios, el soporte técnico y funcional, la gestión de los servicios vinculados al puesto de trabajo, el acompañamiento en la evolución tecnológica de MWCcapital, la coordinación del servicio y la seguridad de los sistemas de información, de conformidad con el alcance funcional, las fases de ejecución, los Acuerdos de Nivel de Servicio, el modelo de relación y los mecanismos de seguimiento y control definidos en este pliego.

### **1.1. Finalidad y objetivos del servicio**

El servicio deberá orientarse a la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Garantizar y evolucionar el actual servicio de referencia sobre las bases del estándar ITIL v4, 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 con la estrategia de negocio de MWCcapital, con el mejor coste posible, mediante:
  - La alineación de la estrategia TIC de MWCcapital con la estrategia de los principales proveedores del mercado.
  - La eventual evolución hacia modelos diferentes de servicio, como modelos “*as a service*” o basados en el perfilado de usuario, cuando proceda.
  
- c) Disponer de un servicio que permita las futuras transformaciones de MWCcapital, mediante:
  - El acompañamiento en el crecimiento de la actividad de MWCcapital.
  - La incorporación de nuevas tecnologías relacionadas con los procesos corporativos, de negocio 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, mediante:
- La gestión, contratación, control y seguimiento de las soluciones TIC.
  - La actuación anticipada con visión coste/beneficio.
  - La optimización de recursos y mejora continua.
  - La excelencia y rigor en la prestación del servicio.
  - La agilización del time-to-value, mediante una adaptación más rápida a los cambios y a la evolución del negocio.
  - La detección de la incidencia tecnológica en los procesos de negocio y la proyección de escenarios hipotéticos de innovación.

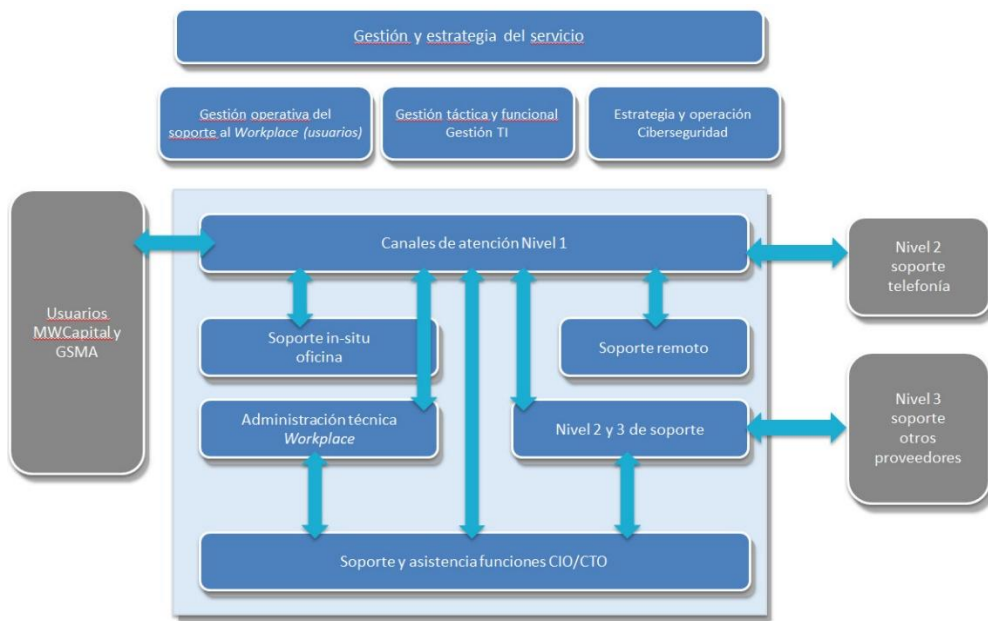
## 1.2. Estructura básica del servicio

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:

- a) Atención a los usuarios: Comprende las funciones de soporte técnico de primer nivel a los usuarios de MWCcapital.
- b) Soporte avanzado a usuarios: Comprende las funciones de soporte técnico y funcional especializado y avanzado a los usuarios de MWCcapital, en modalidades tanto remota como presencial, incluyendo el servicio de soporte a usuarios VIP y la administración técnica del puesto de trabajo.
- c) Soporte funcional gestión TI: Comprende el soporte y asistencia a funciones de alto nivel encargadas de la estrategia y gestión de la tecnología de la información y de la tecnología en general, que desempeñan un papel crítico para garantizar que la tecnología funcione de manera efectiva y alineada con los objetivos del negocio.
- d) Ciberseguridad: Comprende la estrategia de ciberseguridad y la operación de ciberseguridad. La estrategia incluye la evaluación de los niveles de ciberseguridad, el planteamiento de propuestas de mejora y las acciones vinculadas al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para la obtención de la certificación correspondiente. La operación tiene por objeto garantizar la plena seguridad en la operativa diaria y el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad de los sistemas de información de MWCcapital.

- e) Gestión y estrategia del servicio: Comprende la coordinación interna del proveedor del servicio, las acciones periódicas regulares que permitan conocer el estado del servicio, la propuesta de mejoras y la elaboración de la estrategia para los próximos años junto con MWCcapital.

A continuación, se representa de forma conceptual la estructura básica del servicio, sin perjuicio del detalle funcional y operativo previsto en los apartados siguientes del presente PPT:



## 2. CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PRESTACIONES INCLUIDAS

En el marco del presente contrato, el contratista deberá prestar los servicios que se detallan a continuación, de conformidad con la estructura básica del servicio descrita en el apartado anterior y con el alcance funcional previsto en el presente PPT.

El contrato comprende las siguientes prestaciones:

<p><b>Servicio Workplace</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de usuarios en los sistemas corporativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Red local y Wi-Fi</li> <li>- AD, ERP, CRM e Intranet, situados en la nube</li> <li>- Office 365, incluyendo servicios en la nube y servicios locales</li> <li>- Firma electrónica, a través de los servicios en la nube de Signaturit</li> <li>- VPN</li> <li>- Servicios de impresión</li> <li>- NAS y almacenamiento, situado en la nube</li> <li>- Herramientas diversas en la nube, tales como Captio, Woffu u otras análogas</li> </ul> </li> <li>• Gestión, administración y mantenimiento de equipos PC/portátil de usuarios con las aplicaciones ofimáticas y aplicaciones corporativas instaladas</li> <li>• Gestión, administración y mantenimiento de teléfonos de sobremesa, unidades de red y servicios de impresión</li> <li>• Servicio de soporte a los usuarios</li> <li>• Gestión, administración y mantenimiento de dispositivos tablet o smartphone con el correo y las aplicaciones corporativas instaladas</li> <li>• Actualización de todos los dispositivos y equipos PC/portátil, ya sea del sistema operativo o de las aplicaciones</li> </ul>
<p><b>Servicio de soporte TIC en la oficina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión, administración y formación de los equipos y la infraestructura TIC para las salas de reuniones, formación y/o videoconferencia, en especial para las salas híbridas.</li> <li>• Gestión y administración de los equipos de telefonía, así como la centralita.</li> <li>• Wi-Fi de invitados</li> </ul>
<p><b>Servicio de seguridad TIC (bajo las recomendaciones del servicio de seguridad)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuación en caso de aparición de virus informáticos, malware u otras amenazas para la integridad de los datos o la seguridad en los puestos de trabajo.</li> <li>• Servicio de salvaguarda y recuperación de los datos del puesto de trabajo y los sistemas corporativos.</li> <li>• Servicio de actualización de los sistemas de seguridad.</li> <li>• Servicio de operación de las alertas en coordinación con el SOC.</li> </ul>
<p><b>Servicio de red</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad a los diferentes centros de trabajo.</li> <li>• Conectividad a internet.</li> <li>• Monitorización del servicio de red.</li> </ul>
<p><b>Servicio de conectividad para eventos especiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma y análisis de requisitos.</li> <li>• Instalación y desmontaje.</li> </ul>
<p><b>Servicio de disponibilidad de las sedes web de MWCcapital</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorización del servicio.</li> <li>• Soporte al usuario.</li> </ul>
<b>Servicio TIC de control de acceso de MWCcapital</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del mantenimiento de los equipos de control de acceso.</li> <li>• Soporte al usuario.</li> </ul>
<b>Servicio de aprovisionamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del aprovisionamiento o de las reparaciones de hardware, licencias etc., con cada proveedor específico, según el circuito de compras definido por MWCcapital.</li> </ul>
<b>Estrategia de Ciberseguridad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión CSO (Chief Security Officer).</li> <li>• Gestión del desarrollo del ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y de la Política de Ciberseguridad.</li> <li>• Propuestas de mejora en la protección cibernética y en las infraestructuras TIC que se utilizan.</li> <li>• 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 con las problemáticas tecnológicas.</li> <li>• Participación en los roles y perfiles del ENS y el Comité de Seguridad.</li> </ul>
<b>Operativa de Ciberseguridad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento en la respuesta frente a incidentes, análisis forense TIC y análisis de datos para la detección de amenazas.</li> <li>• Realización de propuestas en el ámbito de la monitorización y SOC para toda la infraestructura TIC, local o remota.</li> <li>• Revisión de políticas de ciberseguridad y contraseñas en coordinación con las políticas RGPD y con el DPO de MWCcapital, así como con la normativa de protección de datos.</li> <li>• Análisis de soluciones de inteligencia para el análisis de la red.</li> <li>• Descripción de una hoja de ruta en acciones sobre ciberseguridad para la obtención de la certificación ENS, de acuerdo con el Real Decreto 311/2022.</li> </ul>
<b>Soporte y asistencia a funciones de gestión TI</b>

- Gestión de Proyectos Tecnológicos en marcos ágiles.
- Análisis e informes.
- Gestión de Recursos y Planificación.
- Desarrollo y ejecución de planes de formación de las herramientas corporativas, por ejemplo, HubSpot, IA u otras análogas.
- Soporte y participación en la reingeniería de procedimientos y procesos.
- 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 en combinación con las herramientas corporativas.
- Gestión y definición de las estrategias de infraestructura web orientada a alto rendimiento y alta disponibilidad contenedores y migración.
- Gestión y definición de las estrategias y procedimientos de desarrollo CI/CD y las herramientas asociadas.

### **3. DIVULGACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

En este sentido, el contratista deberá prestar apoyo en la resolución de las dudas que puedan surgir en la aplicación del marco normativo, ya sea a nivel conceptual, técnico o legal, así como en la divulgación de aquellas cuestiones que puedan resultar de interés para grupos concretos.

El contenido que el contratista pueda aportar para la divulgación deberá adaptarse a la realidad de MWCcapital y al público destinatario correspondiente, incluyendo, entre otros, personal técnico, usuarios finales de MWCcapital y personal directivo de MWCcapital, así como a la realidad del MWC y de Talent Arena.

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

## 4. VOLUMETRÍAS

### 4.1. Volumen de usuarios

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

Localización	Usuarios
Palau de Mar	100
GSMA	25
<b>TOTAL</b>	125
Resto de usuarios	25
<b>TOTAL</b>	150

### 4.2. Parque informático

En la actualidad, el servicio de soporte al usuario da soporte al volumen de activos cuenta con las siguientes características:

Tipo dispositivo	Número
Docking	51
Laptop/PC	73
Monitor	81
Phone	57
Photo Camera	1
Printer	3
Speakers	4
Tablet	18
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

AÑOS DE ANTIGUEDAD									
Tipo dispositivo	Número	0	1	2	3	4	5	6	7
Laptop/PC	73			3	1	56	10	2	1
Peripheral	84		1	9		3	46	4	21
Smartphone	57		52				4	1	

Los criterios para los plazos de amortización de los dispositivos son los siguientes:

- Computer/Laptop: 4 años, coincidiendo con el periodo de cobertura de la garantía.
- Monitor: 6 años.
- Phone: 2 años.
- Tablet: 3 años.
- Printer: hasta 8 años, al contar con mantenimiento preventivo y revisiones incluidas.
- Photo Camera: 6 años, al contar con ampliación de garantía anual.
- Periféricos: de 3 a 4 años.

#### 4.3. Volumetría de peticiones y resoluciones

La volumetría mensual aproximada, en un mes sin anomalías horarias y sin vacaciones, es la siguiente:

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 clasifica por modelo de resolución y ubicación del siguiente modo:

Resolución remota	45 %
Resolución in-situ en oficinas Palau de Mar	10 %
Gestión de contratos	30 %
Gestión de proyectos	15 %

## 5. FASES DEL SERVICIO

El servicio se estructura en tres (3) fases:

### a) Fase de transición del servicio

Comprende la transición desde el servicio actualmente prestado, incluyendo, en su caso, los cambios necesarios en la organización, metodología y forma de prestación del servicio. Esta fase supondrá el inicio gradual de los recursos que prestarán el servicio.

### b) Fase de entrega del servicio regular

Comprende la prestación ordinaria del servicio, orientada a garantizar la excelencia operativa y la mejora continua, con el objetivo de reducir las tareas no planificadas, incidencias y actuaciones de soporte, mediante una mayor eficiencia en la prestación.

### c) Fase de devolución del servicio

Comprende la transferencia ordenada de la ejecución del servicio y de los activos a MWCcapital o a quien ésta designe, manteniendo el nivel de servicio y evitando impactos en los usuarios.

### 5.1. Fase de transición del servicio

El proceso de transición del servicio resulta clave para garantizar la correcta transferencia y toma de control del servicio por parte del nuevo contratista. En todo caso, esta fase no deberá exceder de cuatro (4) semanas desde la fecha de inicio de ejecución del contrato.

El objetivo de esta fase es que el contratista pueda identificar, analizar y determinar las actividades y tareas necesarias para la toma de control de los servicios, así como establecer un calendario detallado a estos efectos.

Las principales tareas a desarrollar durante esta fase serán las siguientes:

- Análisis e identificación del alcance de la transición, incluyendo la revisión de la documentación existente por aplicación, la revisión y definición de procesos, y la revisión de la criticidad y urgencia por sistema y proceso.
- Preparación de la totalidad de los elementos esenciales para la prestación del servicio, incluyendo la logística, base documental, reporting, cuadros de mando, acceso lógico a aplicaciones y herramientas de MWCcapital.
- Preparación de un formulario de checklist para su uso en intervenciones a usuarios, que permita garantizar la calidad del trabajo realizado y la instalación y configuración completa del equipo, de acuerdo con los estándares de MWCcapital y/o con la configuración propia del usuario.
- Identificación de los hitos de control y reporting de la fase de transición, con el fin de asegurar las fechas de puesta en marcha y establecer y convocar 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 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 usuarios VIP.
- Elaboración de un plan detallado sobre la planificación y gestión de la transición que incluya, entre otros, los siguientes aspectos:
  - Capacitación progresiva del equipo de servicio en relación con 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, incluyendo comunicación, formación y acompañamiento. Plan de transformación del servicio, detallando

objetivos, tareas, horas dedicadas y marco temporal para el desarrollo de la mejora continua del servicio, identificando, siempre que sea posible, mejoras en términos de incremento de funcionalidad, calidad del servicio o reducción de costes.

- Actualización y producción de la documentación necesaria, incluyendo procedimientos operativos, para que el servicio tenga una mayor autonomía en la resolución de 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.

## **5.2. Fase de entrega del servicio regular**

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

## **5.3. Fase de devolución del servicio**

La fase de devolución tiene por objeto garantizar la continuidad del servicio prestado a MWCcapital y requerirá que el contratista prepare un plan de devolución detallado que describa las obligaciones y tareas a desarrollar, incluyendo, en todo caso, los plazos y condiciones en que se realizará dicha devolución. Como mínimo, el plan de devolución deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Plazo de devolución de cuatro (4) semanas, manteniendo el equipo que esté prestando el servicio en ese momento y aumentándolo si fuera necesario.
- Dimensionamiento del equipo de servicio del Plan de Devolución del Servicio.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para la correcta transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, diferenciados por tipo de servicio.
- Metodología de traspaso de conocimiento, por ejemplo, en paralelo, workshops u otros formatos, de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso, que como mínimo deberá describir:
  - La asistencia, formación y documentación sobre los procedimientos operativos de sistemas y aplicaciones de MWCcapital al nuevo proveedor.

- El acceso al hardware, software, información, documentación y otro material utilizado por el proveedor o MWCcapital en la provisión del servicio.
  - La formación a realizar.
  - Las actividades a realizar, la planificación del periodo de devolución y un plan de entrega de los siguientes aspectos:
    - i. Conocimiento: determinación del número y formato de sesiones de traspaso, tales como workshops, conferencias, formación de equipos mixtos u otros formatos.
    - ii. Documentación: determinación de la documentación técnica a entregar, los plazos de entrega y, cuando corresponda, la planificación y tipología de las sesiones informativas al respecto.
    - iii. Servicio: determinación de 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 posibles proveedores.
  - Requerimientos que se soliciten al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, diferenciados por tipo de servicio.
- Durante el periodo de devolución del servicio, el contratista deberá cumplir los ANS definidos, de manera que el plan de devolución no cause ninguna discontinuidad del servicio.
  - El contratista deberá ofrecer garantías una vez finalizada esta fase, incluyendo calidades, soporte, ANS, periodo de garantía de los trabajos y resultados obtenidos.

## 6. CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El contratista deberá proveer, como mínimo, los siguientes canales de atención al usuario:

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

## 7. SOPORTE AVANZADO AL USUARIO

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

Para este tipo de peticiones, el contratista deberá coordinarse con MWCcapital utilizando los procedimientos establecidos para su escalado y, en su caso, para la gestión con terceros.

El contratista deberá proporcionar a su equipo las herramientas físicas imprescindibles para realizar el trabajo, tales como destornilladores, pinzas, tester, cable para comprobar si las tomas de red están activas u otras herramientas necesarias para la prestación del servicio.

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

- Resolución de incidencias y peticiones del puesto de trabajo y de otros elementos informáticos que formen parte de la infraestructura de usuario final y que no hayan podido ser resueltas por el servicio de primer nivel. Siempre que sea posible, podrán resolverse de forma remota.
- Soporte presencial que incluya la interacción directa con el usuario final, con 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, incluyendo plataforma, mantenimiento de hardware, dispositivos móviles y activos para todos los equipos de usuarios distribuidos.
  - Preparación de imágenes de sistema, incluyendo paquetización y despliegue de software.
  - Restauración de equipos, incluyendo la conservación de datos y configuración y la restauración de la imagen de sistema.
  - Instalación y actualización del software base, ofimático y de aplicaciones.
  - Comprobación 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, incluyendo:
  - Gestión de usuarios y equipos dentro de Active Directory.
  - Configuración y administración de Windows.
  - Gestión de Microsoft Exchange online y Office 365 con el proveedor.
  - Configuración de sistemas antivirus.
  - Encriptación de discos.
  - Configuración de MDM y EDR.
- Renovación progresiva del parque de ordenadores proporcionados por MWCcapital, con una renovación anual estimada del 20% del parque.
- Resolución de peticiones delegadas por otros servicios de soporte, como comprobaciones de líneas de comunicaciones de voz y datos, levantamiento de VPNs u otras actuaciones equivalentes.
- En las peticiones de soporte e instalación que MWCcapital requiera, ejecución y documentación de la checklist necesaria para solventarlas, adjuntando la checklist documentada y finalizada a la petición en la herramienta de servicio.
- Elaboración y complementación de la documentación de guías de actuación sobre la resolución y tratamiento de incidencias, así como realización de actividades de formación específica al servicio de primer nivel para la resolución de incidencias repetitivas.
- Elaboración de documentación y guías de actuación para los técnicos de campo de soporte remoto, así como su formación.
- Seguimiento y cumplimentación de las guías de actuación, verificando cada uno de los puntos que las conforman, de forma que, una vez completadas, deberán adjuntarse a la petición resuelta.

El soporte avanzado podrá realizarse de forma remota, siempre que se mantengan los niveles de servicio y calidad exigidos por MWCcapital.

## **8. 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, incluyendo 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, con el fin de identificar causas e incidencias repetitivas que puedan degradar el servicio.
- Función de control sobre el servicio prestado, garantizando el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio mediante el uso de los recursos asignados.
- Planificación, en colaboración con MWCcapital, de aquellas actividades que así lo requieran, incluyendo proyectos y coordinación del soporte a terceras áreas.
- Visión funcional y tecnológica del conjunto de sistemas de MWCcapital, con el fin de poder ofrecer el soporte inicial y comprender el entorno.
- Trabajo coordinado, a petición de MWCcapital, con otros proveedores de servicios, internos o externos, y con otros proyectos, incluyendo puestas en producción e incidencias transversales.
- Liderazgo del personal del contratista 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. En caso de sustitución de alguna de las herramientas actuales de los servicios, el contratista deberá colaborar, si así se requiere, en la selección, desarrollo, adaptación e implantación de las nuevas herramientas.

## 9. HORARIO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El contratista deberá prestar soporte presencial y remoto en el horario laboral de MWCcapital, de lunes a viernes, de 9:00h a 18:00h, y estar disponible fuera de dicho horario para atender eventuales incidencias graves o a usuarios VIP.

Asimismo, el contratista deberá poder atender por vía telefónica y telemática aquellas incidencias consideradas críticas que puedan producirse 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 contratista 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 en localizaciones distintas a las ubicaciones mencionadas, el contratista de los servicios de atención al usuario se compromete a prestar los servicios descritos en los lugares donde tengan lugar dichos eventos.

El contratista 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 propias instalaciones, la conexión estará bajo su responsabilidad, tanto respecto de la contratación y mantenimiento de su acceso como de disponer de un equipo y de un ancho de banda suficientes.

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

## **10. 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 contratista 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 contratista cederá a MWCcapital la licencia de uso del software una vez finalizado el contrato.

- Gestor de inventario

El contratista deberá utilizar una herramienta para la gestión del inventario de hardware, software de sistemas y red local, así como del equipamiento del puesto de usuario, en lo que se refiere a material tecnológico.

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

- Gestión del servicio

El contratista deberá utilizar una herramienta de MWCcapital que permita llevar el control de la documentación generada en el contrato, incluyendo los informes de servicios desarrollados, el grado de cumplimiento de los ANS, los manuales desarrollados y el resto de documentación que pueda requerirse desde el área TIC de MWCcapital.

## 11. IDIOMA DEL SERVICIO

El idioma del servicio será, indistintamente, catalán, castellano e inglés.

## 12. EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO

El contratista deberá dotar al contrato del personal técnico necesario y con la capacidad suficiente para ejecutar correctamente las prestaciones objeto del contrato, conforme a lo establecido en el presente pliego, en el PCAP y en la legislación vigente.

El personal adscrito al contrato deberá cumplir con todas las obligaciones derivadas de la normativa laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales que le sean de aplicación, así como con los requisitos de seguridad, orden y salud pública vigentes durante el evento. Todo el personal interviniente dependerá exclusivamente del contratista o, en su caso, de las empresas subcontratadas, sin que exista relación laboral alguna con MWCcapital.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76.2 de la LCSP, y atendida la especial complejidad técnica y organizativa del presente contrato, el contratista deberá adscribir obligatoriamente a la ejecución del contrato el siguiente equipo profesional mínimo:

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

- Gestión y coordinación del servicio e interlocución 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.

Este perfil deberá tener una experiencia mínima de diez (10) años en servicios de gestión de las tecnologías de la información.

- Un Técnico de soporte del servicio, para el registro, atención telefónica y soporte.

El técnico asignado deberá tener una experiencia mínima de diez (10) 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, tanto en hardware como en software, y en la preparación o instalación de imágenes con el sistema operativo y el software base para ordenadores y dispositivos.

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

MWCapital.

- Un Consultor sénior de soporte funcional estratégico y gestión TIC, que recogerá periódicamente las necesidades de las diferentes unidades de MWCapital, dando traslado de las mismas a su dirección, en complemento al trabajo de soporte técnico habitual.

Este perfil deberá tener una experiencia mínima de diez (10) 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 MWCapital y dar traslado de las mismas a su dirección, y complementar también el trabajo de soporte técnico habitual.

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

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

El contratista deberá poner, si así se solicita por MWCapital, un equipo de soporte destinado a la operación y gestión del servicio para la transición del mismo, debiéndose realizar dentro de los ANS 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, full-time equivalent, 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	0,15
Soporte in-situ y administración técnica	0,85
Soporte funcional estratégico y gestión TI	0,50
<b>Total</b>	<b>1,55</b>

(\*) 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	1,00 persona/año
Consultor sénior de soporte funcional estratégico y gestión TIC	0,50 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 licitador/ por año
Plan de devolución del servicio a la finalización del contrato	0,25 persona / 4 semanas

### **12.1. Sustitución de miembros del equipo para la prestación del servicio**

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 existir, no obstante, un preaviso suficiente a estos efectos.

El contratista podrá alterar la composición de los medios humanos adscritos al servicio, siempre que lo notifique por escrito a MWCapital y cuente con su autorización expresa. Esta alteración podrá ser causa de penalización.

En las situaciones descritas, el recurso deberá ser sustituido en menos de una (1) semana laborable, considerándose que el nuevo recurso asignado necesitará hasta cuarenta (40) horas para adquirir los conocimientos de los sistemas en los que deberá trabajar.

Estas horas no podrán ser facturadas, dado que no son productivas, interrumpen la planificación y alargan los plazos previstos, y puesto que MWCapital ya ha asumido dicha adquisición de conocimientos en la fase de transición respecto de la persona asignada inicialmente por el contratista.

### **13. INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

Se establecen las prioridades de resolución de incidencias, peticiones y soporte de acuerdo con

las siguientes definiciones. Durante la fase de transición se revisará la clasificación de las aplicaciones en función de su criticidad:

Prioridad	Impacto	Definición
Prioridad 1 (Alta)	Alto número de usuarios u operativa crítica. 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 crítica 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 crítica. 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 crítica. 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 el presente 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 revisados 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 con su prioridad	=100% >50% >75%
	Alta <= 1 hora 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%

## 14. ORGANIZACIÓN Y MODELO DE RELACIÓN

### 14.1. 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 podrá convocarse con carácter extraordinario siempre que se considere necesario.

Formarán parte del Comité de Dirección:

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

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

#### **14.2. Comité de seguimiento**

El Comité de Seguimiento, que deberá reunirse cada dos (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 del contrato de MWCcapital.
- Responsable del servicio del contratista.

Cuando sea necesario, podrán incorporarse a las reuniones del Comité de Seguimiento los miembros del equipo del contrato que resulten necesarios para tratar en profundidad determinados temas.

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

#### **14.3. Reuniones de seguimiento**

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

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 del contratista.
- 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.

## 15. INFORME GLOBAL

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

- El Plan de Proyecto y las actividades que lo integran.
- Un cuadro de indicadores visual y comprensible.
- Un resumen ejecutivo del Plan de Proyecto, indicadores, riesgos y demás aspectos relevantes del servicio.

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

## 16. METODOLOGÍA

Para la prestación del servicio se utilizará ITIL v4.

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

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

## 17. GARANTÍA

Los licitadores serán responsables de la prestación del servicio, otorgando un periodo de garantía mínimo de seis (6) meses posteriores a la finalización del servicio. Durante dicho periodo estarán obligados a resolver las anomalías detectadas que fueran imputables al contratista.

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

La resolución de incidencias relacionadas con la garantía se realizará conforme a los niveles de servicio detallados en la cláusula 13, *“Indicadores de Acuerdo de Nivel de Servicio”*.

## 18. PLAN DE CALIDAD

El contratista, a partir del Plan de Calidad que haya presentado en 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, asegurando que los cambios no afecten 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 las auditorías internas, deberán estar reflejados en el apartado correspondiente a recursos.

## **19. CONFIDENCIALIDAD**

Los licitadores y, en su caso, el contratista adjudicatario, deberán guardar la más estricta confidencialidad respecto de toda la información, documentación, datos, materiales, contenidos y comunicaciones a los que pudieran tener acceso durante la preparación de su oferta, el desarrollo del procedimiento de licitación y, especialmente, durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su finalización, sin límite temporal.

Esta obligación se extiende, en particular, a:

- Datos de carácter personal y documentación protegida por la normativa aplicable en materia de protección de datos.

- Información técnica, estratégica, organizativa o económica no pública de MWCcapital.
- Información relativa a los sistemas de información, infraestructuras TIC, redes, entornos cloud, configuraciones, inventarios, herramientas, credenciales, accesos, procedimientos operativos, documentación técnica, incidencias, alertas, vulnerabilidades, planes de continuidad y demás elementos vinculados a la prestación del servicio.
- Información, documentación o comunicaciones relativas al Esquema Nacional de Seguridad, a la política de ciberseguridad de MWCcapital y, en general, a las medidas de seguridad aplicables a sus sistemas de información.
- Cualquier dato, comunicación o documento relativo a GSMA o a terceros proveedores o colaboradores de MWCcapital, en la medida en que el contratista acceda a los mismos con ocasión de la ejecución del contrato.
- La imagen, marca y demás elementos identificativos de MWCcapital, así como cualquier contenido interno o no público al que se acceda en el marco del contrato.

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

El contratista se compromete a:

- Adoptar todas las medidas necesarias para proteger dicha información, incluyendo las relativas a sus empleados, subcontratistas o terceros involucrados en la ejecución del contrato.
- No reproducir, divulgar, explotar ni utilizar dicha información para ningún fin distinto del estrictamente relacionado con el objeto del contrato, salvo autorización previa y por escrito de MWCcapital.
- Restituir, destruir o eliminar dicha información cuando así lo requiera MWCcapital y no conservarla, salvo obligación legal o autorización expresa.

El contratista no podrá incorporar referencias al servicio, a los sistemas, a la documentación técnica, a las incidencias, a los resultados obtenidos ni a ningún otro elemento vinculado al contrato en portfolios profesionales, memorias corporativas, presentaciones públicas, casos de éxito o soportes de promoción comercial sin autorización previa y por escrito de MWCcapital.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente cláusula podrá ser considerado incumplimiento grave del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse.

## 20. PROTECCIÓN DE DATOS

El contratista se compromete a cumplir con todas las normativas aplicables en materia de protección de datos personales, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y 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 MWCcapital, que actuará como responsable del tratamiento, por lo que el contratista tendrá la condición de encargado del tratamiento, conforme al artículo 28 del RGPD, salvo que las partes acuerden otra relación jurídica distinta.

El contratista:

- Sólo tratará los datos personales conforme a las instrucciones documentadas de MWCcapital, y no los utilizará para fines propios ni los comunicará a terceros sin autorización previa y por escrito.
- Garantizará la confidencialidad del personal autorizado a tratar datos, extendiendo esta obligación a subcontratistas si los hubiera.
- No podrá subcontratar operaciones de tratamiento sin autorización previa y expresa de MWCcapital.
- Implementará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, en cumplimiento del artículo 32 del RGPD.
- Notificará sin dilación indebida cualquier violación de la seguridad de los datos personales a MWCcapital, tan pronto como tenga conocimiento de ella.

Una vez finalizado el contrato, deberá devolver o destruir los datos personales tratados por cuenta de MWCcapital, salvo obligación legal de conservación.

La formalización del contrato llevará aparejada la firma de un acuerdo de encargo del tratamiento conforme al artículo 28.3 del RGPD, que detallará las condiciones específicas del tratamiento, sus finalidades, medidas de seguridad y duración.

Asimismo, el contratista deberá garantizar que cualquier subcontratista o tercero que intervenga en la ejecución del contrato y tenga acceso a datos personales cumpla plenamente con las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos. A tal efecto, y en calidad de responsable del encargo inicial, será responsabilidad del contratista

formalizar los correspondientes acuerdos de encargo del tratamiento, conforme a lo previsto en el artículo 28.4 del RGPD, asegurando la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los derechos de los interesados.

## **21. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL USO DE HERRAMIENTAS O SOLUCIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

En caso de que el contratista utilice herramientas o soluciones basadas en Inteligencia Artificial (IA), éste deberá:

- Informar a MWCcapital de la utilización de herramientas o soluciones basadas en IA.
- Garantizar expresamente que dispone de los derechos necesarios para su uso, explotación y cesión a terceros.
- Garantizar que su uso no infrinja derechos de terceros, incluidas las licencias de uso de la propia IA empleada.
- Entregar, si así lo requiere MWCcapital, evidencia documental de las licencias de uso o de los términos de servicio de las herramientas empleadas.
- Verificar la idoneidad, exactitud y legalidad de los resultados generados por las herramientas o soluciones de IA utilizadas.
- Subsana cualquier incidencia o reclamación que pudiera derivarse de su uso.
- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, propiedad intelectual y cualquier otra legislación aplicable.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la calidad y seguridad del servicio.
- Asumir plena responsabilidad frente a cualquier posible reclamación derivada del uso no autorizado de herramientas o soluciones sujetas a derechos de terceros.

MWCcapital podrá exigir la retirada o sustitución inmediata de cualquier material respecto del cual existan dudas fundadas sobre su licitud o titularidad y, en ningún caso, asumirá responsabilidad alguna frente a posibles errores, inexactitudes, omisiones, resultados inesperados, daños o perjuicios derivados directa o indirectamente del uso de dichas herramientas o soluciones de IA por parte del contratista.

## 22. CLÁUSULA DE IGUALDAD

Las entidades licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, el contratista, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo de la Ley Orgánica 3/2002 y Ley 17/2015 (Catalunya) de igualdad efectiva de mujeres y hombres, en las que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

---

Barcelona, a 18 de mayo de 2026



---

Eduard Martín  
Chief Innovation Officer  
**Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation**