



12/09/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEIS DE GESTIÓ, ASSISTÈNCIA TÈCNICA, CONTROL I SEGUIMENT
ECONÒMIC DELS CONTRACTES I FACTURACIÓ DE TELECOMUNICACIONS PER
A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A.**

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques pel servei de gestió, assistència tècnica, control i seguiment econòmic dels contractes i facturació de telecomunicacions.

Els serveis de telefonia, radiofreqüència i telecomunicacions representen, també, una partida econòmica important per la empresa, que cal optimitzar de forma continuada. La complexitat d'una xarxa corporativa de telefonia, radiofreqüència i telecomunicacions com la de BSMSA i CBSA, donada la seva dispersió geogràfica, la diversitat de serveis a suportar, la complexitat intrínseca de l'operativa, i la necessitat d'alineament amb la estratègia corporativa, fa necessari abordar aquesta contractació de forma metodològica d'aquests serveis.

L'objectiu principal d'aquesta contractació de serveis de gestió, assistència tècnica, control i seguiment econòmic dels contractes de telefonia, radiofreqüència, dades i comunicacions, és oferir també tot el suport necessari a BSMSA i CBSA especialitzat en el sector de les telecomunicacions, amb l'objectiu de consolidar el model de serveis d'operadors de telefonia de mobilitat, veu fixa, radiofreqüència, dades i internet.

AUTOR: PEDRO JAVIER SEGUÍ GONZALEZ

Introducció

Naturalesa jurídica i objecte del contracte

Aquest document constitueix el plec de requeriments tècnics que ha de regir el contracte dels serveis de gestió, assistència tècnica, control i seguiment econòmic dels contractes i facturació de Telecomunicacions de Barcelona de Serveis Municipals S.A. (BSMSA) i Cementeris de Barcelona S.A. (CBSA).

BSMSA i CBSA son empreses de l'Ajuntament de Barcelona que, en virtut del seu objecte social, tenen encarregades la gestió de diferents equipaments i instal·lacions municipals.

En organitzacions com aquestes, amb una alta dispersió geogràfica pel territori, i amb una alta interacció amb els ciutadans i clients, els serveis de telefonia, dades, radiofreqüència i comunicacions esdevenen una eina clau per al seu bon funcionament.

Els serveis de telefonia i telecomunicacions representen, també, una partida econòmica important per la empresa, que cal optimitzar de forma continuada.

La complexitat d'una xarxa corporativa de telefonia i telecomunicacions com la de BSMSA i CBSA, donada la seva dispersió geogràfica, la diversitat de serveis a suportar, la complexitat intrínseca de l'operativa, i la necessitat d'alineament amb la estratègia corporativa, fa necessari abordar aquesta contractació de forma metodològica de serveis de gestió, control i seguiment econòmic dels contractes i de la facturació dels contractes de telefonia, radiofreqüència, dades i comunicacions.

Amb l'objectiu d'optimitzar aquests costos, mantenir i/o millorar el nivell actual dels serveis, i dotar-se de nous equips i serveis avançats, BSMSA i CBSA durant l'any 2021 va dur a terme la licitació i contractació, mitjançant procediment obert, dels seus serveis de telecomunicacions corporatius de veu, dades, serveis de numeració especial i accés a internet. A més, BSMSA i CBSA continuaran durant els pròxims anys amb l'adhesió a l'acord marc de l'Ajuntament en el que respecta al LOT2 de serveis de telefonia i dades mòbils.

L'objectiu principal d'aquesta contractació de serveis, és oferir també tot el suport necessari a BSMSA i CBSA, especialitzat en el sector de les telecomunicacions, amb l'objectiu de consolidar el model de serveis de gestió i control de contractes, els costos i els serveis d'operadors de telefonia de mobilitat, veu fixa, radiofreqüència, dades i internet.

L'objecte del servei de gestió de costos i contractes haurà de garantir una visió global i una gestió detallada òptima dels contractes, costos i serveis d'operadors de telefonia (comunicacions mòbils, telefonia fixa, dades, radiofreqüència i serveis relacionats), gestió d'errors i reclamacions, garantint una gestió mensual i periòdica eficient i minimitzant la dedicació de recursos per part de la pròpia organització.

A més, la entitat precisa dels citats serveis, ja que no disposa dels recursos propis suficients per a realitzar aquesta prestació.

Per aconseguir aquest objectiu. En aquest document es descriuen i liciten els serveis que s'hauran de proveir amb l'objectiu de millorar el servei de gestió dels contractes de telecomunicacions, i per tot això, es necessita el suport d'una empresa externa que augmenti les capacitats de l'organització, mitjançant l'aportació d'eines, tècniques, coneixements, procediments i recursos, que permeti orientar l'activitat cap a majors fites d'eficàcia i rendibilitat.

El servei requerit inclou els següents dos àmbits generals:

- ✓ Servei de gestió/assistència de contractes, control, assistència tècnica, seguiment econòmic i facturació.
- ✓ Anàlisi de les propostes dels operadors en resposta a les licitacions dels Serveis de Telecomunicacions de BSMSA i CBSA.

El servei a contractar haurà d'oferir bàsicament el següent model:

- ✓ Gestió financera, que inclou els processos de:
 - Gestió de facturació
 - Gestió d'inventaris
 - Gestió d'imputació de costos als diferents Centres de Cost (Cecos)
 - Suport a la gestió dels contractes i serveis
- ✓ Manteniment i explotació de l'inventari, que inclou el procés de:
 - Actualització i manteniment d'inventaris
- ✓ Gestió d'informes
- ✓ Gestió d'històrics
- ✓ Plataforma informàtica de Gestió y Portal web TEM

L'adjudicatari haurà d'incorporar plataforma i eines informàtiques, en entorn web o equivalent, per optimitzar la resolució de les tasques amb eficàcia i eficiència.

El servei ofertat, haurà de permetre a l'organització comptar, en tot moment, amb la informació necessària per prendre les decisions més adients en referència a la millora i optimització dels seus costos. En aquest sentit, i per automatitzar el màxim possible la gestió de la facturació i de la informació, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma informàtica, en entorn web o equivalent, per la gestió unificada d'inventari, facturació, informació, documentació, etc., i haurà de disposar de les funcionalitats necessàries per a presentar la informació requerida per a BSMSA i CBSA, realitzant les funcions que es descriuen als plecs.

El servei demandat es detalla de forma resumida, i no limitant, a continuació:

- ✓ Auditar, comprovar i modificar (si fos necessari) la facturació mensual que realitza el proveïdor de comunicacions, i garantir la correcció de la mateixa en base als acords establerts, així com al trànsit mesurat. A més ha d'informar mensualment a l'organització de la facturació correcta que procedeix acceptar, i calcular els exercicis de regularització en cas de resultar necessari.
- ✓ Distribuir les despeses i imputar segons un esquema de centres de costos en l'organització.
- ✓ Gestió pressupostària i seguiment de la evolució de la despesa.
- ✓ Tractament d'inventaris: línies, circuits, serveis, usuaris, etc...
- ✓ Presentar Informació tan a nivell agregat com detallat, que reflecteixi els costos fixos (quotes, tarifes plans, etc.) i variables (consum), segons diferents esquemes organitzatius de de BSMSA i CBSA.
- ✓ Assistir tècnicament en les diferents reunions amb els operadors de referència en que siguin requerits.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de facilitar informació de consum de telefonia fixa i mòbil als usuaris de l'organització d'ambdós serveis, a través d'una plataforma web, i haurà de proporcionar:

- ✓ Extreure conclusions de la informació disponible i presentació posterior a l'organització, mitjançant informes. El format serà consensuat amb l'organització.

- ✓ Disposició d'eines informàtiques per a la gestió i control de la planta de serveis, inventaris, facturació i tota la documentació associada.
- ✓ Configuració control d'accés a la informació segons perfils.
- ✓ Aplicació de mecanismes de seguretat i confidencialitat.
- ✓ Informes de gestió i altres relacionats amb l'objecte del contracte.
- ✓ Anàlisi, valoració informe de les propostes en resposta a les licitacions dels Serveis TIC.
- ✓ Suport en la gestió dels contractes de telecomunicacions corporatius.

L'empresa adjudicatària adaptarà els processos, eines i informes a les variacions i modificacions de l'organització i els seus centres de cost.

Finalment es desitja comptar amb la capacitat per aportar tota la informació que pugui requerir l'organització en relació a la gestió dels contractes del operadors de telecomunicacions.

Aquest servei de seguiment de control i comprovació de tota la facturació ha estat realitzat, fins a l'actualitat, per una empresa externa atesa la impossibilitat de mitjans propis per poder-ho gestionar.

La durada del contracte per a la prestació del servei de gestió de la despesa a Telecomunicacions (Telecom Expense Management, d'ara endavant TEM), i suport en el control dels contractes i facturació d'operadors de telecomunicacions de BSMSA (Barcelona de Serveis Municipals S.A.) i CBSA (Cementeries de Barcelona S.A.), serà de 1 any i 1 mes, prorrogable per períodes anuals fins a un màxim de 3 anualitats.

Aquest contracte prestarà el servei de gestió TEM i suport en la gestió dels contractes de telecomunicacions de que ha de contemplar la validació de la facturació dels serveis de telecomunicacions, la imputació dels costos a les diferents àrees/centres de costos, així com el suport a la revisió dels tancaments periòdics amb els operadors.

L'abast del contracte contempla tots els serveis d'operador de telecomunicacions de telefonia fixa, mòbil i dades de BSMSA i CBSA. Les volumetries dels serveis de telecomunicacions com a mínim que s'hauran de contemplar són les següents:

- ✓ Serveis de comunicacions de veu fixa.
- ✓ Sistemes de comunicacions de veu fixa.
- ✓ Serveis de comunicacions de dades WAN i accés a Internet.
- ✓ Serveis de xarxa intel·ligent.
- ✓ Més de 20.000 usuaris.
- ✓ Serveis mòbils (veu i dades) amb més de 15.000 línies.

Serveis de comunicacions de veu fixa

BSMSA

Actualment, BSMSA disposa d'una **Xarxa Corporativa de Veu** suportada sobre infraestructura d'operador.

- La taula a continuació presenta el dimensionament dels serveis disponibles:

SERVEI	UNITATS
--------	---------

Accés IP Trunk de 100 canals	1
DDI	239
Línia analògica	132+44

- La taula a continuació presenta el resum del tràfic cursat per les línies de veu fixa de BSMSA en un mes representatiu, amb l'única finalitat que els licitadors disposin d'un perfil de tràfic cursat. En cap cas suposa un compromís per part de BSMSA.

TRÀFIC SORTINT TRUNK IP (BSM)		NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)
Tràfic corporatiu a fixes		90	148,76
Tràfic corporatiu a mòbils		4.994	5.554,82
A Fixes		12.868	32.399,45
A mòbils		3.735	7.251,56
Internacional		49	115,24
Trucades especials	Atenció al client	28	120,45
	Línia 800/900	3	14,72
	Línia 901	13	37,13
	Línia 902	94	359,17
	Polícia	60	60,52
	Urg. Mèdiques	2	3,60
	Altres	4	27,93
Tarificació addicional		1	2,48
Total promig mensual		21.939	46.095,83

TRÀFIC SORTINT LÍNIES INDIVIDUALS	A08765919		A58819095		TOTAL	
	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)
Metropolitanes	5.075	11.216,91	39	5,92	5.114	11.222,82
Interprovincials	194	157,35	72	97,29	267	254,64
A mòbils	2.486	4.190,76	0	0,02	2.486	4.190,78

Internacionals	2	5,64	-	-	2	5,64
A números 800/900	8	26,10	-	-	8	26,10
A números 902	451	387,52	4	4,82	454	392,34
A resta de números 90X	3	8,09	-	-	3	8,09
A serveis d'informació i emergències	176	104,13	-	-	176	104,13
Servei bústia	20	6,55	-	-	20	6,55
A datàfon	100	24,90	-	-	100	24,90
Total promig mensual	8.515	16.127,94	115	108,05	8.630	16.235,99

TRÀFIC REBUT ALS 90X (BSMSA)	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)
Rebut 900 – Origen fix	184	697,33
Rebut 900 – Origen mòbil	2.999	9.712,16
Total promig mensual	3.182	10.409,49

CBSA

Cementiris de Barcelona (CBSA) disposa de sistemes i serveis de veu totalment independents dels de BSMSA.

- La taula a continuació presenta el dimensionament dels serveis disponibles de CBSA:

SERVEI	UNITATS
Accés IP Trunk /NGN de 30 canals	1
DDI	200
Línia analògica	29
Servei salt	2
Servei fax	1
Servei desviament de trucades	1
Terminal en lloguer	1

Línia 900	1
Línia 902	1

- Les taules a continuació presenten el resum del tràfic cursat per les línies de veu fixa de Cementiris en un mes representatiu, amb l'única finalitat que els licitadors disposin d'un perfil de tràfic cursat. En cap cas suposa un compromís per part de Cementiris.

TRÀFIC SORTINT TRUNK-IP /NGN (CBSA)	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)
Metropolitanes	2.252	8.188,49
Interprovincials	52	170,04
A mòbils	-	1,00
A números 800/900	15	70,74
A números 901	2	5,39
A números 902	29	109,67
A serveis d'informació i emergències	3	11,48
Total promig mensual	2.353	8.556,83

TRÀFIC SORTINT LÍNIES INDIVIDUALS (CBSA)	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)
Metropolitanes	31	8,31
A mòbils	102	18,77
A números 800/900	0	0,20
A serveis d'informació i emergències	1	0,30
Servei bústia	4	1,80
A datàfon	1	0,22
Total promig mensual	139	29,60

TRÀFIC REBUT ALS 90X (CBSA)	NÚMERO DE TRUCADES	DURADA (MINUTS)
Rebut 900 – Origen fix	144	546,89
Rebut 900 – Origen mòbil	78	283,88
Rebut 902 – Origen fix	47	181,62
Rebut 902 – Origen mòbil	42	161,57
Total promig mensual	310	1.173,96

Sistemes de comunicacions de veu fixa

BSMSA

En quant als sistemes de veu fixa, es disposa d'una centralita Alcatel-Lucent OmniPCX versió R12.2, propietat de BSMSA, per donar servei a tots els usuaris de BSMSA.

- ✓ El sistema OmniPCX de BSMSA presenta les següents característiques:
 - Disposa de 6 nodes.
 - 460 llicències de ToIP, de les quals 441 es troben registrades en ús.
- ✓ La taula a continuació mostra el resum del dimensionament de l'equipament de telefonia de BSMSA:

EQUIPAMENT	UNITATS
Terminals analògics	77
Terminals digitals (A4010, A4020, A4035T, etc.)	127
Terminals IP (IPTouch 4018/ 4028/ 8028/ 8068, etc.)	441
Extensions virtuals	15

CBSA

En quant als sistemes de veu fixa, es disposa d'una centralita Alcatel OXE, propietat de CBSA, per donar servei a tots els usuaris de CBSA.

- ✓ El sistema Alcatel OXE de CBSA presenta les següents característiques:
 - Disposa de nodes a 13 seus.
 - 152 extensions.
- ✓ La taula a continuació mostra el resum del dimensionament de l'equipament de telefonia de CBSA en manteniment:

EQUIPAMENT	UNITATS
Terminal IP gamma bàsica	110
Terminal IP gamma mitja	22
Terminal IP gamma alta	3

Serveis de comunicacions de dades WAN i accés a Internet

BSMSA

BSMSA disposa d'una xarxa privada virtual amb les següents característiques:

- ✓ 1 seu principal amb accés principal (1 accés de 10Gbps i cabal 2Gbps) i back up amb radioenllaç d'1Gbps i cabal d'1 Gbps (cabal VPN 900Mbps).

- ✓ 1 CPD extern amb doble accés GigaEthernet (1Gbps). L'accés principal disposa de 1Gbps de cabal i el de back up té 400Mbps de cabal.
- ✓ 10 seus amb accés GigaEthernet (1Gbps), amb les següents característiques:
 - 8 seus amb cabals entre 100 i 300Mbps i back up FastEthernet de 100Mbps o bé FTTH entre 50 i 100Mbps
 - 1 seu amb cabal de 100Mbps i backup FTTH.
 - 1 seu amb cabal 100Mbps i sense back up
- ✓ 48 seus amb accés FastEthernet (100Mbps), amb les següents característiques:
 - 36 seus amb cabals entre 10 i 50Mbps, amb back up FastEthernet de 100Mbps o bé FTTH entre 100 i 300Mbps
 - 2 seus amb cabals de 100Mbps, amb backup FTTH.
 - 6 seus amb cabals entre 10 i 50Mbps, amb back up EFM entre 6 i 10Mbps
 - 3 seus amb cabal 10Mbps i back up mòbil
 - 1 seu amb cabal 20Mbps i sense back up
- ✓ 3 seus amb accés FTTH 100Mbps i back up ADSL de 3 i 12Mbps
- ✓ 1 seu amb accés FTTH i back-up FTTH.
- ✓ 1 seu amb accés de fibra Punt a Punt de 10Mbps, sense back up
- ✓ 3 seus amb accés Fibra Òptica 10Mbps, sense back up

L'accés a Internet dels centres que formen BSMSA s'estructura en dos àmbits:

Accés a Internet centralitzat

Es disposa d'un accés a Internet centralitzat a la seu principal de BSMSA. Aquest servei se suporta sobre un cabal redundat de 1Gbps proveït sobre 2 accessos de fibra òptica de 1Gbps de capacitat (principal i back-up).

Accés a Internet descentralitzat

Es disposa d'un accés a Internet independent. Es tracta d'un accés d'1Gbps amb cabal simètric de 1Gbps, i un accés de back up de 100Mbps amb cabal de 100Mbps.

CBSA

CBSA disposa d'una xarxa privada virtual sobre serveis i xarxes amb les següents característiques:

- ✓ 1 seu principal amb accés diversificat de FO de 100Mbps. Els accessos disposen de 10Mbps de caudal per a multimèdia i 90Mbps per a la resta de tràfic.
- ✓ 1 seu amb accés diversificat de FO de 100Mbps. Els accessos disposen de 1Mbps de caudal per a multimèdia i 30Mbps per a la resta de tràfic.
- ✓ 4 seus amb accés principal FastEthernet (100Mbps), i sense back-up. Els accessos disposen de 1Mbps de caudal per a multimèdia i 30Mbps per a la resta de tràfic.
- ✓ 1 seus amb accés FTTH 100Mbps simètrics, sense back-up. Sobre el caudal hi ha una reserva del 25% per a tràfic multimèdia.
- ✓ 3 seus amb accés ADSL 10Mbps, sense back up. Sobre el caudal hi ha una reserva del 25% per a tràfic multimèdia.

L'accés a Internet dels centres que formen CBSA s'estructura en dos àmbits:

Accés a Internet centralitzat

Es disposa d'un accés a Internet centralitzat a la seu principal de CBSA, amb les següents característiques:

- ✓ Aquest servei se suporta sobre un cabal redundat de 50Mbps proveït sobre els accessos de fibra òptica de 100Mbps de capacitat compartits amb la MPLS.
- ✓ Disposa de 1 classe C d'adreces IP.

- ✓ Disposa d'un servei de tràfic net proveït per l'operador actual.

Serveis de comunicacions mòbils

BSMSA disposa de dos operadors de telefonia mòbil amb la següent infraestructura:

- ✓ 2 enllaços primaris entre el sistema IP / CCUU i la xarxa dels operadors actuals (enllaços d'interconnexió a la xarxes dels operadors mòbil actual per l'encaminament del tràfic fix-mòbil)

El sistema este format per dos accessos primaris amb els seus accessos de backup, ubicats a la dependència de Calabria.

Línies i terminals de Mòbils	
Tipus de línies o terminals	Unitats
Corporatiu (SIMS)	118
Agents Cívics	92
Anella Olímpica	89
Àrea	12
Bicing	13
Càmeres Zoo	19
Electromobilitat	121
Fòrum	2
Grues	68
Noves PDAs vigilants d'Àrea	338
Nuevos Parquímetres	3
Park Güell	148
Port Olímpic	8
Sensors Estació Bcn Nord	2
Senyals Font Màgica	5
SIMS Parkeon	2648
Telèfons Personals	561
Visualitzadors	3
Sense assignar	81

La taula a continuació presenta el resum dels serveis de comunicacions mòbils de BSMSA:

Infraestructura	Unitats
Enllaços	3
Enllaç de 2Mbps a PABX (PRI)	1
Enllaç de 100Mb a Intranet BSMSA	1
Enllaç de 100Mb a Intranet BSMSA de Backup diversificat	1

VOLUMETRIA QUOTES MÒBIL BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (BSMSA)	
Concepte	Unitats
Tarifa Dades Nacional 60GB	2
Tarifa Dades Nacional 10GB	3335
Tarifa Dades Nacional 1GB	991
Multisim	3

PROPOSTA MODEL TPs BSMSA		
Tarifes	Unitari mensual	Quantitat

Tarifa Dades Nacional/UE i EEE 40GB	25,00 €	1
Tarifa Dades Nacional/UE i EEE 20GB	16,00 €	20
Tarifa Dades Nacional/UE i EEE 10GB	8,00 €	82
Tarifa Dades Nacional/UE i EEE 4GB	4,00 €	67
Tarifa Dades Nacional/UE i EEE 2GB	2,80 €	91
Tarifa Dades Nacional/UE i EEE 1GB	2,50 €	4.070
		4.331

La taula a continuació presenta el resum del tràfic cursat pel parc de línies mòbils i enllaços corporatius d'un mes representatiu, amb l'única finalitat que les empreses licitadores disposin d'un perfil de tràfic cursat. En cap cas suposa un compromís per part de BSMSA.

La taula a continuació presenta el resum dels serveis de comunicacions mòbils:

RESUM DEL TRÀFIC CURSAT LÍNIES MÒBILS I ENLLAÇOS CORPORATIUS EN BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (BSMSA)				
Origen	Típus de trucada	Unitats	Trucades / Connexions / SMS	Minuts / MB
Enllaços Corporatius	A 901	Minuts	5	13
	A 902	Minuts	8	21
	A fixes	Minuts	11.584	42.058
	Altres tràfic nacional - Atenció client	Minuts	6	23
	Altres tràfic nacional - Bombers	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Guardia Civil	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Policia Municipal	Minuts	2	1
	Altres tràfic nacional - Urgències	Minuts	2	4
	Internacional	Minuts	2	3
	Origen Fix - A Vodafone	Minuts	517	930
	Origen Fix - Intern Corporatiu	Minuts	5.369	6.416
	Origen Fix - Resta operadors	Minuts	1.512	3.100
Total Enllaços Corporatius			19.009	52.571
Línies mòbils	A 800 / 900	Minuts	1	3
	A 901	Minuts	10	34
	A 902	Minuts	94	219
	A fixes	Minuts	3.363	9.022
	Altres tràfic nacional - Atenció client	Minuts	47	216
	Altres tràfic nacional - Atenció Municipal 010	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Bombers	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Guardia Civil	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Inf. Autonòmica	Minuts	8	98
	Altres tràfic nacional - Policia	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Policia Autonòmica	Minuts	1	1
	Altres tràfic nacional - Policia Municipal	Minuts	7	1
	Altres tràfic nacional - Retrucada	Minuts	43	42
	Altres tràfic nacional - Servei Premium Tarificació Addicional	Minuts	15	15
	Altres tràfic nacional - Urgències	Minuts	12	48
	Bústia	Minuts	2.652	488
	Dades Internet Nacional (des de tarifa plana de dades)	Megabytes	113.895	1.921.921
	Dades Roaming	Megabytes	39	111
	Internacional	Minuts	46	119
	MMS a altres operadors mòbils	MMS	3	0
	MMS a Vodafone	MMS	3	0
	Origen Mòbil - A Vodafone	Minuts	3.462	11.519
	Origen Mòbil - Intern Corporatiu	Minuts	13.502	38.718
	Origen Mòbil - Resta operadors	Minuts	10.318	32.777
	Roaming veu realitzat	Minuts	6	11
	Roaming veu rebut	Minuts	4	6
	Servei Dicta SMS	SMS	38	0
	SMS a altres operadors mòbils	SMS	179	0
	SMS especial	SMS	3	2
	SMS intern	SMS	141	0
	SMS Internacional	SMS	11	0
	SMS Roaming	SMS	1	0
	SMS Roaming UE i EEE	SMS	1	0
	SMS Vodafone	SMS	66	0
Total Línies mòbils			147.975	2.015.375
Total			166.984	2.067.947

Infraestructura	Unitats
Enllaços	3
Enllaç de 2Mbps a PABX (PRI)	1
Enllaç de 100Mb a Intranet BSMSA	1

VOLUMETRIA QUOTES MÒBIL PARC D'ATRACCION DEL TIBIDABO	
Concepte	Unitats
Tarifa Dades Nacional 60GB	0
Tarifa Dades Nacional 10GB	28
Tarifa Dades Nacional 1GB	13
Multisim	0
Enllaç de 100Mb a Intranet BSMSA de Backup diversificat	1

Prestacions Objecte del Contracte

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes el detall dels procediments i eines que permetin garantir els requeriments inclosos en aquest plec.

Per a cada àmbit d'activitat, la descripció detallada en les propostes ha de contemplar, com a mínim:

- ✓ Metodologia i descripció del servei proposat detalladament.
- ✓ Procediments de verificació i comprovació de la facturació.
- ✓ Mecanismes de control i anàlisi de l'inventari de serveis de telecomunicacions de telefonia fixa, mòbil i dades d'operador contractades per BSMSA i CBSA.
- ✓ Procés d'imputació dels costos dels serveis de telecomunicacions.
- ✓ Metodologia i detall dels procediments de control, anàlisi i optimització dels contractes.
- ✓ Eines associades al servei i funcionalitats incloses.
- ✓ Detall i exemple dels resultats i informes generats al servei en cada procés requerit.

Les propostes que no descriguin suficientment els procediments, les fases, les eines i els informes associades al servei no seran valorades i seran excloses. De la mateixa manera, no es valoraran les propostes que presentin una descripció del servei basada literalment en aquesta descripció.

Les activitats que ha de contemplar el servei de gestió TEM sol·licitat són les següents.

Gestió de facturació:

- ✓ Recepció i validació de la facturació mensual dels serveis als operadors de telecomunicacions segons els contractes vigents.
- ✓ Control dels costos en processos de migració de serveis o modificació de contractes/condicions.
- ✓ Detecció d'incidències/errors de facturació. Anàlisi i seguiment mensual dels errors de facturació.
- ✓ Suport en el procediment de reclamació amb l'operador.
- ✓ Generació d'informes mensuals de seguiment. Cal indicar els informes proposats per al seguiment de la gestió de facturació.
- ✓ Auditoria tècnica i econòmica dels serveis de telecomunicacions amb periodicitat anual. Les propostes han d'incloure el detall dels processos, els recursos i les eines, així com els aspectes inclosos en aquesta auditoria.
- ✓ Proposta de millores per corregir aquells casos de facturació excessiva o incorrecta en què puguin incórrer els usuaris, es realitzaran amb cadascun dels informes presentats.
- ✓ Anàlisi de posicionament tècnic i econòmic dels serveis de telecomunicacions (Benchmark) considerant organitzacions similars del sector d'activitat de BSMSA, CBSA i d'altres sectors d'activitat.

Les propostes han de detallar els procediments i les eines per a l'elaboració de l'anàlisi de Benchmark.

L'adjudicatari haurà de justificar de forma clara, la fiabilitat de les fonts i la capacitat de verificació de la informació per a l'elaboració d'estudis de Benchmark.

Gestió d'inventari:

- ✓ Control i seguiment mensual d'inventaris.
- ✓ Consolidació d'inventari a partir de les diferents fonts d'informació.
- ✓ Elaboració mensual dels informes de gestió d'inventari. El licitador haurà d'especificar la proposta d'informes de seguiment i de control per a la gestió de l'inventari.

Gestió d'imputació dels costos:

- ✓ Trasllet de modificacions i actualització de l'inventari de serveis i centres d'imputació/àrees de BSMSA i CBSA, a les eines de gestió.
- ✓ Imputació mensual de la despesa en funció de l'inventari de serveis i centres d'imputació.
- ✓ Elaboració mensual dels informes relacionats amb la imputació dels costos. El licitador haurà d'especificar la proposta d'informes associats a la gestió d'imputacions.
- ✓ S'haurà d'oferir com a mínim: Un fitxer amb número de matrícula, import fix, import mòbil, consum de dades.

Serveis de suport de gestió i control dels contractes:

- ✓ Anàlisi dels costos i les recomanacions d'optimització de costos, propostes de millores i eficiència. Anàlisi devolucions, desviacions i propostes d'accions correctores.
- ✓ Suport en els processos de tancament periòdic amb els operadors.
- ✓ Seguiment periòdic de l'aplicació de les tarifes de contracte i les regularitzacions.
- ✓ Seguiment pressupostari i suport anual a l'elaboració de pressupostos.
- ✓ Suport permanent en la resolució de consultes relacionades amb els costos d'operador de telecomunicacions.

BSMSA és un organisme dinàmic i això comporta, entre d'altres:

- ✓ L'obertura de nous centres, l'agrupació de centres dispersos en centres nous, les obres de remodelació...
- ✓ Actes no previstos amb necessitats de serveis de telecomunicacions.
- ✓ Situacions d'emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.
- ✓ Actes o esdeveniments puntuals que requereixin de serveis de comunicacions temporalment amb caire urgent.
- ✓ Evolució de les necessitats en serveis de comunicacions (ample de banda, canals de veu, etc.).

Els proveïdors hauran d'adequar els serveis a la realitat de BSMSA i CBSA en cada moment i prevenir els nous requeriments en serveis i sistemes de comunicacions.

Aquest dinamisme comporta que el dimensionament inicial pot ser modificat per BSMSA i CBSA en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte. Els proveïdors ajustaran el dimensionament dels sistemes a cada situació.

El servei haurà de contemplar les fases següents.

- ✓ Fase de presa de control del servei i posada en marxa

El licitador definirà de manera detallada la planificació d'activitats, requisits i terminis per a la posada en marxa del servei.

El licitador proposarà la proposta de lliurables del servei, eines, informació i informes.

És indispensable incloure la valoració detallada desforç de lequip de treball a assignar del proveïdor, així com la valoració desforç i requisits estimats de participació per part de lequip de direcció i equip de seguiment de BSMSA per a aquesta fase de posada en marxa.

S'hauran de complir els nivells de qualitat i fites establerts per a aquesta fase de posada en marxa, sent molt crítica per a BSMSA

✓ Fase d'operació regular del servei

El licitador descriurà el flux de treball proposat durant la prestació i operació regular del servei.

S'han de complir els nivells de qualitat i fites establerts per a aquesta fase de servei regular.

✓ Fase de devolució

El licitador descriurà la seva proposta per a devolució detallada del servei a BSMSA.

S'establiran els compromisos de devolució del servei.

Les eines i les plataformes necessàries per a la prestació del servei de gestió TEM seran facilitades per l'adjudicatari.

El proveïdor ha de detallar la proposta de ferramentes de treball associades a la prestació del servei

Les propostes dels licitadors han d'incloure la descripció detallada de les eines i plataformes esmentades i el model de gestió. La descripció ha d'incloure com a mínim l'arquitectura, els mòduls i les funcionalitats, així com oferir un pilot parametrizat a les necessitats del grup BSM abans de la finalització del període de posada en marxa.

Els licitadors han d'incloure en les seves propostes el detall dels mecanismes i mesures de seguretat implementades al servei de gestió i a totes les eines del servei.

La plataforma i eines han de contemplar com a mínim les funcionalitats següents:

- Incorporació/lectura de facturacions de diferents operadors i diferents formats. Generació i gestió de BBDD amb la informació de facturació.
- Aplicació automàtica dels contractes vigents amb els operadors.
- Consulta i gestió de facturació.
- Consulta i gestió d'inventari.
- Imputació automàtica dels costos, considerant els criteris propis
- Càrrega automàtica dels costos imputats.
- Seguiment comptable, pressupostari.
- Gestió d'informes del servei. Ha de permetre parametrizació segons requeriments de BSMSA i CBSA.
- Portal Web per a accés a la informació del servei. El portal ha de ser personalitzable, permetre l'accés segons perfils/privilegis i l'automatització del control d'accés dels usuaris.

La plataforma ha de permetre adaptar qualsevol model de contracte del grup BSM amb els operadors de telecomunicacions, serveis, organització i imputació del grup BSM, models de facturació dels operadors de telecomunicacions.

La plataforma ha d'estar disponible de manera servei i en idioma català i castellà durant tota la vigència del contracte.

BSMSA i CBSA estan en fase de preparació i elaboració del Plec de requeriments dels serveis de telecomunicacions.

A partir de la publicació de l'expedient de contractació dels serveis d'operador de telecomunicacions, es requereix suport especialitzat de l'empresa adjudicatària del servei de gestió de contractes,

facturacions i serveis. L'adjudicatari haurà de com a mínim realitzar les següents activitats derivades de la revisió de propostes de l'expedient:

- Revisió detallada de la documentació del Plec de Bases i suport a la resolució de les consultes i dubtes tècniques
- Anàlisi i valoració motivada i posicionament de les propostes rebudes amb l'aplicació dels criteris de BSMSA establerts.
- Suport en el procés de posicionament final segons procediment establert, suport a la redacció d'informes de detall, informes resum i presentacions.
- Anàlisi i informe d'impacte de les propostes seleccionades i recomanacions derivades per a la seva gestió i implantació i avaluació de possibles migracions de serveis.

L'adjudicatari haurà de presentar i descriure amb suficient detall que permeti el grau de comprensió la seva metodologia de treball, eines disponibles i els punts de control per garantir el desenvolupament del servei d'anàlisi requerit.

Marc Temporal del Contracte

El termini del contracte s'estableix en un total d'UN (1) any i 1 MES des de la signatura del contracte, amb TRES prorrogues d'UN (1) any.

- El termini de lliurament dels serveis serà de com a màxim 10 dies naturals des de la signatura del contracte.

Condicions d'execució

A continuació s'estableixen les condicions generals d'execució que regiran aquest contracte i que l'adjudicatari estarà obligat a complir durant la seva consecució.

Relació serveis

El servei ha de contemplar les fases següents. Les propostes han de contenir el suficient detall de la metodologia, tasques i recursos inclosos a cada fase.

- ✓ Posada en marxa
- ✓ Operació del servei
 - Servei de gestió de contractes, facturació i inventari.
 - Anàlisi de les propostes en resposta a les licitacions de serveis de comunicacions de BSMSA i CBSA.
- ✓ Traspàs/devolució

El servei a contractar haurà d'oferir bàsicament el següent model:

- ✓ Gestió financera, que inclou els processos de:
 - Gestió de facturació
 - Gestió d'inventaris
 - Gestió d'imputació de costos als diferents Centres de Cost (Cecos)
 - Suport a la gestió dels contractes i serveis
- ✓ Manteniment i explotació de l'inventari, que inclou el procés de:
 - Actualització i manteniment d'inventaris
- ✓ Gestió d'informes
- ✓ Gestió d'històrics
- ✓ Plataforma informàtica de Gestió y Portal web TEM

Les eines i les plataformes software web necessàries per a la prestació del servei de gestió TEM seran facilitades per l'adjudicatari.

Les propostes dels licitadors han d'incloure la descripció detallada de les eines i plataformes esmentades i el model de gestió. La descripció ha d'incloure com a mínim l'arquitectura, els mòduls i les funcionalitats, així com oferir un pilot parametritzat a les necessitats de BSMSA i CBSA abans de la finalització del període de posada en marxa.

Els licitadors han d'incloure en les seves propostes el detall dels mecanismes i mesures de seguretat implementades al servei de gestió i a totes les eines del servei.

La plataforma i eines han de contemplar com a mínim les funcionalitats següents:

- ✓ Incorporació/lectura de facturacions de diferents operadors i diferents formats. Generació i gestió de BBDD amb la informació de facturació.
- ✓ Aplicació automàtica dels contractes vigents amb els operadors.
- ✓ Consulta i gestió de facturació.
- ✓ Consulta i gestió d'inventari.
- ✓ Imputació automàtica dels costos, considerant els criteris propis de BSMSA i CBSA. Càrrega automàtica dels costos imputats.
- ✓ Seguiment comptable i pressupostari.
- ✓ Gestió d'informes del servei. S'ha de permetre parametrització segons requeriments de BSMSA i CBSA.
- ✓ Portal Web per a accés a la informació del servei. El portal ha de ser personalitzable, permetre l'accés segons perfils/privilegis i l'automatització del control d'accés dels usuaris.

La plataforma ha de permetre adaptar qualsevol model de contracte de BSMSA i CBSA amb els operadors de telecomunicacions, serveis, organització i imputació de BSMSA i CBSA, models de facturació dels operadors de telecomunicacions.

La plataforma ha d'estar disponible de manera servei i en idioma català i castellà durant tota la vigència del contracte.

El servei de Gestió TEM requereix un alt nivell de seguretat en el tractament de les dades, informació, procediments i eines requerides en la prestació del servei, com a mínim en els àmbits següents:

- Confidencialitat

És responsabilitat de l'adjudicatari mantenir i garantir mesures per a l'estricta confidencialitat de qualsevol informació aportada per BSMSA i CBSA o que es derivi de la present consultoria, amb total adaptació de la legislació vigent en aquesta matèria.

Les eines i els serveis han de garantir el compliment de les normatives de protecció de dades i seguretat, assegurar la integritat i confidencialitat de les dades, a més de garantir la disponibilitat de la plataforma segons acords de qualitat del servei.

S'obliga a tornar a BSMSA i CBSA, a petició seva, tota la documentació i la informació confidencial lliurada per a l'elaboració de la present col·laboració.

- Seguretat de la informació

És responsabilitat de l'adjudicatari mantenir i garantir mesures per a la seguretat de la informació aportada per BSMSA i CBSA o que derivi de la present consultoria, amb total adaptació de la legislació vigent en aquesta matèria i a la normativa interna de BSMSA i CBSA.

- Protecció de dades

És responsabilitat de l'adjudicatari mantenir i garantir mesures per garantir tot allò que estableix la legislació de protecció de les dades/RGPD.

Els licitadors han d'incloure en les seves propostes el detall dels mecanismes i mesures de seguretat implementades al servei de gestió i a totes les eines del servei.

Cal especificar els compromisos de compliment i assumpció de paràmetres de qualitat en l'execució del servei. S'han de garantir com a mínim els paràmetres següents:

Descripció	Valor Objectiu
POSADA EN MARXA	
Data compromesa per a la finalització de la posada en marxa.	1mes
Conciliació de l'inventari per facturació	1mes
Lliurament dels informes requerits de control de facturació i revisió dels contractes	1mes
Disponibilitat del Portal Web configurat amb la publicació de la informació e informes	1mes
LIURAMENT D'INFORMES I INFORMACIÓ AL PORTAL	
Informe estàndard	10 dies després de disposar de l'inventari
Correcció de la informació de facturació mensual	>= 95%
Modificació d'informes	durant el següent període d'entregues
Incorporació de nous informes	durant el següent període d'entregues
Publicació de la informació de facturació e informes en el Portal Web	15 dies després de disposar de l'inventari
Disponibilitat de la Plataforma i del Portal Web	>= 95%
GESTIÓ DE CANVIS I INCIDÈNCIES	
Termini màxim de solució d'una incidència crítica	<= 4 dies laborables
Termini màxim de solució d'una incidència NO crítica	<= 7 dies laborables
Correcció d'errors en informes/informació	<= 5 dies hàbils (per mes erroni) a partir de la data de detecció de l'error
MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ D'INVENTARI	
% línies correctament assignades en base a la informació disponible	<= 98%
Actualitzacions massives d'inventari	<= 5 dies laborables

Els licitadors detallaran a la seva oferta, la seva proposta de paràmetres de qualitat indicant els compromisos de qualitat oferts, així com les penalitzacions associades a l'incompliment d'aquests compromisos.

Les propostes hauran de detallar suficientment els compromisos de qualitat del servei i millores de les penalitzacions associades al seu incompliment.

Característiques del servei de gestió de contractes, facturació i inventari

Els serveis d'assistència tècnica i suport a la gestió de contractes d'operadors de telecomunicacions de BSMSA i CBSA, contemplen els següents àmbits. El model de gestió serà d'aplicació a tots els Lots/Contractes d'operadors de telecomunicacions.

El servei a contractar haurà d'oferir bàsicament el següent model:

- ✓ Gestió financera, que inclou els processos de:
 - Gestió de facturació
 - Gestió d'inventaris
 - Gestió d'imputació de costos als diferents Centres de Cost
 - Suport a la gestió dels contractes i serveis
- ✓ Manteniment i explotació de l'inventari, que inclou el procés de:
 - Actualització i manteniment d'inventaris
- ✓ Gestió d'informes
- ✓ Plataforma informàtica de Gestió

La plataforma tecnològica subjacent ha de ser prou potent i flexible com per tractar grans volums d'informació mensualment, acceptar les peticions d'informació de tots els usuaris que es determini, sense que hi hagi problemes de falta de disponibilitat o baix rendiment, oferint la funcionalitat necessària per presentar la informació.

Els licitadors presentaran en la seva oferta una descripció de totes les funcionalitats. Així mateix, els licitadors han de presentar i descriure les eines/aplicacions que possibiliten aquestes funcionalitats i que compleixen els requeriments indicats.

La informació haurà d'estar degudament documentada.
Les ofertes basades en declaracions d'intencions o de referències sense estar degudament documentades per a poder ser avaluades.

Es requereix presentació de maqueta de l'aplicació i d'accés a versió de prova, tal i com es requereix en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCP).

Gestió de facturació

Inclou com a mínim les següents activitats:

- ✓ Recepció de les factures dels Operadors per cadascun dels Lots/Contractes vigents:
 - L'adjudicatari s'encarregarà de rebre puntualment i tractar còpia de la facturació de l'operador preferiblement en format electrònic o paper.
- ✓ Seguiment de la correcta aplicació dels contractes i tarifes:
 - L'adjudicatari s'encarregarà mensualment de revisar i aplicar les condicions i tarifes contractuals pels diferents conceptes facturables per cadascun dels Lots/Contractes.
 - Validació de la factura dels proveïdors i gestió d'errors amb l'operador i el departament de BSMSA i CBSA. Identificació d'errors de facturació. Informació de la validació al Departament.
- ✓ Validació de la correcta aplicació dels contractes i tarifes i comunicació i seguiment d'errors:

- Implantant polítiques de validació automàtiques que permetin detectar els errors de facturació de l'operador. Per exemple: facturació de "roaming" telefònic amb la itinerància inhabilitat, facturació de dades en dispositius de només veu mòbil ...
- De la implantació d'aquestes polítiques s'ha de generar un informe de validació de la facturació i dels rebutjos de factura que s'han de seguir, amb l'operador i el Departament respectivament, fins a la seva resolució.

La normativa d'aplicació sobre terminis de pagament de l'organització a complir en relació a la facturació rebuda, l'adjudicatari presentarà el procediment proposat per garantir els terminis i condicions requerits.

- ✓ Gestió, seguiment i informe de reclamacions als operadors:
 - Generació d'informació per gestió de les reclamacions.
 - Suport en el procés de reclamació amb l'operador.
 - Seguiment de l'estat de les reclamacions.
- ✓ Càlcul de penalitzacions i seguiment:
 - Els contractes d'operadors actuals i futurs incorporen acords de nivell de servei i penalitzacions associades al incompliment de condicions de facturació i econòmiques de prestació dels serveis. Serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular o aportar la informació necessària per realitzar el càlcul i aplicar les esmentades penalitzacions.
 - Es realitzarà un seguiment de l'evolució de les penalitzacions i el seu abonament, tant directa com a través de la disminució de la facturació mensual.
- ✓ Càlcul de tancaments/regularitzacions respecte a facturacions concertades per centre de cost.
 - Mensualment es calcularà la facturació real en funció de consums unitaris de l'operador, per tal de conèixer el grau de desviació acumulada mensual amb la factura pactada amb l'operador per cadascun dels Lots/Contractes.
 - En el moment de materialitzar, mitjançant factura, les regularitzacions dels diferents lots que disposin de facturació concertada, es presentaran al departament de l'organització els informes justificatius associats a les regularitzacions. Amb coneixement de l'organització, l'adjudicatari mantindrà els contactes necessaris amb els operadors, per tal d'unificar els criteris pels càlculs dels imports de regularització.
- ✓ Documentació i informes associats a tots els processos de gestió de la facturació.
 - Es generarà tota la documentació i informes associats a tots els processos de gestió de la facturació.
 - Es realitzarà la càrrega d'informació en el portal de publicació/comunicació de la informació de facturació.
- ✓ Suport en el tractament d'inventaris.

Els licitadors han de presentar i descriure les eines/aplicacions disponibles i els punts de control per garantir el desenvolupament del servei requerit.

Gestió d'imputació de costos als diferents centres de cost

Inclou com a mínim les següents activitats:

- ✓ Distribució i imputació de facturació per cadascun dels Lots/Contractes:
 - Després de la conciliació i associació de l'inventari de telecomunicacions amb l'inventari de Recursos Humans i/o altres fonts d'informació disponibles, i la factura de l'operador. L'adjudicatari generarà un fitxer per comprovar i/o associar el cost de cada servei a l'usuari i centre de cost que correspongui.

Observacions: La possible disponibilitat de l'inventari de Recursos Humans/Altres dependrà d'aspectes interns de l'Organització BSMSA i CBSA .

Es requereix flexibilitat en les eines i el procés per la incorporació d'informació de la planta de serveis i els seus paràmetres.

- ✓ Seguiment i control de la situació dels pressupostos respecte facturació:
 - Un cop imputats els costos als diferents centres de cost, s'haurà de contrastar en relació als pressupostos establerts, tant en global com particularitzat.
 - S'ha de portar un exhaustiu control sobre l'execució del pressupost disponible, que permeti conèixer el grau d'assoliment del mateix, així com les possibles desviacions tant del pressupost disponible com de la seva relació amb el realitzat en despesa.
 - Mensualment es lliurarà al departament de l'organització, informe amb l'estat de la situació econòmica i previsió de la projecció de despesa a fi d'any.
 - L'adjudicatari ha de realitzar seguiment evolutiu.
 - S'ha d'informar als diferents centres de cost de l'evolució i en especial de les previsions de desviació.
- ✓ Resolució de inconsistències i de costos no imputats:
 - Mensualment es realitzarà un informe de rebutjos d'inventari/factura que informará de totes aquelles despeses que per algun motiu no s'han pogut repercutir al seu centre de cost.
 - En aquest informe s'ha de contemplar els nous rebutjos del mes en curs i els rebutjos no resolts de mesos anteriors, es lliurarà al departament de l'organització pel seu coneixement. L'adjudicatari realitzarà gestions i seguiment d'evolució de rebutjos amb l'objectiu de minimitzar els mateixos.

Comunicació/publicació d'informació als usuaris i als centre de cost:

- S'haurà de proporcionar un sistema perquè els responsables del servei, els responsables d'àrea, disposin mensualment del detall dels serveis/imports que se'ls imputen/facturen, així com la seva evolució en el temps.
- ✓ Càlcul i Comunicació/publicació del indicadors de seguiment del contracte definits per BSMSA i CBSA.
 - Amb la cadència establerta (mensual-trimestralment), es facilitaran els valors dels indicadors de seguiment del contracte que pugui definir en base a les necessitats requerides per l'Organització.

Gestió d'imputació de costos als diferents centres de cost

Inclou com a mínim les següents activitats:

- ✓ Anàlisi de desviacions per cadascun dels Lots/Contractes, causes i propostes de mesures correctores:
 - El Servei haurà d'analitzar les desviacions pressupostàries tant en les despeses d'operador com en els disponibles dels centres de cost aportant i suggerint mesures de millora viables, que facilitin la resolució de les causes d'aquestes desviacions . O si és el cas, mesures pal·liatives que resolguin el problema.
- ✓ Elaboració d'informes de seguiment de consum dels diferents centre de cost i de les línies que superin límits predeterminats.
- ✓ Anàlisi de compliment dels contractes i tendències:
 - Periòdicament l'adjudicatari haurà de realitzar un anàlisi detallat tant en els aspectes econòmics

com tècnics, del compliment dels contractes i de les tendències d'execució i d'evolució dels serveis , costos , trucades, etc..

- Es requereix d'un anàlisi mínim semestral.
- ✓ Suport a la relació contractual:
 - El proveïdor ha de donar periòdicament suport en relació al desenvolupament dels contractes per treure la màxima productivitat dels mateixos.
- ✓ Informe de gestió mensual, resum trimestral i resum anual (modalitat/format per entorn executiu i modalitat/format per entorn gerencial).
 - Amb periodicitat mensual, l'adjudicatari elaborarà un informe de gestió que contempli com a mínim, l'evolució de la facturació de l'operador i l'aplicació de les tarifes així com la informació destacable del període. Proposar model.
 - Amb periodicitat trimestral, l'adjudicatari elaborarà un resum executiu de gestió. Proposar model.
 - Amb periodicitat anual, l'adjudicatari elaborarà un resum executiu de gestió. Proposar model.
- ✓ Seguiment i control dels pressupostos dels diferents centres de cost i contractes enfront al cost real. Elaboració d'informe mensual del seguiment pressupostari, previsió de possibles dèficits econòmics.

L'adjudicatari elaborarà un informe de control i seguiment dels pressupostos pels diferents centres de cost i per Lot/Contracte.

- L'adjudicatari confeccionarà el pressupost, i tancament anual dels exercicis, així com els ajustos periòdics (inicialment trimestrals, si be podrà ser periodicitat segons indicacions i necessitats del departament).
- ✓ Informes addicionals relacionats amb els contractes de telecomunicacions.
 - El licitador haurà d'atendre les peticions d'informació singulars que provenguin de l'organització i que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Gestió d'informes

Realització d'informes periòdics que seran definits en detall en iniciar el projecte, de comú acord amb BSMSA i CBSA.

L'organització podrà proposar els seus models i millores que estimi oportunes, tant en contingut com en certes característiques de la imatge corporativa de BSMSA i CBSA (logotips, colors, etc.).

El Servei proveirà a l'organització i als usuaris que es determinin, dels següents tipus d'informes de gestió i control de la despesa en serveis de telecomunicacions:

A) Àrea de Govern de Telecomunicacions

Àrea relacionada amb la presa de decisions finals, tant per millores contractuals d'operador com per a inversions o canvis tecnològics. Els informes destinats a aquesta Àrea han de presentar la informació de forma agregada però amb el detall necessari per tenir una visió global dels costos de comunicacions de l'organització.

Els licitadors hauran de proveir d'informes de seguiment econòmic i evolució de la despesa, així com d'informes executius de gestió que facilitin el seguiment i control dels contractes i la presa de decisions. Els licitadors han de detallar els informes proposats i adjuntar plantilles models d'aquests informes.

B) Àrea financera

Aquesta àrea està formada pels responsables dels centres de cost així com pel personal d'administració encarregat de validar i realitzar els pagaments de les factures de telecomunicacions i de fer un control de la despesa, avisant als responsables dels centres de cost, en cas de produir abusos o factures molt

elevades.

Els licitadors hauran de proveir d'informes per a càrrega en el sistema de gestió econòmica, així com informes de seguiment de factures i control de la facturació.

Els licitadors han de detallar els informes proposats i adjuntar plantilles models d'aquests informes.

C) Àrea tècnica

Aquesta àrea està formada per la unitat d'explotació TIC i lloc de treball. La seva responsabilitat es centra a garantir el bon funcionament dels sistemes i serveis de comunicacions així com la presa de decisions tècniques orientades a optimitzar el cost.

Els licitadors hauran de proveir d'informes que permetin el seguiment i control detallat dels contractes. Els licitadors han de detallar els informes proposats i adjuntar plantilles models d'aquests informes.

Plataforma informàtica de gestió

Disposició d'una plataforma informàtica per gestió unificada d'inventari, facturació, control costos, documentació, amb possibilitat d'accés a la informació en funció del perfil de l'usuari.

La plataforma tecnològica subjacent ha de ser prou potent i flexible com per tractar grans volums d'informació mensualment, acceptar les peticions d'informació de tots els usuaris que es determini, sense que hi hagi problemes de falta de disponibilitat o baix rendiment, oferint la funcionalitat necessària per presentar la informació associada al servei requerit.

La plataforma proposada ha de permetre addicionalment:

- ✓ La incorporació de nous elements de cost/consum de l'àrea d'explotació TIC i de la seva imputació per centre de cost/usuari i el seu tractament amb els mateixos procediments.
- ✓ Flexibilitat de canvi de procediments de càlcul dels consums i de la seva d'imputació. Per exemple: canvi de la política d'imputació en base a un sistema de tarifes internes, canvis organitzatius del centres de cost...
- ✓ Capacitat de generació/integració del fitxer d'integració de la despesa d'operadors de telecomunicacions amb altres sistemes de gestió, control i eficiència de BSMSA i CBSA.
- ✓ Flexibilitat en la implementació de sistemes de control d'accés d'usuaris integrats amb sistemes corporatius de Gestió d'Identitats.

La plataforma ha de tenir la capacitat de mostrar-se en la seva totalitat en idioma català o castellà. Qualsevol evolució o actualització ha de garantir el català o castellà en tota la plataforma.

Els licitadors presentaran en la seva oferta una descripció de les funcionalitats indicades de la plataforma informàtica de gestió. De la mateixa manera s'acompanyaran aquestes descripcions amb les corresponents a les plataformes, sistemes i aplicatius que les fan possible.

- Integració de fonts d'informació

El servei de gestió dels contractes de telecomunicacions, utilitzarà de manera transparent, les següents fonts d'informació :

- ✓ Inventari de Telecomunicacions de l'organització, que constitueix l'inventari associat a la xarxa de telecomunicacions, contenint els detalls tècnics relatius a tots els elements que conformen aquesta xarxa (línies, circuits, serveis, equips, terminals, etc.). Aquests elements tècnics es podran agrupar segons altres esquemes funcionals o econòmics determinats per l'organització .
- ✓ Factures electròniques i altres suports d'informació que facilitin els operadors. Es tracta de qualsevol tipus de suport (digitals o no) en els quals els operadors lliuren els seus detalls de facturació, inclòs, si fos necessari, l'accés a portals web on alguns operadors posen informació a disposició dels clients.
- ✓ Condicions dels Acords amb operadors i tercers. Les condicions que determinin els contractes o acords amb els diferents proveïdors de serveis de telecomunicacions i altres organitzacions, han de ser recollides en un repositori de regles disponibles per ser aplicades a la facturació realitzada

pels operadors. D'aquesta manera es podrà comprovar si aquesta facturació és o no correcta, determinar quins són els serveis i imports definitius a certificar.

- Abast d'informació de facturació

La plataforma haurà d'integrar en les seves bases de dades tota la informació disponible des de l'inici dels actuals contractes de telecomunicacions adjudicats i fins a la darrera facturació segons la data de finalització dels presents contractes.

Aquesta plataforma programari, assegurarà en tot moment, el compliment de la LOPD i del dret al secret de les comunicacions electròniques que estableix la Llei general de telecomunicacions, segons la legislació pertinent. Per tot això, la plataforma haurà de proveir els mecanismes de seguretat adequats per assegurar la integritat i confidencialitat de les dades considerades com a sensibles o crítiques. I, en tot cas, les dades de l'organització que s'aporten hauran de ser emmagatzemats en un històric, de manera que estiguin accessibles per a la seva consulta i/o tractament durant tot el temps que duri el servei, així com posteriorment.

L'aplicació/plataforma de Gestió dels contractes de Telecomunicacions ha de permetre als diferents usuaris accedir via web a la informació de consum de telefonia fixa i mòbil corporatives segons el seu perfil, així com a la informació associada al servei requerit.

La "Web de consums" ha de ser plataforma compatible amb les versions de navegador utilitzat en els equips de l'organització (almenys Internet Explorer, Chrome, Firefox), i estar desenvolupada de manera que sigui capaç de realitzar el processament de la informació de consums de telecomunicacions independentment de la diversitat en el format d'origen segons l'operador o proveïdor, país, moneda i idioma, permetent a l'organització, canviar d'operador, i adaptar-se al canvi de forma ràpida.

Aquesta aplicació, ha de ser totalment parametritzable segons les necessitats de BSMSA i CBSA . Ha de tenir una interfície el més intuïtiva possible, per proporcionar la millor experiència d'usuari al personal de l'organització que l'utilitzi. L'aspecte i la navegabilitat, han de ser totalment personalitzables, tant a nivell d'imatge corporativa (logos, colors, etc.), com en la facilitat de maneig de l'eina.

Tots dos aspectes seran revisats pels usuaris de l'organització, qui marcarà les directrius d'experiència d'usuari, i funcionalitat de la mateixa. L'adjudicatari haurà d'ajustar-se a les necessitats de l'organització pel que fa a l'aplicació web, de manera que es faci una personalització única de l'eina segons els requeriments.

De la mateixa manera, l'aplicació ha d'incorporar una funció d'ajuda i un manual d'ús per als diferents perfils d'usuaris de l'aplicació.

Les funcionalitats mínimes que aquesta eina web ha de tenir són les següents:

- ✓ Sistema de consultes web: tots els informes generats per l'eina han de ser consultables via web, en funció de l'usuari i la contrasenya i del perfil i privilegis de l'usuari. Addicionalment han de poder realitzar consultes on-line relacionada amb la despesa i la seva evolució, dades d'inventari associada a cada servei, dades de centres de cost, despeses agregades i detalls.
- ✓ Sistema de consultes web: ha de disposar de funcionalitats integrades i bidireccionals entre els mòduls/funcionalitats de gestió de facturació i gestió/administració de l'inventari.
- ✓ Sistema d'autenticació d'usuaris: la plataforma de gestió dels contractes de telecomunicacions haurà de disposar de la possibilitat de realitzar l'accés als continguts de la mateixa a través d'una interfície web segur (HTTPS). L'organització definirà els usuaris que accediran a aquest servei. L'accés estarà controlat per usuari i contrasenya.
- Sistema de control i accés d'usuaris
 - ✓ La plataforma informàtica de gestió ha de disposar d'un procediment de control d'accés dels usuaris segons perfils i permisos d'accés a la informació/documentació, etc..
 - ✓ La plataforma ha de permetre, cas de que així ho requereixi l'organització, l'accés dels usuaris finals al seu consum de serveis d'operadors.
 - ✓ L'adjudicatari haurà d'administrar mensualment el control d'accés d'usuaris responsables de centres de cost.

✓ La plataforma proposada ha de permetre addicionalment:

Capacitat d'integració amb els sistemes de gestió d'identitats de l'organització, que garanteixi la identificació automàtica dels perfils d'accés i les seves dades.

Els licitadors detallaran en la seva proposta els procediments de control d'accés disponibles i el procediment de posada en marxa, identificant de forma clara els requeriments de sistemes, seguretat, integració, i tot el necessari per tal de garantir el màxim control.

L'adjudicatari ha de contemplar la disposició dels servidors, altre hardware necessari, software i llicències, així com del manteniment corresponent, pel correcte funcionament del sistema; tot inclòs dins del preu de la seva oferta.

Cal observar que, en funció de la disponibilitat de medis de l'organització, s'estudiaria i es tractaria la possibilitat d'integrar-ho amb els sistemes corporatius de gestió d'identitats i de Single Sign-On Corporatius. D'aquesta manera cadascun dels usuaris utilitzaran el compte corporatiu que li autoritzarà a un determinat nivell d'accés a la informació (perfil).

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir formació de la plataforma, sistema i aplicatius sobre els quals es presta el servei, posant a disposició del personal de BSMSA i CBSA de tota la informació o documentació que sigui necessària per controlar els procediments d'operació i la usabilitat de les eines que es posen a la seva disposició i que formen part del servei.

S'establiran les jornades de formació per als gestors i els usuaris implicats en el projecte, que siguin necessàries, amb l'objectiu d'explicar de forma clara i concisa els conceptes i mètodes que permeten una millor gestió dels costos de telecomunicació a través del servei contractat, les funcionalitats completes i les pautes d'ús eficaç dels aplicatius sobre els quals van a operar com a usuaris.

Condicions de servei

Horari

La realització de les tasques del servei que no tinguin cap impacte, i per tant sense afectació als entorns productiu o de normal activitat es farà d'acord amb les especificitats que als efectes indiqui BSMSA i CBSA.

Les tasques del servei que necessitin una parada planificada dels serveis productius o puguin produir inconvenients, i per tant amb afectació en la normal activitat dels serveis productius de BSMSA i CBSA es desenvoluparan en horari Festiu/Nocturn de la seu i/o dintre del horari acordat amb BSMSA i CBSA.

Ubicació

Tota la activitat necessària per la realització de tasques relacionades amb el servei es realitzaran en les ubicacions de la plataforma o a petició de BSMSA i CBSA en la ubicació i en l'horari que aquesta indiqui, i de la forma que es determini, presencial o remota.

Les reunions d'anàlisi, requeriments, seguiment i coordinació del servei i altres que BSMSA i CBSA determini es realitzaran a les instal·lacions de BSMSA i CBSA, i en l'horari que es determini.

Equip de treball

L'adjudicatari haurà de disposar i assignar per l'execució del contracte de personal tècnic qualificat que compleixi amb els següents perfils:

Es requereix un equip integrat per recursos especialitzats amb els diferents perfils necessaris per cobrir l'abast de les tasques sol·licitades, amb coneixement al sector dels serveis de telecomunicacions i amb experiència al servei de gestió TEM en referències similars.

El dimensionament de l'equip és responsabilitat de l'adjudicatari. Com a mínim ha d'estar compost pels perfils següents:

1 Cap de Servei	Enginyer de telecomunicacions (grau+màster), amb mes de 8 anys d'experiència professional en la realització de projectes de consultoria i serveis de gestió de contractes als àmbits de la present licitació. Caldrà demostrar experiència.
1 Enginyer en Telecomunicacions – Consultor assignat al Servei	Enginyer de telecomunicacions (grau+master), amb mes de 4 anys d'experiència professional en la realització de serveis de gestió de contractes i gestió de serveis i facturació als àmbits de la present licitació. Caldrà demostrar experiència.
1 Enginyer en Processos – Consultor de Processos	Enginyer tècnic de telecomunicacions, amb mes de 4 anys d'experiència professional en la consultoria de especialitzada en gestió de processos de facturació del sector de les telecomunicacions. Caldrà demostrar experiència.
1 Tècnic en Telecomunicacions – Tècnic de Gestió	Enginyer tècnic de telecomunicacions o FP grau superior, amb mes de 2 anys d'experiència professional en consultoria especialitzada en gestió de peticions de serveis de telecomunicacions i processos d'inventari. Caldrà demostrar experiència.

L'adjudicatari haurà d'acreditat el currículum vitae dels recursos proposats, i es requereix que almenys que 2 dels recursos assignats al projecte disposen de la **certificació ITIL v3/4 o similar**.

Per acreditar aquests extrems, s'adjuntarà còpia de les titulacions de les persones que s'assignen a aquest projecte, així com una relació dels projectes de serveis en què han participat i funcions exercides en els darrers anys. Als requisits de solvència tècnica i professional es defineixen les titulacions i experiència necessària per a cada membre de l'equip de treball. Així mateix es valorarà la experiència addicional.

L'adjudicatari es compromet a proveir els recursos humans i tècnics oferts en la seva proposta. En cas de que s'hagi de reemplaçar un dels recursos, haurà d'informar amb una setmana d'antelació d'aquest fet, i contrastar i acordar amb el comitè de seguiment del projecte les circumstàncies del canvi i del nou recurs, i BSMSA haurà d'acceptar explícitament aquest canvi.

BSMSA es reserva el dret de demanar un canvi de recurs si aquest no compleix amb els requisits de qualitat, coneixements tècnics o d'entrega de tasques a temps.

Qualsevol comunicació o petició, especialment si pot implicar una despesa econòmica posterior, haurà de ser aprovada pel comitè de seguiment del servei, i BSMSA no acceptarà cap mena de carrer econòmic per actuacions no hagin estat expressament demandades per part dels seus interlocutors i, en aquest sentit, es responsabilitat de l'adjudicatari no acceptar altres demandes que no siguin les d'aquests referents.

- Control de qualitat

L'adjudicatari ha d' oferir un servei TEM amb un nivell d'excel·lència i qualitat màxims. Per això, l'adjudicatari s'obliga a tenir implantada una sèrie de mecanismes que permeten a BSMSA o CBSA valorar la qualitat de servei així com reportar qualsevol dubte o incidència en la gestió del mateix.

Durant el procés de resolució d'una incidència, l'adjudicatari ha de facilitar una comunicació amb el consultor assignat al servei, de manera que es faciliti la comunicació primera de qualsevol inquietud o dubte respecte a l'atenció que s'estigui rebent.

Formació i transferència de coneixements

Per completar l'abast dels servei presentat i fer una formació i transferència de coneixement completa als responsables tècnics de BSMSA i CBSA, l'adjudicatari ha de posar a disposició de BSMSA i CBSA un expert o experts amb coneixements de les instal·lacions, serveis i configuracions desenvolupades a BSMSA i CBSA per realitzar la formació i transferència de coneixements. El servei es realitzarà dintre del horari laboral de BSMSA i CBSA al llarg de com a màxim 2 jornades laborables de 4 hores.

L'adjudicatari haurà de prestar la formació i transferència de coneixements a les instal·lacions de BSMSA o CBSA.

L'adjudicatari haurà de proporcionar la documentació completa d'aquesta formació i transferència de coneixements. Tota la documentació s'entregarà en format digital.

La documentació es lliurarà en Català i/o Castellà.

Compliment Estàndards i Polítiques de BSMSA

BSMSA es regeix per un seguit de polítiques i procediments en l'àmbit de tecnologia orientats a garantir tant la qualitat com la correcta consecució i evolució dels projectes i serveis que governa.

Amb aquesta orientació, en els següents apartats es detallen els aspectes més rellevants a tenir en compte per a la correcta execució del contracte que l'adjudicatari haurà de respectar i s'obligarà a aplicar per alinear-se amb les bones practiques referides.

Si es considera necessari, durant l'execució del contracte, BSMSA posarà a disposició del adjudicatari aquells procediments complementaris que consideri rellevants.

L'adjudicatari ha de presentar en l'oferta com proposa aplicar aquestes polítiques i com s'alinejarà amb els requeriments metodològics i tècnics de BSM, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

Gestió del Contracte

L'adjudicatari nomenarà un únic responsable del contracte com interlocutor per a la gestió del contracte; alhora BSMSA nomenarà un interlocutor únic.

Periòdicament, i a sol·licitud de BSMSA, es realitzaran reunions de seguiment i coordinació de l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

Es definirà un comitè de seguiment del projecte en el qual participarà tant els responsables de servei que BSMSA designi, com la direcció del projecte de l'adjudicatari, així com aquelles persones, tant de BSMSA com de l'adjudicatari rellevants per les reunions específiques. El comitè serà l'òrgan màxim de direcció del projecte i s'hauran de complir les seves directrius.

L'adjudicatari es compromet a complir amb els requisits que es marqui des de BSMSA, tant pel que fa a requeriments de procés com tècnics, de fites i calendari.

Eines de suport al servei

BSMSA disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i operació dels diferents serveis i projectes. En el cas d'identificar que per a portar a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, BSMSA donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

L'adjudicatari haurà de fer us obligatòriament de les eines de suport que BSMSA consideri necessàries per a portar a terme l'execució d'aquest contracte.

Política de gestió del canvi

El desplegament de noves versions, modificacions als servidors o canvis en configuracions dels entorns productius es realitzarà seguint el procés corporatiu de gestió del canvi de BSMSA.

El licitant haurà de tenir en compte les següents premisses a l'hora de gestionar els canvis de configuració.

BSMSA planifica el 80% de les PDC's amb 3-4 dies de preavís i esperant la confirmació dels proveïdors per la seva planificació, però en d'altres casos més urgents les PDC's s'hauran d'executar complint els SLA's corresponents a les peticions, depenent de la seva prioritat.

El licitador podrà planificar i crear PDC's dins de l'àmbit de la seva responsabilitat, per tal de portar a terme els canvis necessaris dins la infraestructura suportada, validades i consensuades amb BSMSA:

En aquests casos haurà de complimentar tots els camps de la plantilla PDC incloent el pla de proves pertinent per validar el correcte funcionament del servei. A més a més, haurà de col·laborar amb els usuaris clau o proveïdors per a la realització de les proves de validació i d'acceptació.

El licitador rebrà les peticions de canvi (PDC) aportades per BSMSA i haurà de planificar i verificar les accions descrites per tal d'executar-les segons les indicacions del PDC. (Cas més comú de Gestió del Canvi).

Haurà d'executar el canvi fora de l'horari d'oficina, si així ho determinen els responsables de BSMSA o si l'impacte del canvi en el funcionament dels usuaris així ho requereix.

Gestió d'entorns

La implantació d'una nova aplicació requereix que aquesta romangui correctament configurada i provada en tots els entorns operatius de BSMSA.

En termes generals, l'arquitectura de BSMSA disposa dels següents entorns:

Entorn de Desenvolupament o Test. És l'entorn que servirà per que els desenvolupadors desenvolupin i provin les noves funcionalitats.

Entorn d'Integració. Entorn comú on tots els desenvolupaments fan "commits" dels canvis del codi. L'objectiu d'aquest entorn es combinar i validar el treball de l'equip complet del projecte perquè pugui ser testejat abans de ser promogut.

Entorn de Preproducció. Es l'entorn que servirà per a provar les noves versions de codis desenvolupats en un entorn de codi i dades idèntic al de Producció i que ha de poder-se replicar tantes vegades com calgui a partir de l'entorn de producció, poder detectar errors abans de fer un canvi de versió a l'entorn de Producció i fer-lo quan es tinguin les garanties que s'han superat les proves necessàries. Aquest entorn serà un clònic de producció on desplegar tots els elements que formen el sistema.

Entorn de Producció. Correspon amb l'entorn productiu de les aplicacions de BSMSA on es troben les aplicacions que donen serveis als processos de negoci de l'organització. Aquest entorn, per sistemes crítics es troba distribuït en més d'un CPD.

BSMSA es reserva la potestat de modificar el número d'entorns operatius requerit en cas de necessitat i si el servei ho exigeix, quan això sigui requeriment crític per l'objecte del contracte.

L'adjudicatari es compromet a complir amb aquest estàndard i contribuir a que les aplicacions del seu àmbit estiguin implantades correctament als entorns operatius requerits.

Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir tant els materials o subministraments, com els productes o serveis derivats o inclosos en la present contractació.

El període de garantirà que l'adjudicatari ha de garantir per els materials a subministrar i els treballs requerits per la seva implantació serà de, com a mínim, dos anys. En el cas dels desenvolupaments i resta de serveis, es requereix d'un termini de garantia de, com a mínim un any.

En ambdós casos, el període de garantia s'iniciarà amb la recepció i acceptació, a través de l'acta de recepció del sistema, per part de BSMSA del material o servei objecte del contracte.

Aquesta garantia inclourà tant l'esmena d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en el funcionament dels desenvolupaments o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altre mitjà. Com la substitució dels equips o components que es puguin considerar defectuosos, quedant exempts aquells que deixin de funcionar per mal ús o manipulació incorrecta, obligant-se a fer els canvis o substitucions necessàries per solucionar les deficiències detectades imputables a l'adjudicatari si així ho sol·licita BSMSA.

Durant el període de garantia, totes les tasques de suport tècnic i consultoria necessàries per diagnosticar i resoldre els defectes ocorreguts aniran a càrrec de l'adjudicatari a cost zero, incloent els materials, la mà d'obra, els desplaçament i qualsevol altra despesa o maquinària necessària.

En l'oferta s'adjuntaran les condicions específiques de la garantia proporcionada per l'empresa adjudicatària pel que fa als productes derivats o inclosos en la present proposta, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

S'hauran de garantir les mesures que s'hagin d'implementar en cas de tractament de dades de caràcter personal, per evitar la seva pèrdua, alteració o accés no autoritzat. Des del punt de vista de l'ENS, la seguretat de la informació contemplarà cinc dimensions de protecció:

- 1) La confidencialitat, que impedeix els accessos i usos no autoritzats de la informació sensible
- 2) La integritat, que avala la inalterabilitat de les dades emmagatzemades en trànsit i en repòs.
- 3) La disponibilitat, que garanteix el correcte funcionament i accés als Serveis.
- 4) La traçabilitat, mitjançant un registre d'activitat dels sistemes d'informació.
- 5) L'autenticitat i l'autorització dels usuaris per protegir dades sensibles, que permeti controlar l'accés a la informació i als recursos, i garanteixi la identitat de les dades comunicades.

Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per BSMSA.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BSMSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Codi Font i Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a BSMSA, de forma exclusiva respectivament. Els desenvolupaments, productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

Per tant BSMSA, resten com a propietaris respectivament dels fonts realitzats, sense cap dret per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que pugui correspondre-li sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de BSMSA.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de BSMSA, necessaris per al desenvolupament del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a BSMSA. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

No obstant, si se'n deriva algun dret d'autor o inalienable pel seu autor, l'adjudicatari s'obliga a fer una cessió/transmissió de drets en exclusiva a favor de BSMSA, per temps indefinit, sense que aquest fet li doni dret a reclamar cap import en concepte de compensació i/o indemnització per aquest concepte.

Compliment GDPR

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada per BSMSA, o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en la Regulació General de Protecció de Dades (RGPD), publicada el 25 de maig de 2018, en el que respecta a la Protecció de Dades de Caràcter Personal, en la qual es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, i en el seu Reglament de Desenvolupament.

Compromís del Model de Seguretat ISO i ENS (Esquema Nacional de Seguretat) mínim nivell mig.

Descripció dels procediments de seguretat aplicats al servei i a la plataforma

- ✓ Incloure els procediments de seguretat i la descripció dels mateixos.

✓ Incloure els plans de seguretat, com a mínim:

- Pla de recuperació de negoci
- Pla de recuperació de continuïtat

Compromís del Model de Seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

La certificació ISO 27018 publicada el 29 de Juliol de 2014, és un codi de bones pràctiques en controls de protecció de dades per a serveis de computació en el núvol. Aquesta norma s'uneix a l'anterior ISO / IEC 27001 i ISO / IEC 27002 en l'àmbit de gestió de la seguretat de la informació i que es dirigeix específicament als proveïdors de serveis de núvol.

L'objectiu obertament perseguit per la norma és crear un conjunt de normes, procediments i controls a través dels quals els proveïdors de serveis en el núvol que, de conformitat amb la normativa europea en matèria de privacitat, actuen com a "processadors de dades", puguin garantir el compliment de les obligacions legals en matèria de tractament de les dades personals. Alhora proporciona als consumidors potencials de serveis cloud una eina comparativa útil per exercir el dret de verificar i auditar als nivells de compliment de les regulacions establertes pel proveïdor.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga a aplicar i alinear-se amb les bones practiques referides en aquesta norma, així com les referides al ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

L'adjudicatari haurà de aplicar mesures de seguretat de la informació en els processos, mitjançant acreditació de disposició de la certificació corresponent de l'Esquema Nacional de Seguretat en categoria mitjana.

Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de BSMSA fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus.

Els residus, sòlids o líquids, s'hauran de separar per fraccions i gestionar, correctament, mitjançant un gestor autoritzat per la Generalitat de Catalunya. Caldrà comunicar a BSMSA els gestors escollits i aportar la documentació relativa a la gestió de residus: fulls de seguiment de residus, fitxa d'acceptació (en cas que sigui necessari), així com altra informació que BSMSA puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar a BSMSA la documentació següent:

Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.

Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.

Mesures de prevenció i protecció que el personal de BSMSA haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.

Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.

Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.

Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.

BSMSA s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la Instal·lació, i és la següent:

Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.

Pla de prevenció per al control de riscos detectats.

Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

Auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret de BSMSA per examinar per mitjà d'auditors, externs o propis, el fidel compliment dels treballs per ells prestats i el compliment de les condicions d'execució.

BSMSA tindrà dret a dur a terme auditories de les activitats dels adjudicataris per assegurar-se que l'execució dels treballs es porta d'acord amb el que estableix el present Plec.

Tot el material i informació requerida per aquestes inspeccions i auditories pels representants de BSMSA o els seus representants estarà disponible sense restriccions.

BSMSA notificarà a l'adjudicatari amb dues setmanes d'antelació l'auditoria i amb un dia d'antelació la inspecció a realitzar, i l'adjudicatari tindrà l'obligació de:

Facilitar l'accés al material sol·licitat pel grup auditor.

Designar persones responsables que acompanyin els auditors.

Facilitar un entorn de treball adequat a la mateixa ubicació en què té lloc l'auditoria.

Cooperar amb l'auditor.