



Butlletí del Consell General

Núm. 19/2017

Casa de la Vall, 17 de març del 2017

SUMARI

4. IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.2 Respostes escrites

Publicació de la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives als treballs de millora efectuats per Andorra Telecom a la plataforma d'antispam d'AT. *pàg. 2*

Publicació de la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives als canvis en l'organigrama d'Andorra Telecom en els darrers 24 mesos amb l'explicació de les funcions de cada lloc de treball. *pàg. 3*

Publicació de la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, per escrit de data 29 de novembre del 2016, relatives a si es va comunicar a tots els clients i usuaris dels treballs de millora efectuats per Andorra Telecom a la plataforma d'antispam d'AT del dia 29 de novembre del 2016. *pàg. 10*

4.8 Propostes d'acord, propostes de resolució i mocions

Publicació de l'Acord, instant al Govern que, per mitjà del Ministeri d'Ordenament Territorial i del Ministeri de Cultura, durant el 2017 finalitzi els estudis i els treballs previs exhaustius i necessaris que consideri escaients per avaluar el cost i la logística del trasllat de les instal·lacions de la ràdio i la televisió públiques a l'edifici de Ràdio Andorra o zones adjacents, tot reservant un espai dins de l'edifici per a la preservació de la memòria històrica atesa la rellevància d'aquest edifici emblemàtic i els materials i instal·lacions que conté, aprovat pel Consell General. *pàg. 11*

4- IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.2 Respostes escrites

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives **als treballs de millora efectuats per Andorra Telecom a la plataforma d'antispam d'AT**, publicades en el Butlletí del Consell General número 85/2016, de data 1 de desembre.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 16 de març del 2017

Vicenç Mateu Zamora

Síndic General

La Sindicatura, en reunió tinguda el dia 1 de desembre del 2016, ha examinat les preguntes amb resposta escrita del Govern presentades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, per escrit de data 29 de novembre del 2016, relatives **als treballs de millora efectuats per Andorra Telecom a la plataforma d'antispam d'AT** i d'acord amb els articles 18 i 129 del Reglament del Consell General ha acordat admetre-les a tràmit i ordenar la seva publicació, (Reg. Núm. 1631).

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 1 de desembre del 2016

Vicenç Mateu Zamora

Síndic General

A la Sindicatura

Antecedents:

Coneixedors de la comunicació enviada per part d'Andorra Telecom:

“Benvolgut client,

El present correu és per a comunicar que la Dimarts 29 de Novembre, entre les 07h00 i les 09h00, és realitzaran treballs de millora sobre la plataforma d'antispam d'AT.

Aquests treballs poden afectar puntualment a l'enviar/rebre correus cap a destins internacionals.”

i Atès que la Constitució diu:

“Article 15

Es garanteix la inviolabilitat del domicili, al qual no es pot entrar sense el consentiment del titular o sense manament judicial, excepte en el cas de delictes flagrant. Es garanteix igualment el secret de les comunicacions, llevat el cas de manament judicial motivat.”

Atès que la millora de la plataforma antispam requereix que la plataforma llegeixi o intervingui els emails, per detectar en el cos del mateix aquells patrons que es repeteixen en els múltiples enviaments massius per a ser qualificats d'spam, així com eventuais virus o detectar remitents i/ servidors d'enviament reincidents en aquestes practiques d'spam,

pregunto a Govern:

com garanteix el Govern el compliment l'Article 15 de la Constitució?

RESPOSTA

La regulació de la Unió Internacional de Telecomunicacions (UIT), organisme del qual Andorra forma part des de l'any 1994, estableix les obligacions dels estats membres:

“Els Estats membres, individualment i col·lectivament han d'esforçar-se per garantir la seguretat i solidesa de les xarxes internacionals de telecomunicacions per tal d'aconseguir un ús eficaç de les mateixes i l'evitació de perjudicis tècnics a les mateixes, així com el desenvolupament harmoniós de les telecomunicacions internacionals i serveis oferts al públic”

“Els Estats membres han d'esforçar-se per adoptar les mesures necessàries per evitar la propagació no sol·licitada de comunicacions electròniques i minimitzar el seu impacte internacional en serveis de telecomunicacions.”

Andorra Telecom, en qualitat de representant d'Andorra a la UIT, ha de garantir el compliment de la citada normativa internacional. En aquest cas, Andorra Telecom, operador que gestiona l'explotació en exclusiva de tota classe d'infraestructures i xarxes de comunicacions electròniques associades, ha de prendre les mesures per evitar la propagació no sol·licitada de comunicacions electròniques per minimitzar l'impacte internacional en altres xarxes de telecomunicacions.

Aquestes mesures antispam, a banda de ser aplicades en compliment de la normativa internacional, s'apliquen també en benefici de l'interès general del país, amb la finalitat de preservar i garantir l'accés dels usuaris del Principat d'Andorra a les xarxes internacionals d'Internet.

La no aplicació de mesures antispam suposaria que davant de denúncies internacionals sobre IPs andorranes des de les quals s'envia spam, els organismes oficials bloquejarien els rangs d'IP amb origen andorrà, afectant directament als usuaris d'internet del Principat d'Andorra.

Els filtres antispam són alhora una mesura de protecció pels mateixos usuaris andorrans ja que permeten detectar aquells ordinadors que són origen de correu il·lícit o spam, en haver-se vist compromesos per les xarxes internacionals, sense que el seu titular en sigui conscient.

Pel que fa al fons de la pregunta respecte a com garanteix el Govern el compliment de l'article 15 de la Constitució, en primer lloc cal conèixer el funcionament de la plataforma Antispam d'Andorra Telecom.

La funció de les plataformes Antispam, és filtrar el tràfic de correu electrònic amb destí internacional que passa per la xarxa nacional als efectes de detectar i reduir el tràfic considerat com a fraudulent.

Les plataformes antispam per realitzar aquest filtrat no intervenen els continguts dels correus electrònics. El codi (caràcters alfanumèrics) dels correus electrònics és convertit automàticament i sense intervenció humana en codi hexadecimal, generant-se unes complexes línies de codi que permeten fer una comparació entre missatges de correu identificats com a spam sense accedir al contingut. En el cas de que aquestes línies de codi hexadecimal coincideixin amb iguals línies de codi identificades com a spam, aquests correus queden catalogats com a spam.

En concret, la plataforma antispam d'Andorra Telecom, procedeix al filtrat del correu amb la metodologia prèviament descrita, i a més a més, està dotada d'estrictes mesures de seguretat amb la finalitat de limitar la intervenció humana i garantir en tot moment la confidencialitat dels missatges.

Per tant, l'ús de la plataforma antispam d'Andorra Telecom garanteix plenament el secret de les comunicacions en compliment de l'article 15 de la Constitució andorrana.

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives als canvis en l'organigrama d'Andorra Telecom en els darrers 24 mesos amb l'explicació de les funcions de cada lloc de treball, publicades en el Butlletí del Consell General número 85/2016, de data 1 de desembre.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 16 de març del 2017

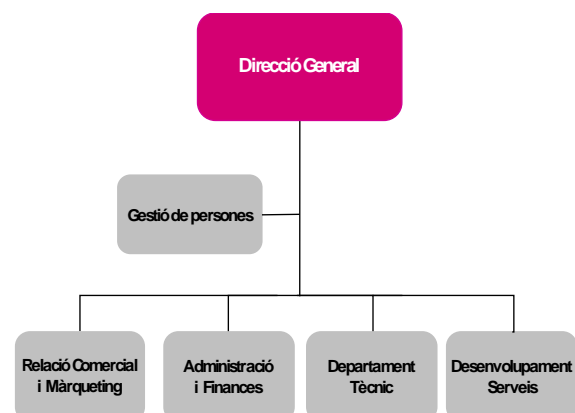
Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

RESPOSTA PARLAMENTÀRIA

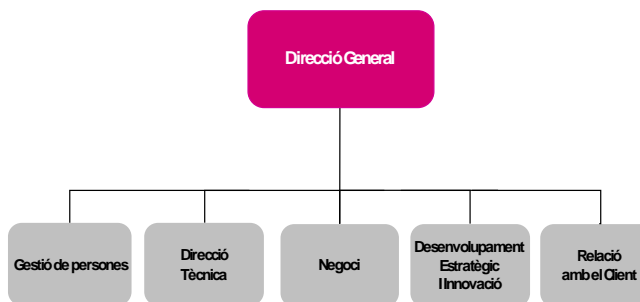
Resposta del Govern a la pregunta parlamentària formulada pel M. I. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells el 29 de novembre del 2016 i publicada al butlletí del Consell General 85/2016:

Es demana a Govern tots els canvis en l'organigrama d'Andorra Telecom en els darrers 24 mesos amb explicació de les funcions de cada lloc de treball

Situació 24 mesos enrere (des de novembre 2012 a desembre 2015)



Situació de desembre 2015 a novembre 2016 :



Direcció General Andorra Telecom

Dirigir, planificar i coordinar les activitats generals dels departaments per tal d'assolir els objectius derivats de l'estratègia d'empresa, validada pel Consell d'Administració d'Andorra Telecom. El director general representa Andorra Telecom davant d'altres empreses o institucions. És membre del Consell d'Administració.

Direcció de Gestió de Persones

Dissenyar, adaptar i implementar les diferents polítiques de gestió de persones d'Andorra Telecom, amb la finalitat d'aconseguir un equip humà adequat en quantitat i qualitat, per tal de contribuir a l'assoliment dels objectius corporatius definits en l'estratègia d'Andorra Telecom. Garantir el respecte de la legislació laboral vigent. Dissenyar i implementar l'estratègia de canvi cultural.

Direcció Tècnica

Implementar l'estratègia d'evolució tecnològica, donant resposta en la provisió i manteniment de serveis. Garantir que AT disposi de les xarxes i plataformes tant de telecomunicacions com de sistemes informàtics per complir els objectius estratègics. Col·laborar amb els altres departaments per analitzar les necessitats relacionades amb nous productes i processos de negoci, desenvolupant el valor afegit tecnològic de l'empresa. Realitzar les inversions necessàries associades als nous projectes tecnològics. Direcció del projecte The Cloud.

Direcció de Negoci

Planificar, gestionar i optimitzar els recursos financers de la companyia. Elaborar la informació comptable i financera, així com el control de gestió, garantint la integritat i fiabilitat de la mateixa. Gestionar les necessitats de compra, optimitzant-ne els costos i assegurant-ne la qualitat, així com la transparència i equitat del procés. Negociar acords estratègics amb tercers i amb altres operadors o reguladors (roaming, operacions financeres,

adquisicions, partenariat amb altres empreses) alineats amb l'estratègia d'Andorra Telecom.

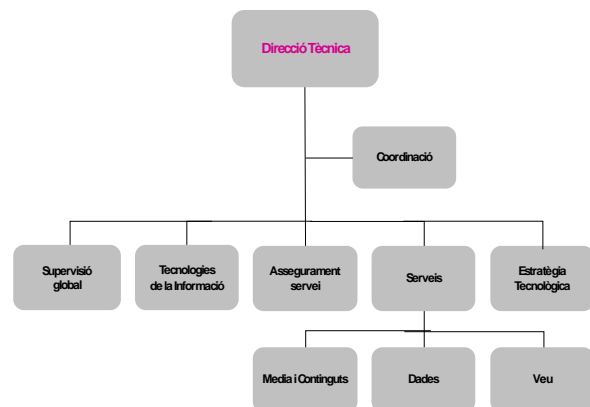
Direcció d'Estratègia i Innovació

Dirigir i coordinar les activitats relacionades amb l'anàlisi, desenvolupament i avaluació de nous productes i serveis, dissenyar l'estratègia de màrqueting del catàleg de productes existents, vetllant pel correcte desenvolupament de projectes estratègics. Col·laborar amb la resta de departaments de l'empresa per analitzar les necessitats relacionades amb la innovació i per millorar l'experiència de client.

Direcció de Relació amb el Client

Implementar l'estratègia de vendes a través dels diferents canals per tal de garantir els ingressos previstos en els objectius de la companyia. Cercar l'excel·lència en l'atenció al client a través dels diferents canals. Representar la companyia com a portaveu en totes aquelles qüestions o comunicats relacionats amb productes i serveis d'Andorra Telecom.

Desglossament de funcions Direcció Tècnica:



Supervisió Global

Garantir la qualitat de servei definida, supervisant els serveis i els recursos i gestionant de manera proactiva la disponibilitat i la qualitat dels mateixos. Garantir la supervisió dels serveis tecnològics i evolucionar els mecanismes de monitorització per assegurar la proactivitat en l'assegurament del servei. Facilitar la disponibilitat i qualitat dels serveis tecnològics i donar visibilitat del seu estat, comportament i evolució per contribuir a la presa de decisions estratègiques.

Tecnologies de la Informació

Gestionar el servei vetllant per l'adequat funcionament de les aplicacions i plataformes informàtiques globals de sistemes que donen cobertura a les necessitats de clients tant externs com interns. Ajudar a AT en la seva estratègia de negoci i transformació digital, a través del

desenvolupament d'aplicacions, de la implementació i de la gestió dels mitjans tècnics informàtics. Evolució del mapa global de sistemes i de la infraestructura informàtica.

Assegurament Servei

Garantir la millor qualitat de provisió i assegurament de tots els serveis, interns i externs, oferts per Andorra Telecom. Assegurar la construcció de les infraestructures de xarxa que han de suportar el desplegament i l'evolució dels serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom. Planificar, construir i garantir el funcionament de les infraestructures bàsiques (seguretat, gestió contra incendis, energia, edificis i equipaments).

Serveis Telecomunicacions

Assegurar, segons els nivells de qualitat i de disponibilitat acordats, la gestió de forma eficient del funcionament dels diferents serveis (telefonía fixa i mòbil, televisió, internet, ...) proposats per Andorra Telecom als seus clients.

Media i Continguts

Garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de media i continguts de televisió, definint i aplicant els procediments.

Dades

Garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de dades, definint i aplicant els procediments.

Veu

Garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de veu ja sigui fixa o mòbil, definint i aplicant els procediments.

Estratègia Tecnològica

Assumir la responsabilitat d'enginyeria d'adaptació i evolució de les diferents tecnologies que suporten els serveis actuals i futurs d'AT. Gestionar el desenvolupament i implementació de projectes tecnològics. Implantar les xarxes i les solucions tecnològiques que han de suportar el desplegament i

l'evolució dels serveis actuals i futurs de AT. Mantenir un alt nivell de coneixement de les tendències de mercat i de les tecnologies de telecomunicacions per poder afrontar amb garanties les necessitats d'evolució.

Desglossament de funcions Direcció Negoci:



Administració i Finances

Planificar, gestionar i optimitzar els recursos financers de la companyia. Elaborar la informació comptable i financera, garantint la integritat i fiabilitat de la mateixa. Gestionar les necessitats de compra optimitzant-ne els costos i assegurant-ne la qualitat, així com la transparència i equitat del procés. Gestió del procés de facturació i cobrament.

Planificació i Risc

Definir l'estratègia de gestió del risc sota els seus diferents formes: frau, seguretat de la informació, legal o de continuïtat de negoci, assegurant el manteniment dels nivells en un llinar assumible per la companyia i transferint a tercers la part no assumible mitjançant la gestió del pla d'assegurances. Desenvolupar les funcions del control de gestió, definint els indicadors pertinents i aportant la informació de negoci rellevant per a la presa de decisions.

Organització i Processos

Vetllar per l'assoliment de l'eficàcia, l'eficiència i la millora continua de la companyia, mitjançant la gestió per processos i la posta a disposició de les parts interessades d'indicadors, eines i informes per l'anàlisi de la informació i presa de decisions.

Relacions Institucionals

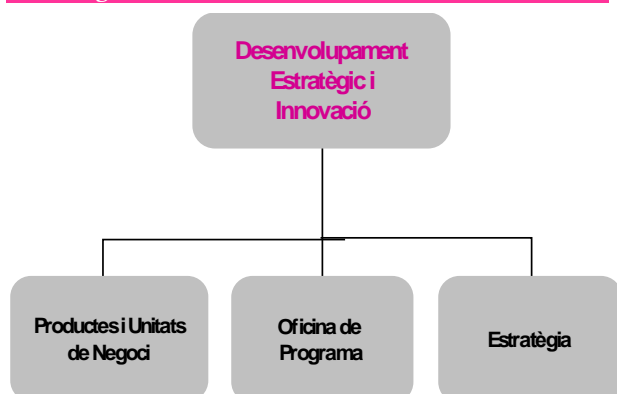
Assessorar a la Direcció General sobre els continguts i la idoneïtat dels comunicats corporatius amb tercers i institucions públiques o privades. Suport a les relacions amb els mitjans de comunicació i a

l'organització d'esdeveniments i gestió de plataformes corporatives.

Negociació Estratègica

Negociar tarifes i acords amb altres operadors i assistir periòdicament a reunions amb els diferents organismes reguladors internacionals. Representar Andorra Telecom en les reunions d'operadors a nivell internacional. Negociar acords de partenariat, aliances, participacions amb tercers o similars per potenciar el desenvolupament dels objectius estratègics.

Desglossament de funcions Desenvolupament Estratègic i Innovació:



Productes i Unitats de Negoci:

Disseny de la política de màrqueting. Seguiment dels productes i serveis existents en el catàleg. Analitzar, definir i establir propostes de nous negocis relacionats amb les tecnologies de la informació i de la comunicació, treballant els mercats potencials, els possibles segments de negoci i els plans de negoci inicials, traslladant-los i integrant-los posteriorment dins del flux de processos de l'empresa.

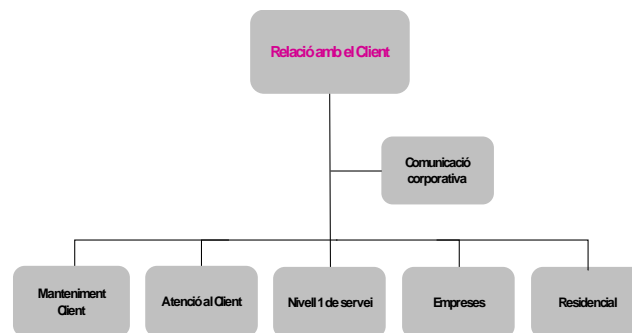
Oficina de Programa

Fer el seguiment dels projectes d'acord amb les planificacions, assegurant que es segueix la metodologia i que es genera tota la documentació definida en la mateixa.

Estratègia

Coordinar les activitats relacionades amb l'anàlisi, desenvolupament i avaluació de nous productes i serveis, així com la millora i actualització dels existents, vetllant pel correcte desenvolupament de projectes estratègics.

Desglossament de funcions Relació amb el Client:



Comunicació Corporativa

Gestionar les polítiques de comunicació i imatge corporativa definides i validades per la Direcció de Relació amb el Client. Gestió de patrocinis, organització d'esdeveniments i de projectes d'acció social.

Manteniment Client

Gestionar les tasques de la força de camp, provinents de la provisió dels serveis o de la resolució d'incidències, assessorant a clients o comercials amb la màxima eficiència, seguint els paràmetres de qualitat i temps necessaris per millorar la satisfacció dels clients d'Andorra Telecom.

Atenció Client

Vetllar perquè el client d'Andorra Telecom rebi una atenció telefònica de qualitat (mínim temps d'espera, resolució ràpida i eficient i veracitat de la informació que es dóna), optimitzant els recursos dels que disposa

Nivell 1 de Servei

Dur a terme la provisió dels serveis oferts als nostres clients i la resolució de les seves incidències, incorporant maneres de treballar eficients i sistemàtiques per aconseguir millorar la satisfacció dels clients d'Andorra Telecom.

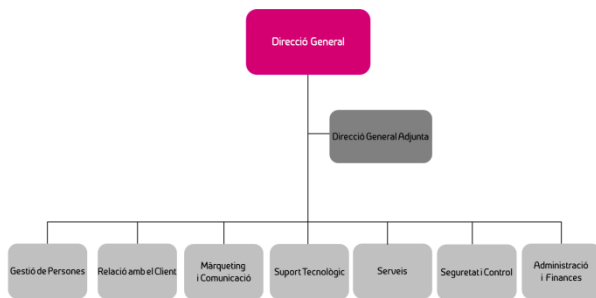
Client Empreses

Anticipar-se a les necessitats dels clients en referència amb els productes i serveis d'Andorra Telecom i aportar solucions proactives evitant problemes futurs, podent fer-les extensives a la resta de clients.

Client Residencial

Garantir un canal de vendes i atenció al públic presencial, accessible i satisfactori pel client: el client pot contractar nous serveis, modificar les seves dades contractuals, fer consultes sobre serveis, preus, i prestacions dels serveis d'Andorra Telecom.

Organigrama i funcions a partir del 1/11/2016



Direcció General

Dirigir, planificar i coordinar les activitats generals dels departaments per tal d'assolir els objectius derivats de l'estratègia d'empresa, validada pel Consell d'Administració d'Andorra Telecom. El director general representa Andorra Telecom davant d'altres empreses o institucions. És membre del Consell d'Administració.

Direcció General Adjunta

Coordinar la implantació de l'estratègia. Negociar els acords estratègics amb tercers i amb altres operadors o reguladors (roaming, operacions d'aliances, adquisicions, partenariat amb altres empreses...) Col·laborar amb el director general en la coordinació de les diferents activitats i objectius dels departaments de l'empresa. Representar la Direcció General davant les diferents institucions, clients, proveïdors i mitjans de comunicació quan sigui necessari. És membre del Consell d'Administració.

Direcció de Gestió de Persones

Dissenyar, adaptar i implementar les diferents polítiques de gestió de persones d'Andorra Telecom amb la finalitat d'aconseguir un equip humà adequat en quantitat i qualitat, per tal de contribuir a l'assoliment dels objectius corporatius definits en l'estratègia d'Andorra Telecom.

Direcció de Relació amb el Client

Implementar l'estratègia de vendes a través dels diferents canals per tal de garantir els ingressos previstos en els objectius de la companyia. Cercar l'excel·lència en l'atenció al client a través dels diferents canals. Pot representar la companyia com a portaveu en totes aquelles qüestions o comunicats relacionades amb productes i serveis d'Andorra Telecom.

Direcció de Màrqueting i Comunicació

Dissenyar i implementar l'estratègia de màrqueting i comunicació, orientada a assolir els objectius de la companyia: implica analitzar les necessitats de client i mercat, conceptualitzar i dissenyar els productes

adaptats a la demanda, fer-ne el seguiment i proposar a la Direcció General la política de preus dels diferents productes i serveis. Definir la política de comunicació ja sigui pels productes i serveis com de la pròpia marca Andorra Telecom.

Direcció de Suport Tecnològic

Proveir del suport tecnològic a tota l'organització per tal de garantir l'assegurament del servei, a través del desenvolupament de l'estratègia dels sistemes d'informació i de l'estratègia d'energia. Detecció proactiva d'anomalies a la xarxa a través de la supervisió global i qualitat de la mateixa. Direcció del projecte The Cloud.

Direcció de Serveis

Definir, desenvolupar i implementar l'estratègia d'evolució tecnològica per garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de veu, dades i televisió.

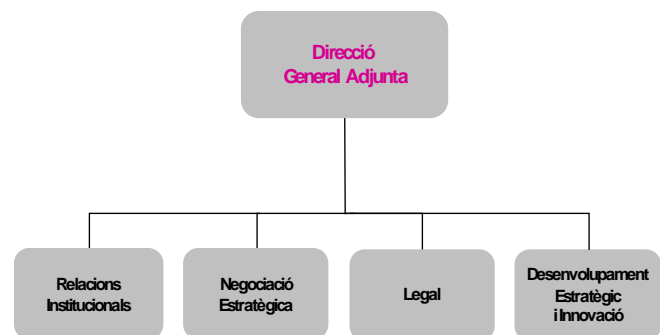
Direcció de Seguretat i Control

Definir i implementar les polítiques de seguretat i control més adients i de referència per tal de garantir la invulnerabilitat dels serveis interns i dels clients d'Andorra Telecom. Implica també la gestió del frau i de risc i control de gestió de la companyia.

Direcció d'Administració i Finances

Planificar i gestionar els recursos financers d'acord amb els objectius de l'empresa. Coordinar els processos de gestió comptable i fiscal de la societat, processos de compres i logística, pressupost i gestió de la tresoreria, facturació i cobraments.

Desglossament de funcions Direcció General Adjunta:



Relacions Institucionals

Assessorar a la Direcció General sobre els continguts i la idoneïtat dels comunicats corporatius amb tercers i institucions públiques o privades. Suport a

les relacions amb els mitjans de comunicació i a l'organització d'esdeveniments i gestió de plataformes corporatives.

Negociació Estratègica

Negociar tarifes i acords amb altres operadors. Assistir periòdicament a reunions amb els diferents organismes reguladors internacionals. Representar Andorra Telecom en les diferents reunions d'operadors a nivell internacional.

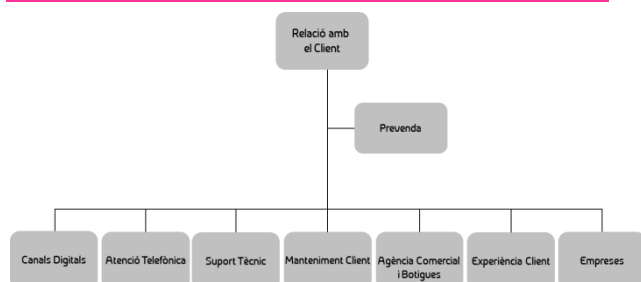
Legal

Assessorar la Direcció General així com la resta de departaments en totes les qüestions de caràcter jurídic. Coordinar les diferents consultes jurídiques més especialitzades a través de gabinets exteriors.

Desenvolupament Estratègic i Innovació

Coordinar el procés d'estratègia de la companyia i vetllar pel seu correcte desenvolupament i desplegament, així com pel compliment dels objectius estratègics. Implementar el procés i la política d'innovació dins Andorra Telecom. Gestionar aquells projectes claus vinculats a la innovació.

Desglossament de funcions Relació amb el Client:



Canals Digitals

Proveir la web d'Andorra Telecom i les plataformes d'interacció amb el client de continguts de manera dinàmica, fent-la atractiva pel client. Assegurar una experiència de navegació al client fàcil, intuïtiva i àgil, per tal de que pugui consultar i interactuar amb Andorra Telecom.

Atenció Telefònica

Vetllar perquè el client d'Andorra Telecom rebi una atenció telefònica de qualitat (mínim temps d'espera, resolució ràpida i eficient i veracitat de la informació que es dona), optimitzant els recursos dels que disposa.

Suport Tècnic

Dur a terme la provisió dels serveis oferts als nostres clients i la resolució de les seves incidències, incorporant maneres de treballar eficients i

sistemàtiques, per aconseguir millorar la satisfacció dels clients d'Andorra Telecom.

Manteniment client:

Gestionar les tasques de la força de camp, provinents de la provisió dels serveis o de la resolució d'incidències, assessorant a clients o comercials amb la màxima eficiència, seguint els paràmetres de qualitat i temps necessaris per millorar la satisfacció dels nostres clients.

Agència comercial i botigues

Garantir una canal de vendes i d'atenció al client, presencial, accessible i satisfactori pel client amb la millora constant qualitativa del servei ofert a l'usuari.

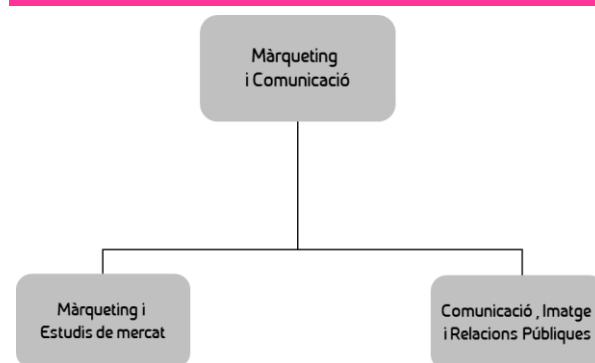
Experiència client

Analitzar tota la cadena de l'experiència del client, detectant els punts de millora. Proposar les accions internes per tal de millorar la prestació del servei.

Empreses

Anticipar-se a les necessitats dels clients en referència amb els productes i serveis d'AT i aportar solucions proactives evitant problemes futurs, podent fer-les extensives a la resta de clients.

Desglossament de funcions Màrqueting i Comunicació:



Màrqueting i estudis de mercat

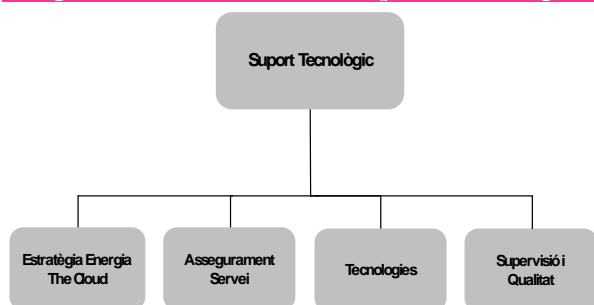
Fer el seguiment dels diferents productes i serveis existents, ja sigui per rendibilitat o satisfacció de la prestació del servei. Analitzar, definir i proposar el llançament de nous productes i serveis adaptats a la demanda. Analitzar la demanda i les tendències de mercat per tal d'oferir serveis adaptats als clients d'Andorra Telecom. Proposar política de preus. Realitzar els estudis de mercat i de la demanda necessaris.

Comunicació, Imatge i Relacions Públiques

Definir l'estratègia de comunicació corporativa tant pels productes i serveis com de la pròpia marca Andorra Telecom, a través dels diferents canals, ja

siguin on-line o off-line. Dur a terme les accions de comunicació de productes i serveis. Gestió de patrocinis i organització d'esdeveniments.

Desglossament de funcions Suport Tecnològic



Estratègia Energia i projecte The Cloud

Marcar i coordinar l'estratègia de l'evolució de l'energia de les sales tècniques de AT en base al roadmap tecnològic dels departaments de Suport Tecnològic i de Serveis. Optimitzar els recursos tècnics i econòmics aportant valor afegit i garantint el funcionament de les infraestructures de l'empresa (energia, seguretat física, climatització i supervisió associada). Direcció del projecte The Cloud, vetllant pel compliment pressupostari, els terminis d'execució i la qualitat.

Assegurament Servei

Garantir la millor qualitat en els processos de provisió i assegurament de tots els serveis interns i externs oferts per Andorra Telecom. Assegurar la construcció de les infraestructures de xarxa que han de suportar el desplegament i l'evolució dels serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom. Planificar, construir i garantir el funcionament de les infraestructures bàsiques i edificis (seguretat, gestió contra incendis, energia, equipaments).

Tecnologies de la Informació

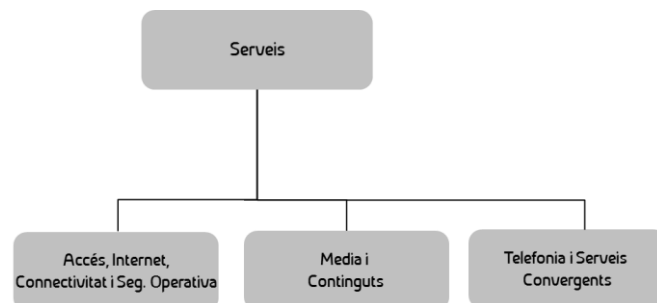
Gestionar el servei vetllant per l'adequat funcionament de les aplicacions i plataformes informàtiques globals de sistemes que donen cobertura a les necessitats de clients externs i interns. Donar suport a l'estratègia de negoci i transformació digital, a través del desenvolupament d'aplicacions, de la implementació i de la gestió dels mitjans tècnics informàtics. Evolució del mapa global de sistemes i de la infraestructura informàtica.

Supervisió i Qualitat

Garantir la qualitat de servei definida, supervisant els serveis i els recursos i gestionant de manera proactiva la disponibilitat i la qualitat dels mateixos. Garantir la supervisió dels serveis tecnològics i l'evolució dels mecanismes de monitorització amb l'objectiu de poder ser proactius en l'assegurament del servei. Facilitar la millora continua de la

disponibilitat i qualitat dels serveis tecnològics i donar visibilitat del seu estat, comportament i evolució per contribuir a la presa de decisions estratègiques.

Desglossament de funcions Serveis:



Media i Continguts

Garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de media i continguts de TV, definint i aplicant els procediments.

Accés, Internet, Connectivitat i Seguretat Operativa

Garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de dades, definint i aplicant els procediments.

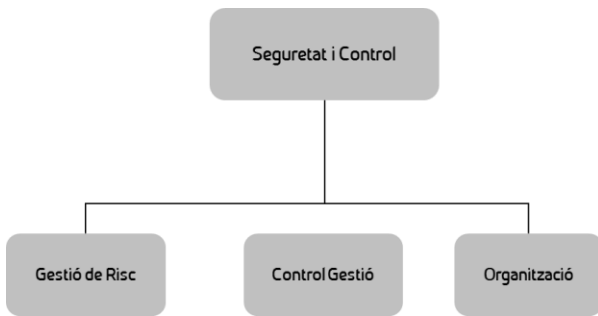
Telefonia i Serveis Convergents

Garantir la màxima qualitat en el bon funcionament, disponibilitat i manteniment dels serveis de client, assumint la responsabilitat de l'operació i manteniment de les diferents tecnologies i xarxes que suporten els serveis actuals i futurs d'Andorra Telecom de veu ja sigui fixa o mòbil, definint i aplicant els procediments.

Estratègia Tecnològica

En aquestes tres funcions descrites, es realitza l'enginyeria d'adaptació i evolució de les diferents tecnologies que suporten els serveis actuals i futurs d'AT definint i aplicant els procediments que garanteixin la màxima eficiència en l'aplicació dels plans estratègics previstos per la companyia.

Desglossament de funcions Seguretat i Control:



Gestió de Risc

Assegurar la prevenció del risc de la companyia envers les amenaces de l'entorn referents a frau potencial, discontinuïtats del negoci, assegurament de l'ingrés i incidents de seguretat.

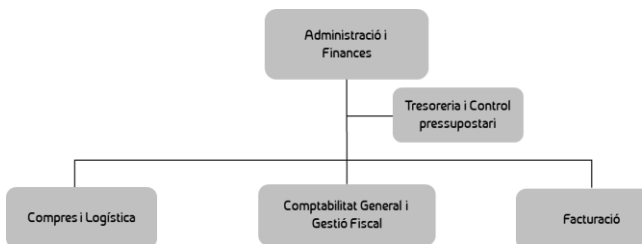
Control de Gestió

Assegurar el suport necessari a la direcció per a facilitar la presa de decisions en relació a la correcta planificació i control de l'impacte econòmic i financer dels projectes d'Andorra Telecom. Facilitar la planificació financera a mig termini i l'encaix de la estratègia de la companyia amb els diferents plans de negoci i projectes adoptats.

Organització

Vetllar per l'eficàcia, l'eficiència i la millora continua de la companyia, mitjançant la gestió per processos i l'anàlisi de la informació. Adaptar els processos de l'organització per garantir l'agilitat i l'eficiència. Proveir als diferents departaments dels indicadors estratègics de la companyia.

Desglossament Administració i Finances:



Tresoreria i Control pressupostari

Assegurar la gestió de la tresoreria i el suport necessari per a la correcta gestió i execució del pressupost anual d'Andorra Telecom. De forma general, col·laborar en els projectes que permetin el perfeccionament continuat del procés.

Compres i Logística

Proveir als diferents departaments d'Andorra Telecom (client intern) dels productes, equips i serveis necessaris d'acord amb els requisits, tot assegurant la qualitat, els terminis i altres condicions contractuals, i minimitzant el cost econòmic. Tot això, garantint el compliment de la normativa legal i dels procediments interns.

Comptabilitat General i Gestió Fiscal

Confeccionar els estats financers trimestrals i les situacions mensuals vetllant perquè el contingut dels registres comptables s'ajusti i compleixi amb el Pla General de Comptabilitat Pública i la resta de legislació aplicable. Definir i proposar a la Direcció els criteris i polítiques comptables més escaients i vetllar pel correcte compliment. Gestió fiscal assegurant que es compleixen les obligacions i requeriments fiscals. Coordinar els diferents processos d'auditoria.

Facturació

Gestionar i coordinar l'equip de facturació amb l'objectiu de: realitzar de manera periòdica el procés de facturació sense errors i en els terminis previstos; garantir la integritat de les dades del sistema de facturació i l'evolució funcional del mateix. Gestió del procés de cobrament i impagats.

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a **si es va comunicar a tots els clients i usuaris dels treballs de millora efectuats per Andorra Telecom a la plataforma d'antispam d'AT del dia 29 de novembre del 2016**, publicades en el Butlletí del Consell General número 85/2016, de data 1 de desembre.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 16 de març del 2017

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Edicte

La Sindicatura, en reunió tinguda el dia 1 de desembre del 2016, ha examinat les preguntes amb resposta escrita del Govern presentades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, per escrit de data 29 de novembre del 2016, relatives a **si es va comunicar a tots els clients i usuaris dels treballs de millora efectuats per Andorra Telecom a la plataforma d'antispam d'AT del dia 29 de novembre del 2016** i d'acord amb els articles 18 i

129 del Reglament del Consell General ha acordat admetre-les a tràmit i ordenar la seva publicació, (Reg. Núm. 1633).

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 1 de desembre del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

A la Sindicatura

El sotassignant, Carles Naudi D'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, i membre de la plataforma Ciutadans Compromesos de la Massana, d'acord amb el que disposen els articles 129 i següents del Reglament del Consell General, formulo les preguntes següents al M. I. Govern a fi de que, se'm contestin de forma escrita en el més breu termini.

Coneixedors de la comunicació enviada per Andorra Telecom als seus abonats:

“El present correu és per a comunicar que la Dimarts 29 de Novembre, entre les 07h00 i les 09h00, es realitzaran treballs de millora sobre la plataforma d'antispam d'AT.

Aquests treballs poden afectar puntualment a l'enviar / rebre correus cap a destins internacionals.”

Donat que a molts abonats els segueix afectant als correus electrònics entrants i sortints durant el dia d'avui de forma continua i no puntual, es demana:

Es va comunicar a tots els clients el tall de servei?

Els treballs de millora de la plataforma antispam d'Andorra Telecom van ser comunicats a tots els clients professionals que tenen sistemes de telecomunicacions complexos.

A quants usuaris han afectat els talls de servei?

La intervenció en la plataforma antispam va tenir lloc el dia 29 de novembre entre les 7:30 i les 7:50 hores. Els serveis tècnics van comprovar a les 7:50 que hi havia algun problema en la recepció de missatges i van decidir retornar la plataforma a la situació inicial perquè no es produís afectació sobre el client.

Quants usuaris han contactat amb Andorra Telecom per comunicar l'avaria?

No es va produir cap avaria i, per tant, els treballs no van tenir afectació sobre els clients. En relació amb el correu, el Servei d'Atenció al Client no té registrada cap notificació d'incidència el dia 29 i dues el dia 30 de novembre relatives a l'enviament i/o recepció de correus. Un cop examinades, es va descartar que tinguessin cap relació amb la plataforma antispam.

Quina ha estat la durada total dels talls i afectacions?

Tal i com hem constatat en la pregunta anterior, no es va produir ni tall ni afectació. Els treballs sobre la plataforma van finalitzar el dia 3 de desembre sense que es produís cap tall ni afectació sobre el servei.

Per quin motiu s'ha allargat el tall?

Tal i com hem constatat en la pregunta anterior no es va produir ni tall ni afectació

Per que no han estat talls puntuals i ha estat un tall permanent?

Com hem apuntat en les respostes anteriors, no hi va haver cap tall en els correus sortints pels treballs en la plataforma antispam.

Quines actuacions s'havien de dur a terme?

Les actuacions tenen com a objectiu l'activació de funcionalitats que milloren la capacitat de detecció de la plataforma antispam,

Quines actuacions s'han hagut de portar a terme?

La plataforma es va acabar activant el dia 3 de desembre, en una intervenció que donava continuïtat als treballs del dia 29 de novembre, un cop garantit que el servei funcionaria amb total normalitat. Es va triar un dissabte per minimitzar l'impacte sobre el client.

Per quin motiu s'han afectat no només els dominis de correu que gestiona i controla Andorra Telecom, sinó que també altres dominis que estan allotjats a altres servidors, dins i fora d'Andorra?

Tal i com hem apuntat no es va produir cap incidència relativa a la plataforma antispam d'Andorra Telecom. Qualsevol incidència que afectés altres dominis allotjats en altres servidors tenia un origen diferent al de plataforma antispam.

4.8 Propostes d'acord, propostes de resolució i mocions

Edicte

El síndic general comunica que el Consell General en la seva sessió del dia 16 de març del 2017, exercint les competències que li atribueix l'article 138 del Reglament del Consell General, ha aprovat la següent:

Moció

Vist que el Govern encara no ha anunciat quin serà l'ús definitiu de les instal·lacions de l'edifici de Ràdio Andorra de la Parròquia d'Encamp.

Atès que existiria un ampli consens de les forces polítiques per traslladar-hi RTVA.

El Consell General adopta el següent

Acord

S'insta al Govern que, per mitjà del Ministeri d'Ordenament Territorial i del Ministeri de Cultura, durant el 2017 finalitzi els estudis i els treballs previs exhaustius i necessaris que consideri escaients per avaluar el cost i la logística del trasllat de les instal·lacions de la ràdio i la televisió públiques a l'edifici de Ràdio Andorra o zones adjacents, tot reservant un espai dins de l'edifici per a la preservació de la memòria històrica atesa la rellevància d'aquest edifici emblemàtic i els materials i instal·lacions que conté.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 16 de març del 2017

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General