



Ajuntament de Granollers

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONTROL, GESTIÓ I MILLORA
DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DE VEU I DADES
DELS EDIFICIS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE
GRANOLLERS

Continguts

1 Introducció.....	1
2 Objectius i abast del contracte.....	2
2.1 Objectius.....	2
2.2 Abast 2	
3 Descripció de la situació actual.....	4
3.1 Veu i dades (tecnologia fixa).....	4
3.2 Veu i dades (tecnologia mòbil).....	4
4 Requeriments tècnics.....	6
4.1 Requeriments generals del servei.....	6
4.2 Requeriments de l'eina TEM.....	7
4.3 Requeriments dels serveis periòdics de gestió.....	7
4.3.1 Càrrega mensual de facturació.....	7
4.3.2 Informes mensuals de control i gestió.....	8
4.3.3 Control de la facturació.....	9
4.3.4 Enviament mensual per ens/centre de cost del desglossament de la seva factura.....	9
4.3.5 Resolució de dubtes diaris dels diferents interlocutors.....	10
4.3.6 Optimització de la despesa.....	10
4.3.7 Enviament d'informes individualitzats per usuari.....	10
4.3.8 Auditoria i seguiment dels canvis.....	10
4.3.9 Gestió de pressupostos.....	11
4.3.10 Suport davant els operadors de telecomunicacions.....	11
4.3.11 Resum de tasques mensuals de seguiment.....	11
4.4 Acompanyament tècnic de la licitació dels serveis de Telecomunicacions.....	12
4.4.1 Definició dels serveis i solucions finals.....	12
4.4.2 Elaboració dels plecs de la licitació.....	12
4.4.3 Suport en l'anàlisi tècnic de les ofertes.....	13
4.5 Gestió del Servei.....	13
4.5.1 Pla de posada en marxa i preparació de la plataforma TEM.....	13
4.5.2 Comitè de Direcció.....	13
4.5.3 Manteniment de la plataforma TEM.....	14
4.6 Normativa i legalitat vigent.....	14
4.7 Estructura organitzativa per prestar el servei.....	14
4.7.1 Funcions dels perfils.....	15
4.7.2 Idoneïtat dels perfils.....	16
4.7.3 Proposta Tècnica i Organitzativa.....	16
4.7.4 Control de la rotació.....	17
4.7.5 Horaris.....	18
4.7.6 Localització Física.....	18
5 Pla de qualitat.....	19
6 Pla de devolució.....	20

7 Termini d'implantació.....	21
8 Model de proposta.....	22
Informació a incloure en el sobre corresponent als criteris de judici de valor:.....	22
1. Eina TEM.....	22
2. Serveis periòdics de gestió.....	22
3. Acompanyament tècnic de la licitació dels serveis de Telecomunicacions.....	22
4. Gestió del servei.....	22
5. Altres eines.....	22
6. Pla de devolució.....	23
Els licitadors han de tenir en compte, que al sobre que conté la informació dels criteris avaluables mitjançant Judici de valor no es pot incorporar cap informació que permeti conèixer les característiques avaluades mitjançant criteris automàtics, per evitar exclusions.	23
Informació a incloure en el sobre corresponent als criteris automàtics:.....	23
9 Annex I: Estimació històrica de temps per tasca.....	24

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altra utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'adjudicatari en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté els requeriments tècnics de l'Ajuntament de Granollers en endavant, l'Ajuntament, per a la contractació dels serveis de control, gestió i millora dels serveis de telecomunicacions de veu i dades dels edificis municipals de l'Ajuntament de Granollers.

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

L'objecte del present contracte és el seguiment i gestió del contracte del servei de telecomunicacions de veu i dades (tecnologia fixa i mòbil), mitjançant la realització de serveis de control, gestió i optimització per l'Ajuntament de Granollers, a tots els seus centres, ens dependents i usuaris.

Amb aquesta contractació de serveis es pretén assolir els següents objectius:

- Integració en un quadre de comandament, de la informació exacta i precisa sobre el consum en telecomunicacions, per a la presa de decisions estratègiques i tàctiques.
- Tarificació de totes les línies de factura amb les tarifes reals, tant aquelles que ja venen correctament tarificades com les que l'operador dona un preu públic sense tenir en compte els descomptes.
- La revisió de totes les factures emeses pels operadors, tan de serveis com de tarifes i dividir-les per àrees i centres de cost.
- Vetllar pel compliment de les clàusules del contracte amb els operadors de telefonia.
- Aconseguir i seguir abonaments, fruit de la detecció i reclamació d'errors de facturació.
- La imputació correcta de costos per empreses i centres de cost.
- Enviar mensualment a totes les empreses, àrees i centres de cost un desglossament de la seva part corresponent de la factura amb el detall de com ha estat l'ús de cada línia i usuari.
- Resoldre dubtes que poden tenir les diferents empreses, àrees i Centres de Cost. Possible interlocució mensual amb les àrees.
- L'ajust continuat i òptim dels serveis contractats.
- La contenció de la despesa dels usuaris.
- Adequar i assegurar el compliment de la "política d'usos" i "manuals de bones pràctiques".
- La reducció del temps intern de dedicació a la gestió i control.
- Control i eines de gestió de l'inventari de dispositius i línies, així com la seva optimització.
- Assegurar l'èxit de la propera licitació dels serveis de telecomunicacions amb tecnologia fixa i mòbil.
- Realització del pressupost i seguiment trimestral del mateix, analitzant les desviacions.
- Redacció de comunicats generals amb recomanacions d'ús adequat i òptim de la veu i dades.
- Vetllar perquè l'Ajuntament faci un ús responsable, òptim i adequat de la veu i dades.

2.2 Abast

L'àmbit del contracte són els serveis de telecomunicacions de veu i dades, oferts pels diferents operadors de serveis de telecomunicacions a l'Ajuntament de Granollers i empreses i organismes associats.

Els serveis, objecte del present contracte, abasta el següent conjunt de tasques:

- Serveis periòdics de Gestió: Plataforma, eines, metodologia i serveis relacionats amb el control, gestió, optimització i ús eficient de les telecomunicacions de veu i dades (tecnologia fixa i mòbil), engloba:
 - Elaboració d'informes mensuals de control i gestió.



- Control de la facturació: revisió de factures i seguiment d'abonaments aconseguits, vers a les tarifes i serveis fixats en el contracte de serveis de telecomunicacions de veus i dades.
 - Enviament mensual per centres de cost el desglossament de la seva factura.
 - Resolució de dubtes diaris dels diferents interlocutors (més de 30).
 - Optimització de despeses, amb un pla exhaustiu d'acció i acompanyament proactiu.
 - Enviament d'informes individualitzats per usuari.
 - Auditoria sobre els serveis contractes i seguiment dels canvis.
 - Confecció del pressupost de telefonia i seguiment davant desviacions.
 - Suport a l'Ajuntament davant els operadors de serveis de telefonia.
- Acompanyament tècnic de la licitació dels serveis de Telecomunicacions:
 - Definició de l'estat objectiu
 - Elaboració dels plecs de licitació i suport
 - Suport en l'anàlisi tècnica de les ofertes. Recolzament en la valoració tècnica de les propostes presentades pels operadors de telecomunicacions.

3 Descripció de la situació actual

3.1 Veu i dades (tecnologia fixa)

Els serveis de comunicacions de veu i dades de tecnologia fixa de l'Ajuntament de Granollers es divideixen en Xarxa Corporativa de Fibra Òptica, pels edificis principals de l'Ajuntament de Granollers, i Xarxa secundària no Integrada a la resta d'ubicacions repartides per tot el terme municipal.

L'operador actual del servei de telefonia és la UTE formada per Telefónica de España, SAU- Telefónica Móviles España SAU- Telefónica IoT & Big Data Tech, SAU. El contracte actual (que integra com un únic lot els serveis de comunicacions fixes i els serveis de comunicacions mòbils) està vigent des del 30/04/2025 amb una durada inicial de 36 mesos i una pròrroga de fins a 24 mesos. Durant la vigència del present contracte de serveis de gestió i control, finalitzarà el contracte de serveis de telecomunicacions i, per tant, en funció de l'adjudicació podria implicar un canvi d'operador.

A mode únicament informatiu, les dades més destacables de la quantitat i del consum mensual de fixos (veu+ dades) són:

- 7 empreses
- 38 centres de cost
- 2 circuits d'alta velocitat MacroLAN
- 40 FTTH
- 75 línies de telefonia fixe
- 60 Canals NGN a fixos
- 60 Canals NGN a mòbils
- 340 DDIs
- Trucades
 - 28.959 minuts
 - 10.021 nacionals
 - 17.699 mòbils
 - 1.238 altres (90X, Internacionals, Emergències, etc...)

3.2 Veu i dades (tecnologia mòbil)

L'operador actual del servei de comunicacions mòbils és la UTE formada per Telefónica de España, SAU- Telefónica Móviles España SAU- Telefónica IoT & Big Data Tech, SAU. El contracte actual (que integra com un únic lot els serveis de comunicacions fixes i els serveis de comunicacions mòbils) està vigent des del 30/04/2025 amb una durada inicial de 36 mesos i una pròrroga de fins a 24 mesos. Durant la vigència del present contracte de serveis de gestió i control, finalitzarà el contracte de serveis de telecomunicacions i, per tant, en funció de l'adjudicació podria implicar un canvi d'operador.

La xarxa de comunicacions mòbils de l'Ajuntament està integrada per:

- Una Xarxa Privada Virtual formada per:
 - 520 dispositius mòbils (telèfons, tablets, routers 4G, USB's 4G, etc.)
 - 455 línies

- 323 línies amb tarifa de dades
 - 67 línies només veu
 - 65 targetes M2M
 - Les extensions fixes pertanyents a la Xarxa Corporativa de Veu
- Quatre Troncals SIP diversificat en dues ubicacions diferents.

A mode únicament informatiu, les dades més significatives del consum mensual de mòbils són:

- 19.467 minuts
 - 4.379 trucades a mòbils
 - 3.357 trucades internes
 - 896 trucades a fixos
 - 52 altres trucades (90X, Internacionals, Roaming, etc...)
- 230 SMS
- 206 GB
- 455 línies
- 9 tarifes de veu i dades

4 Requeriments tècnics

4.1 Requeriments generals del servei

Les ofertes presentades hauran de complir els següents requeriments:

- Disposar d'un sistema de gestió integral de la despesa de telecomunicacions accessible remotament.
- Disposar d'accés a una eina web pel control d'inventari i de les estructures organitzatives.
- Disposar d'eines informàtiques de:
 - Tarificació: Càlcul de costos dels consums i dades, a partir de les tarifes que es tinguin informades en el sistema.
 - Simulació: Diferents escenaris de costos, segons tarifes que es puguin parametritzar, període, etc.
 - Optimització: Eines que ajudin de forma automàtica a realitzar propostes per optimitzar els serveis contractats.
 - Control d'estalvis: Informe amb detall dels estalvis aconseguits.
 - Reconciliació de ràpels: Comprovació de les liquidacions periòdiques de descompte dels operadors.
 - Seguiment de pressupostos: Eina on es vegin les diferents desviacions.
- El servei abastarà principalment facturacions d'operadors que presten els serveis de telecomunicacions de veu i dades a l'Ajuntament. No obstant això, en el cas que residualment hi haguessin altres operadors, igualment haurien de ser gestionats per l'adjudicatari.
- El servei haurà de ser flexible i adaptable als canvis que es puguin anar produint, tant en el servei de veu i dades com en l'estructura interna de l'Ajuntament.
- El contractista haurà de treballar a nivell d'inventari, facturació, consums i despesa, segons els procediments que es defineixin.
- El servei consistirà en un servei, no una eina.
- El servei haurà de ser flexible i adaptable als canvis a tots els nivells.
- El servei haurà d'estar disponible quan la informació sigui necessària.
- El contractista tindrà que utilitzar el inventari de l'Ajuntament per contrastar la informació de les línies fixes i mòbils. Se li donarà accés mitjançant consultes API. No obstant, el contractista haurà de proporcionar eines per al control d'inventari i estructures organitzatives, que hauran de permetre l'assignació temporal de terminals i de línies, així com de les principals característiques de dispositius i la informació de gestió de cada una de les línies, sempre que l'Ajuntament ho requereixi.
- Possibilitat d'integració de la informació amb altres sistemes.
- Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament confidencials. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes sense l'autorització per escrit de l'Ajuntament.

4.2 Requeriments de l'eina TEM

Tot el servei es desenvoluparà amb el suport d'una plataforma TEM (Telecom Expense Management) que haurà de ser propietat de l'adjudicatari i que ha de permetre com a mínim:

- Ha de permetre navegar i visualitzar online la despesa a diferents nivells de filtre: operador, grup, empresa, àrea, departament, període, usuari, telèfon.
- El detall de la despesa ha de ser a nivell de trucada.
- La despesa ha de poder integrar els descomptes dels operadors (a nivell de trucada o consum). Per tant, es facilitarà informació dels costos bruts, nets o reals i de facturació.
- Possibilitat de visualitzar els costos amb descompte o sense.
- Gestió i mètriques sobre els diferents tipus de dispositius (veu, correu, dades, M2M, centraleta, extensions, etc.).
- La informació s'ha de donar tant en format web com Excel o via mail.
- Possibilitat de veure les dades, ja sigui de sumari, per mes, trimestre, any o qualsevol interval de temps, o bé la mitjana mensual del període escollit.
- Assignació de jerarquies per a l'accés a la web, on cada usuari podria veure el seus propis consums, així com els consums dels usuaris que li reportin.
- Guardar informació d'un mínim de 18 mesos.
- Possibilitat de tenir infinit número d'usuaris connectats.
- Facilitat de creació d'informes amb dades de cada usuari.
- Ràpid temps de resposta.
- Consolida en una sola plataforma tota la informació econòmica i operativa de la despesa en telecomunicacions i serveis digitals.
- Presenta indicadors agregats i permet navegar fins a les taules de detall i els registres operatius.
- Aplica perfils d'accés i segmentació de dades per usuari i àmbit.
- Accés des del navegador, sense desplegaments locals, i pot incorporar nous indicadors, funcionalitats i mòduls.
- Cada usuari accedeix amb una identitat individual.
- La plataforma contempla un segon factor d'autenticació.
- Les contrasenyes no s'emmagatzemen en text pla, s'utilitzen mecanismes criptogràfics adequats.
- Es diferencien perfils de visualització i edició, amb accés restringit a les funcionalitats autoritzades.
- Segmentació de la informació per usuari i àmbit d'accés.
- L'entorn productiu utilitza connexions HTTPS/TLS.
- Polítiques de còpia de seguretat, retenció i restauració, amb registres d'activitat (logs).

4.3 Requeriments dels serveis periòdics de gestió

4.3.1 Càrrega mensual de facturació

L'adjudicatari mensualment carregarà, a la plataforma TEM, el detall del trànsit i dels serveis consumits a partir de la informació desglossada a les factures facilitades pels operadors, en format electrònic.

Es mantindrà un històric de com a mínim 18 mesos.

Aquests consums seran creuats amb les dades organitzatives de l'Ajuntament i que l'adjudicatari haurà de mantenir actualitzades a la plataforma de gestió d'inventari.

4.3.2 Informes mensuals de control i gestió

A partir d'un quadre de comandament en format web i PDF, l'oferent haurà de presentar mensualment informes de control de consums i estadístiques.

Les dades hauran de ser visibles per:

- Quadre de gestió global: detall agrupat per l'anàlisi i control de la despesa.
- Quadre unitat de negoci/departament o àrea de responsabilitat: serveis de gestió i control de la despesa dels treballadors.
- Detall a nivell de dependència jeràrquica.
- Detall individualitzat de consums i serveis de contenció de la despesa.

Aquesta informació es compartirà a través d'informes personalitzats i accessos a plataformes al núvol.

a) Detall de patrons de consums online:

- Consums de Veu, amb mètriques de consums per hora, dia, duració, origen, destí.
- Consums de Dades, amb mètriques de tipologia sobre els serveis contractats, així com el volum consumit en MB.
- Consum per tipus de dispositius.
- Detall per tipus de tràfic.
- Comparatives entre àrees/ departaments.
- Ranking de trucades de major impacte.
- Trucades fora d'horari i festius.
- Evolució dels últims mesos i mitjana per terminal.
- Trucades internacionals.

Les dades hauran de ser visibles per:

- Quadre global: detall agrupat per l'anàlisi i control de la despesa.
- Quadre unitat de negoci/departament o àrea de responsabilitat: serveis de gestió i control de la despesa dels treballadors.
- Detall a nivell de dependència jeràrquica.
- Detall individualitzat per línia de consums i serveis de contenció de la despesa.

b) Detall de costos per factures

- Gestió de les factures emeses pel operador a partir de la baixada del portal de l'operador de totes les factures emeses en pdf.
- Casament entre factures pdf i informació carregada a la plataforma.

c) Tarificació de serveis: cost brut, net, tarificat i facturat

- Cost brut de cadascun dels serveis abans de descomptes en base al serveis i tràfics realitzats.
- Cost net dels serveis, aplicant amb descomptes.
- Cost tarificat en base a estimar l'impacte de les diferents tarifes.
- Cost facturat que apareix en factures, que podria ser una tarifa plana amb una quota mensual que periòdicament es regularitza.

- Gestió del saldo pendent entre el cost facturat i cost tarificat.
- Gestió de discrepàncies.

d) Anàlisis i informes mensuals de consums i alarmes

- Desviacions
- Alarmes
- Trucades a números especials
- Seguiment de consums de dades nacionals i en roaming
- Detecció d'oportunitats
- Detecció d'incidències i usos abusius

e) Quadre de comandaments amb les mètriques mes significatives.

- Mètriques per tecnologia (mòbil, fixa i dades)
- Seguiment mensual i desviaments per subfamília de serveis
- Alarmes

f) Fitxers específics de gestió:

- Fitxer de càrrega fets a mida per l'ERP, eines de BI i altres aplicatius.

La informació haurà de ser creuada amb l'estructura organitzativa de l'Ajuntament per ser agregada i estesa depenent de les necessitats (operador, organització, empresa, àrea, departament, usuari, rang de dates).

Es valorarà a partir dels exemples d'informes predefinits que el contractant presenti, tant en fitxer com directament sobre l'aplicatiu.

4.3.3 Control de la facturació

L'adjudicatari haurà de realitzar un control sistemàtic i profund de la facturació dels diferents operadors.

Caldrà presentar periòdicament:

- Resum de discrepàncies de facturació a partir de la tarificació amb les tarifes del contracte dels diferents serveis i tràfics realitzats.
- Informe detallat dels errors per la seva reclamació. Un informe amb el detall granular de tots els errors (trucades o quotes per terminal) amb la línia identificativa de la línia de facturació, cost i descompte segons l'operador, simulació segons l'oferta i quantificació de l'error amb la finalitat de detallar.
- Seguiment i reclamació a l'operador de factures, abonaments pendents i desviacions.
- Revisió de proposta de regularitzacions periòdiques i d'abonaments per part de l'operador.

4.3.4 Enviament mensual per ens/centre de cost del desglossament de la seva factura

Cada mes es confeccionarà i s'enviarà un informe a mida a cada una de les ens, àrees i centres de cost amb el detall a nivell d'usuari i serveis de la seva factura.

- Informes mensuals per ens/centre de cost amb el detall de les factures actuals i de l'últim període de Mòbil, Fixa i Xarxa de Dades amb el desglossament per cada una de les línies

dels principals serveis consumits.

- Comprovació que el detall per ens, àrees i centres de cost de cost correspon amb les factures emeses per l'operador.
- Actualització mensual d'altres, baixes i modificacions de línies per ens/centre de cost.
- Gestió de discrepàncies amb l'operador del repartiment per ens/centre de cost. Les factures estaran bloquejades fins que no es resolguin les discrepàncies.
- Enviament als responsables de cada ens/centre de cost amb missatge personalitzat amb l'infome del detall de la consum.

4.3.5 Resolució de dubtes diaris dels diferents interlocutors

Adicionalment a les tasques de realització i enviament d'informes detallant la despesa de les factures, es donarà suport i resposta als diferents interlocutors:

- Reunions periòdiques amb el servei TIC, responsable de la col·laboració.
- Reunió mensual amb l'operador pel seguiment de l'operativa.
- Resolució de dubtes amb els diferents responsables de empreses, àrees i centres de cost (actualment s'està fent interlocució amb més de 30 persones).

Adicionalment a la visualització del detall de totes les dades a través de l'aplicatiu, aquesta informació podrà ser comunicada mensualment als usuaris o centres de responsabilitat per email, amb el detall i alarmes que es defineixin durant la fase de posada en marxa.

4.3.6 Optimització de la despesa

L'adjudicatari haurà de presentar mensualment un resum i detall de cada una de les oportunitats d'estalvi detectades, incloent com a mínim:

- Recomanacions de millora i bones pràctiques.
- Detall de les principals accions d'optimització detectades i valoració econòmica de la oportunitat.
- Prioritat d'implantació de les diferents accions.
- Resum dels estalvis aconseguits.

4.3.7 Enviament d'informes individualitzats per usuari

En cas que l'Ajuntament ho estimi necessari, de forma mensual s'enviarà un correu electrònic als diferents usuaris i als seus responsables amb el detall del consum.

- Correus individualitzats a usuaris. S'analitzaran tots els serveis contractats i els seus trànsits amb informació rellevant:
 - Trànsits i serveis consumits.
 - Costos.
 - Consums excepcionals: roaming, SMS Premium, serveis fora de la política.
- Correus a responsables amb el consum de l'equip
 - Consums detallats per usuaris depenent.

4.3.8 Auditoria i seguiment dels canvis

L'adjudicatari realitzarà l'auditoria durant la posada en marxa, de manera que cada any s'haurà de fer una auditoria profunda i detallada de tots el serveis contractats.

- Auditoria anual de serveis: Dins d'aquesta auditoria:

- S'analitzaran tots els serveis contractats i els seus trànsits.
- Es suggeriran canvis.
- Es marcarà un pla d'acció per la posada en marxa dels finalment acceptats per l'Ajuntament.
- Auditoria de preus. Sota demanda de l'Ajuntament, es donarà suport a l'Ajuntament en la revisió de preus dels serveis derivats del contracte de veu i dades.
- Seguiment dels canvis: A través de la plataforma, es farà un seguiment d'aquests canvis.

4.3.9 Gestió de pressupostos

L'adjudicatari haurà d'acompanyar a l'Ajuntament en les tasques relacionades amb la gestió de pressupostos de serveis de telefonia i dades:

- Proposta de pressupostos per centre de cost en base al consum dels mesos anteriors i noves necessitats.
- Seguiment trimestral dels pressupostos per centre de cost:
 - Anàlisi del consum actual per centre de cost.
 - Desviaments per centre de cost tenint en compte el pressupost actual.
 - Comentar les desviacions amb el centre de cost implicats.
 - Ajustos de pressupostos.
 - Accions correctores.

4.3.10 Suport davant els operadors de telecomunicacions

L'adjudicatari haurà de recolzar a l'Ajuntament en les tasques de:

- Assistència a reunions de seguiment del servei amb els operadors.
- Recolzament en l'elecció i contractació de nous productes i serveis i creixement de línies.
- Recolzament en la revisió anual de les tarifes contractades.

4.3.11 Resum de tasques mensuals de seguiment

Com a mínim i a mode de resum, l'adjudicatari haurà de realitzar periòdicament els diferents serveis oferts:

- Informes mensuals de control i gestió.
- Control de facturació.
- Enviament mensual de informe per centre de cost.
- Resolució de dubtes.
- Enviament mensual de informe individualitzat per usuari.
- Optimització dels consums i serveis.
- Auditoria i seguiment dels canvis.
- Gestió de pressupostos.
- Suport davant els operadors de telecomunicacions.

A l'annex I, es detallen els temps del darrer any consumits en la realització de les diferents tasques mensuals.

4.4 Acompanyament tècnic de la licitació dels serveis de Telecomunicacions

Elaboració, llançament i recolzament en la valoració tècnica en la futura licitació de les telecomunicacions de veu i dades.

L'adjudicatari haurà de liderar la futura licitació de les telecomunicacions de veu i dades.

4.4.1 Definició dels serveis i solucions finals

- Estudi de l'estat actual de la telefonia en base als serveis contractats i volums de trànsits dels últims mesos.
- Anàlisi de les futures necessitats en base a reunions i entrevistes amb les persones clau de l'Ajuntament.
- Definició de l'estratègia de licitació: Objectiu, abast, durada, divisió per lots, dates estimades de la licitació, equip de treball.
- Elaboració de l'escenari objectiu en base als nous serveis i tràfics esperats.

4.4.2 Elaboració dels plecs de la licitació

Redacció dels documents necessaris per a la publicació de la licitació:

- Plec Tècnic, amb la descripció dels diferents punts:
 - Objectiu, abast, divisió per lots i durada
 - Situació actual
 - Requeriments generals del contacte
 - Requeriments específics per cada un dels lots
 - Estructura de la proposta tècnica per lots
 - Annexes:
 - ☐ Descripció de seus i equipaments municipals
 - ☐ Detall de les línies actuals per instal·lació
 - ☐ Detall dels serveis i trànsits de telefonia mòbil, fixa i xarxa de dades
 - ☐ Definició dels nivells de servei
- Plantilles per la proposta econòmica. Plantilles per la realització de la oferta per part dels licitadors amb trànsits i volums a ofertar.
 - Telefonia mòbil
 - Telefonia fixa
 - Xarxa de dades
 - Altres necessitats
- Notes a afegir al plec administratiu
 - Detall dels diferents CIFs de l'Ajuntament i entitats associades
 - Pressupost estimat de la licitació per lots i entitats
 - Pla de facturació dels serveis
 - Criteris d'avaluació i adjudicació de la licitació
 - Penalitzacions pel no compliment del contracte o els Acords de Nivell de Servei establerts
 - Altres
- Suport a consultes tècniques dels licitadors durant la licitació.

4.4.3 Suport en l'anàlisi tècnic de les ofertes

- Recolzament en l'anàlisi tècnica
 - Lectura de les ofertes tècniques
 - Punts destacats de les ofertes a tenir en compte
 - Acompanyament en l'anàlisi tècnica
- Acompanyament en la elaboració de l'informe d'adjudicació
 - Elaboració d'algunes de les notes tècniques
 - Debat conjunt, si així l'ajuntament ho demana, de l'informe tècnic de adjudicació

Es considera que durant la col·laboració de l'adjudicatari, només es realitzarà una única licitació del servei de telecomunicacions per veu i dades. En cas que es fessin 2 licitacions, la segona es consideraria fora de l'abast del perímetre del present plec i s'hauria de contractar de forma addicional.

4.5 Gestió del Servei

4.5.1 Pla de posada en marxa i preparació de la plataforma TEM

La posada en marxa dels serveis ha d'efectuar-se amb nul·la afectació als usuaris. A aquest efecte les ofertes hauran de complir els següents requisits:

- L'oferent haurà de definir un escenari posada en marxa, preparació de la plataforma i definició dels informes que s'hauran de presentar periòdicament, detallant totes i cadascuna de les fases que es realitzaran així com els terminis d'execució, els requeriments globals (tècnics, humans, etc.).
- L'oferent assumirà totes les tasques i requeriments associats al pla de posada en marxa i preparació de la plataforma. El personal de l'Ajuntament únicament realitzarà tasques de col·laboració, supervisió i control, excepte en el cas de definició dels informes que hauran de treballar conjuntament.
- L'oferent haurà de presentar una proposta de formació de l'eina web.

Durant la fase d'implantació i posada en marxa de les accions, l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament tots els recursos necessaris a fi de poder accedir a la informació necessària o aclarir dubtes.

Es crearà un equip de treball amb dedicació format per representants de l'adjudicatari i membres de l'equip de telecomunicacions de l'Ajuntament.

L'Ajuntament haurà de donar la conformitat al pla de posada en marxa i preparació de la plataforma i es reserva el dret a modificació o de suspensió per raons motivades.

4.5.2 Comitè de Direcció

S'establiran Comitès de Direcció, amb l'objectiu d'alinejar la col·laboració amb els objectius i estratègies de l'Ajuntament, relacionats amb la telefonia, assegurant els objectius de la col·laboració, prenent decisions sobre propostes suggerides, garantint el total recolzament de les persones clau i resolent conflictes que necessitin un nivell d'escalat.

Els assistents seran per part de l'Ajuntament el responsable del projecte i per part de l'adjudicatari el responsable de la col·laboració.

Com resultat de les reunions de Comitè de Direcció es redactarà una acta, on es detallarà l'estat de la col·laboració, problemes trobats o potencials, les accions necessàries per la correcció d'anomalies i/o cobrir necessitats.

El licitador haurà de presentar una proposta organitzativa de Comitè de Direcció.

4.5.3 Manteniment de la plataforma TEM

L'adjudicatari gestionarà les infraestructures que garanteixin la disponibilitat del servei i es farà càrrec de realitzar les diferents tasques tècniques relacionades amb el manteniment i actualitzacions de versions de la plataforma TEM, inclosa la part de control d'inventari.

La gestió de la informació de l'inventari, estructures organitzatives i jeràrquiques serà actualitzada i mantinguda per l'Ajuntament.

4.6 Normativa i legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

En aquest sentit es destaquen les normatives en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació. Per tant, el servei i la plataforma proposada pel licitador haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatari, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

4.7 Estructura organitzativa per prestar el servei

Dins d'aquest capítol es defineixen els equips per a la prestació del servei que amb caràcter de mínims han de formar l'estructura organitzativa que proposi el licitador pel servei demandat, així com de forma il·lustrativa les principals funcions, que no úniques, que han de desenvolupar.

Tenint present la importància del servei a prestar, així com l'horari d'aquest (vegeu apartat 4.7.5 Horaris), la prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada completament amb els recursos humans propis de l'adjudicatari (o contractistes autoritzats).

Els recursos humans assignats per l'adjudicatari han de tenir la qualificació necessària per a poder garantir amb èxit la prestació del servei en el seu estat actual i en la seva evolució futura.

L'Ajuntament de Granollers es reserva el dret de demanar el canvi d'algun recurs si detecta que no és capaç de complir amb les mínimes exigències que són necessàries per a prestar un servei d'aquesta dimensió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de canvi del/s recurs/os, que haurà de ser aprovat pel Ajuntament de Granollers.

Composició dels punts per facilitar la comprensió de les necessitats demandades:



- **Funcions dels perfils:** Inclou el detall que hauran de complir els perfils segons les funcions assignades.
- **Idoneïtat dels perfils:** És on es classifiquen i s'agrupen les funcions dels perfils i es detalla la idoneïtat requerida per cada un d'ells.
- **Proposta tècnica i organitzativa:** Es determinen les quantitats mínimes per la prestació del servei recurrent.

4.7.1 Funcions dels perfils

L'adjudicatari haurà de definir clarament les funcions que realitzarà tots i cadascun dels perfils. Dintre dels diferents perfils descrits, el proveïdor haurà de definir, identificar i detallar clarament quins d'ells s'encarregarà de liderar i dur a terme el desenvolupament dels objectius d'aquest contracte.

Les funcions mínimes que hauran d'assumir aquests perfils associats a la prestació del servei són les següents:

- **Responsable de Compte:** Aquest perfil correspondrà al responsable màxim (del contracte) de l'adjudicatari enfront del Ajuntament de Granollers, vetllant perquè aquest es compleixi. Principalment és el responsable màxim dels àmbits econòmic, contractuals, organització i estratègia de prestació del servei.
- **Responsable de Servei:** Aquest perfil serà el responsable front l'Ajuntament de Granollers de garantir que la prestació del servei és correcta, és a dir, de garantir el servei, assegurant l'optimització del mateix i per tant minimitzant els riscos.
 - Haurà de realitzar principalment les següents funcions:
 - Garantir el lliurament del servei tal com s'especifica en el plec, garantint tots i cadascun dels temps de resposta demanats, i que l'Ajuntament de Granollers pugui requerir.
 - Realitzar funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents components del servei.
 - Vetllar per la correcta coordinació dels serveis i treballs, tot garantint-ne l'assoliment dels objectius.
 - Detecció d'oportunitats de millora.
 - Gestió dels Riscos detectats així com la presentació de les accions de mitigació dels mateixos.
 - Punt de contacte central amb l'Ajuntament de Granollers respecte a la gestió del servei, amb visió global i transversal.
 - Garantir que els equips de gestió siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius. També participarà en els òrgans de govern del contracte.
 - Vetllar per tal que tots els recursos adscrits al contracte coneguin i compleixin la normativa vigent per la protecció, salut i seguretat.
- **Gestor de suport:** Aquest perfil serà responsable de donar suport i col·laborar amb els perfils superiors, amb les diferents tasques encomanades (generació de documentació, reporting, logística...), dintre dels marges de qualitat, temps i cost establerts. Tanmateix farà la gestió, operació de les línies d'eines i/o sistemes emprats en el servei.
- **Tècnic backoffice:** Aquest perfil serà responsable d'executar tots els treballs relacionats amb l'operativa del dia a dia, tal com:
 - Verificar la correcta execució dels processos i la descàrrega completa de la facturació mensual per client i empresa, amb els controls exigits i integritat de les càrregues (quadraments de totals, detecció de càrregues parcials o duplicades) i deixa constància de

- cada tancament mensual.
- Analitzar el comportament mensual del client a nivell de consum i cost, verificar el compliment de les condicions del contracte, identificar i classificar els errors de facturació, proposant-ne la correcció. Elaborar informes periòdics amb conclusions i recomanacions.
- Encarregar-se del desenvolupament d'eines a mida, de les APIs de connexió amb l'Active Directory i del manteniment evolutiu i correctiu de les eines i plataformes que donen suport al servei.
- **Tècnic frontoffice:** Aquest perfil donarà suport a totes aquelles tasques que necessiti:
 - Gestionar dels processos d'operacions i de la interacció diària amb el client. Fer el seguiment i la reclamació davant els operadors, recollir les necessitats del client, elaborar i presentar els informes mensuals i semestral.
 - Captació i recopilació de dades econòmiques i volumètriques de diferents clients. Fer benchmarking, redactar ofertes, estimar temps i costos.
 - Encarregat de liderar la negociació de contractes, licitacions i concursos públics: definir l'estratègia, negociar les condicions econòmiques de servei i tancar els acords en les millors condicions per al client.

4.7.2 Idoneïtat dels perfils

A continuació es detallen els perfils principals amb les característiques mínimes que hauran de tenir, tot i que també haurà d'incloure les funcions descrites a l'apartat 4.7.1 Funcions dels perfils segons correspongui tal com està detallat a l'apartat 4.7.3 Proposta Tècnica i Organitzativa:

- **Tècnic backoffice:** Haurà de disposar d'una titulació mínima d'un grau mig en gestió administrativa o equiparable, i experiència mínima de 3 anys en serveis similars del sector, relacionat amb la gestió de facturacions en l'àmbit de les Telecomunicacions. Segons el perfil i les tasques a realitzar, haurà de disposar de les autoritzacions i formacions adequades per desenvolupar les seves funcions. Funcions relacionades amb l'anàlisi, definició, coordinació i supervisió del servei, tasques, vetllant per la consecució dels objectius perseguits.
- **Tècnic frontoffice:** Haurà de disposar d'una titulació mínima en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o equiparable, i experiència mínima de 5 anys en serveis similars del sector. També ha de demostrar solvència en la gestió i direcció de projectes pel que haurà de disposar d'un màster en direcció de projectes.

4.7.3 Proposta Tècnica i Organitzativa

Els licitadors hauran de tenir present les estimacions de volum de serveis i el nivell d'activitat descrits en aquest plec. En qualsevol cas haurà d'adequar els recursos als canvis específics de volum i activitat que es puguin produir dins de l'Ajuntament, per tal de donar compliment als acords de nivell de servei.

L'adjudicatari haurà de definir clarament l'organització jeràrquica i funcional per donar resposta als requeriments definits en aquest plec.

L'adjudicatari haurà de detallar la descripció i el dimensionament de l'estructura organitzativa que millor s'adapti a les necessitats i nous requeriments que vagin sorgint al llarg del contracte tenint present l'entorn actual i canviant del mateix servei. On caldrà explicar clarament com a mínim:

- Equip dedicat (recursos) a aquestes tasques indicant:
 - Organització de l'equip jeràrquica i funcional

- Nombre de persones
- Perfils assignats
- Metodologia
 - Detall del seguiment i coordinació d'activitats
 - Criteris de prioritització
 - Propostes de sinergies entre els equips i mètode d'aplicació
 - Propostes per proporcionar una atenció personalitzada i alineada als diferents requeriments

L'Ajuntament de Granollers, per raons de negoci, es reserva el dret de poder modificar, temporalment o definitivament, alguns dels aspectes abans descrits. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a les possibles modificacions establertes pel Ajuntament de Granollers.

Els equips per la prestació del servei demanat amb caràcter de mínims que han de formar l'estructura organitzativa són els següents:

Perfils	% d'hores de dedicació anual
Tècnic backoffice	19,24%
Tècnic frontoffice	13,53%

Qualsevol canvi en aquests recursos assignats al servei haurà de ser comunicat prèviament a l'Ajuntament de Granollers, que haurà de donar el seu vist i plau, sense el qual no es podrà portar a terme el canvi i per tant l'adjudicatari haurà de buscar una alternativa.

En cas de substitució d'algun altre component de l'equip presentat, el substitut haurà de tenir una idoneïtat equivalent o superior a la presentada en l'oferta.

Totes les persones assignades a aquest contracte, han de tenir una dedicació mensual als serveis descrits i que són àmbit del contracte.

Amb caràcter previ a l'adjudicació, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de presentar l'organització i/o estructura de l'equip que posarà a disposició del contracte juntament amb les funcions que aquests realitzaran. A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions tenint present les mínimes definides en el plec, es pot afegir un diagrama que ajudi a entendre l'estructura. Així mateix, els licitadors hauran de presentar els perfils de l'equip que durà a terme el contracte adjuntant els seus Currículum Vitae (CV) anonimitzats.

Per l'elaboració de l'estructura organitzativa s'haurà de tenir en compte els perfils descrits.

4.7.4 Control de la rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit a l'Ajuntament de Granollers amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. L'Ajuntament de Granollers comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa adjudicatària assumirà la selecció i formació de les persones de nova incorporació i farà els controls necessaris per assegurar el correcte traspàs de coneixement, garantint així que la qualitat del servei prestat i percebut es manté.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi.

4.7.5 Horaris

L'adjudicatari haurà de cobrir els horaris descrits a continuació:

Servei	Horari
Atenció telefònica i per correu electrònic de incidències i peticions	DI-Dv de 8h a 17h, excepte els festius a Catalunya
Reste de tasques i processos	DI-Dv de 8h a 17h, excepte els festius a Catalunya

Aquesta taula determina els horaris mínims d'execució, l'Ajuntament de Granollers pot variar els horaris i les tasques per adaptar-se a les necessitats del servei durant la duració del contracte. L'adjudicatari haurà de realitzar fora de l'horari laboral definit les actuacions i canvis que l'Ajuntament de Granollers consideri que tenen risc o afectació als serveis, aquestes actuacions i canvis poden ser en horari nocturn o de cap de setmana, segons les necessitats específiques.

Es considerarà els dies feiners d'acord amb el calendari laboral de l'Ajuntament de Granollers, que segueix el calendari festiu de Granollers.

Si durant l'execució del contracte l'Ajuntament de Granollers o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels processos descrits en aquest contracte, l'Ajuntament de Granollers i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació.

4.7.6 Localització Física

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats principalment en les instal·lacions pròpies de licitador, en cap cas caldrà que l'adjudicatari presti el servei presencial en alguna ubicació de l'Ajuntament de Granollers de forma permanent.

Per l'equip que presta el servei, l'adjudicatari, proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de les tasques, complint totes les funcionalitats de seguretat i accés que determini l'Ajuntament de Granollers.

L'Ajuntament de Granollers proporcionarà l'accés VPN nominal a tots els professionals que formin part del servei i requereixin d'accedir a la documentació de la xarxa municipal.

Durant la vigència del contracte l'Ajuntament de Granollers podrà sol·licitar a l'adjudicatari realitzar alguna jornada de treball presencial en una ubicació física municipal per tal d'avançar feina i/o feines relacionades amb auditories i organització documental.

5 Pla de qualitat

La taula a continuació detalla els acords de nivell de servei mínims requerits:

Paràmetre	SLA requerit	Penalització requerida
Disponibilitat de la plataforma web	99%	1% de penalització de la facturació mensual del servei per cada 1% de desviació.
Temps de càrrega dels fitxers dels operadors, segons disponibilitat	3 dies laborables	1% de penalització de la facturació mensual del servei per cada dia laborable de desviació.
Disponibilitat de la informació analitzada a la web i lliurament d'informes	5 dies laborables	1% de penalització de la facturació mensual del servei per cada dia laborable de desviació.
Enviament d'informes per Centre de Cost	4 dies laborables des de l'obtenció de factures correctes	5% de penalització de la facturació mensual del servei per cada dia laborable de desviació.

6 Pla de devolució

Les propostes de l'adjudicatari han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, les propostes han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà d'utilitzar tecnologies que no impliquin limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor el manteniment i la gestió dels sistemes.
- Quatre setmanes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la documentació relacionada amb els serveis associats al contracte, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor. En aquest sentit, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació relativa al contracte, ja sigui tècnica o administrativa, així com tots els suports electrònics que puguin estar en possessió de l'adjudicatari per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor. Com a mínim, la informació a subministrar serà la següent:
 - Còpia de les dades emmagatzemades a la plataforma TEM en el format que ambdues parts considerin més convenient.
 - Còpia de les dades emmagatzemades relatives al control de inventari en el format que ambdues parts considerin més convenient.
 - Devolució dels documents contractuals amb els operadors.
 - Devolució dels fitxers electrònics facilitats per l'operador.
 - Actualització dels informes que defineixin l'estat actual de la relació per la seva continuïtat:
 - ☐ Resum executiu pel seguiment de la conformitat de factures.
 - ☐ Estat actual de les reclamacions de les quantitats pendents d'abonament als diferents operadors.

Durant la prestació dels serveis objecte del contracte l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per la direcció del projecte tota la informació i documentació que aquests sol·licitin per disposar d'un ple coneixement tècnic de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls. Aquesta haurà de ser entregada, en com a màxim, 10 dies a partir de la sol·licitud.

7 Termini d'implantació

L'adjudicatari haurà de tenir operatiu els serveis adjudicats dins el termini màxim d'un mes següent a la formalització del contracte.

8 Model de proposta

Els licitadors entregaran les seves propostes tècniques incloent, com a mínim, la següent informació:

Informació a incloure en el sobre corresponent als criteris de judici de valor:

1. Eina TEM

Els licitadors hauran de detallar les característiques i funcionalitats de l'eina TEM proposada:

- Arquitectura de la plataforma TEM
- Funcionalitats de l'eina

2. Serveis periòdics de gestió

Els licitadors hauran de detallar l'abast dels serveis i activitats que es realitzaran per cobrir els serveis oferts:

- Informes mensuals de control i gestió.
- Control de la facturació: revisió de factures i seguiment d'abonaments aconseguits, vers a les tarifes i serveis fixats en el contracte de serveis de telecomunicacions de veus i dades.
- Control de la despesa a diferents nivells d'agrupació.
- Optimització de despeses.
- Auditoria i seguiment dels canvis
- Suport a l'Ajuntament davant els operadors de serveis de telefonia.
- Tasques de control d'inventari i estructures organitzatives

3. Acompanyament tècnic de la licitació dels serveis de Telecomunicacions

Els licitadors hauran de detallar el servei d'elaboració, llançament i recolzament en la valoració tècnica en la futura licitació de les telecomunicacions:

- Acompanyament tècnic de la licitació dels serveis de Telecomunicacions
 - Escenari objectiu.
 - Elaboració dels plecs.
 - Recolzament en la valoració tècnica.

4. Gestió del servei

Els licitadors hauran de detallar el model de gestió proposat:

- Pla de posada en marxa i preparació de la plataforma TEM.
- Pla de formació.
- Proposta d'estructura organitzativa i funcional del Comitè de Direcció.

5. Pla de devolució

Els licitadors detallaran el Pla de Devolució proposat per tal de de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment.



Ajuntament de Granollers

Els licitadors han de tenir en compte, que al sobre que conté la informació dels criteris avaluable mitjançant Judici de valor no es pot incorporar cap informació que permeti conèixer les característiques avaluades mitjançant criteris automàtics, per evitar exclusions.

Informació a incloure en el sobre corresponent als criteris automàtics:

Els licitadors hauran de complimentar l'Annex contingut al PCAP referent als criteris automàtics.

9 Annex I: Estimació històrica de temps per tasca

A mode de referència i en base als temps del darrer any consumits en la realització de les diferents tasques mensuals, es presenta una estimació de temps necessaris:

Serveis periòdics de Gestió		50	458,9
		Set up	Hores/anuals
A.1 Informes mensuals de control i gestió		18	90
a) Detall de patrons de consums on line (mínim 18 mesos)		4	14,4
b) Detall costos per factura emesa (pdf)		2	15,6
c) Tarificació de serveis: cost brut, net, tarificat i facturat		1	19,2
d) Anàlisis e informes mensuals de consums i alarmes		3	22,8
e) Quadre mensual de comandaments mensual		5	13,2
f) Fitxers específics de gestió		3	4,8
A.2 Control de la facturació		0	46,8
a) Resum de discrepàncies de facturació			14,4
b) Informe detallat dels errors per la seva reclamació			7,2
c) Seguiment i reclamació a l'operador de factures i abonaments			15,6
d) Revisió de proposta de regularitzacions periòdiques i d'abonaments			9,6
A.3 Enviament mensual per ens/CeCos del desglossament de la seva factura		17	102
a) Informes mensuals per ens/Centre de Cost		10	38,4
b) Comprovació que el detall per ens/CeCo correspon a les factures			22,8
c) Actualització mensual de línies per ens/CeCo		5	9,6
d) Gestió de discrepàncies del desglossament amb l'operador			12
e) Enviament amb missatge personalitzat per ens/CeCo		2	19,2
A.4 Resolució de dubtes diaris dels diferents interlocutors			93,6
a) Reunions periòdiques amb el servei TIC			32,4
b) Reunió mensual amb l'operador			15,6
c) Resolució de dubtes amb els diferents responsables ens/CeCos			45,6
A.5 Optimització de la despesa		4	36,5
a) Recomanacions de millora			7,5
b) Detall de les accions d'optimització detectades			13
c) Prioritat d'implantació			5
d) Resum dels estalvis aconseguits		4	11
A.6 Enviament de informes individualitzats per usuari			14
a) Correus individualitzats a usuaris		6	11
b) Correus a responsables amb el consum de l'equip		6	3

A.7 Auditoria i seguiment dels canvis		36
a) Auditoria anual de serveis		23
b) Auditoria de preus		7
c) Seguiment dels canvis		6
A.8 Gestió de pressupostos	5	20,5
a) Proposta de pressupostos per ens	5	9
b) Seguiment trimestral dels pressupostos		11,5
A.9 Suport davant els operadors de telefonia		19,5
a) Assistència a reunions de seguiment amb els operadors		7
b) Recolzament en l'elecció i contractació serveis		7,5
c) Recolzament en la revisió de tarifes		5

Així mateix, es detallen les hores realitzades en última licitació de telefonia.

	131
	Projecte
B.1 Definició de l'Estat Objectiu	35
a) Estudi de l'estat actual de la telefonia	11
b) Anàlisi de les futures necessitats	7
c) Definició de l'estratègia de licitació	6
d) Elaboració de l'escenari objectiu	11
B.2 Elaboració dels plecs de licitació i suport	62
a) Plec tècnic: redacció i revisions	43
b) Plantilles per la proposta econòmica	9
c) Notes a afegir al plec administratiu	6
d) Suport a consultes tècniques dels licitadors	4
B.3 Suport en la anàlisi tècnic de les ofertes	34
a) Recolzament en l'anàlisi tècnic	23