Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

CENTRO DE CÁLCULO ÁLAVA, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DIPUTACION DIGITAL 2021 Y 2022.

(2021002)

1. INTRODUCCION

El Centro de Cálculo de Álava, S.A. (en adelante CCASA) provee de servicios informáticos a la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA) y a algunos de sus organismos autónomos dependientes.

Dentro de los servicios suministrados por CCASA se encuentra, el soporte a la ciudadanía que accede a los Sistemas de Información Telemáticos de la DFA a través de su Sede Electrónica y su web corporativa, gestionados por CCASA. Este servicio se considera fundamental en el acompañamiento a la ciudadanía en el uso de nuevas funcionalidades y servicios que la DFA incorpore a su Sede Electrónica u otros apartados de su web corporativa.

Las consultas se pueden recibir a través de los siguientes canales:

- Vía telefónica
- Vía email: a través del buzón diputaciondigital@araba.eus

2. OBJETO

La optimización del servicio a la ciudadanía es para la Administración Pública uno de los principales objetivos estratégicos.

En el marco legal de la ley 11/2007 se dictamina que las Administraciones deberán facilitar la difusión de información y la realización de trámites por Internet, móviles, televisión o cualquier otro medio disponible en el futuro. Estos canales deberán ser, como mínimo, oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico y servicios de atención telefónica. Así se amplían los destinatarios activos y sus necesidades de utilización de los servicios de la Diputación Foral de Álava, a toda la ciudadanía.

Así este pliego, pretende dar respuesta a esas necesidades de atención remota que acompañan a la implantación, expansión y difusión de los trámites por medios telemáticos de la DFA.

Este servicio debe gestionar la atención remota (teléfono, web, mail, chat, etc.) a la ciudadanía, derivada de los servicios que la DFA le ofrece a través del canal Internet, ya sea por su Sede Electrónica u otros contenidos que se publiquen en los diferentes apartados de la web corporativa de la DFA. Entendemos por atención remota, la no presencial.

Los objetivos del servicio deben ser la eficiencia, capacidad resolutiva, proactividad, mejora continua y asunción de funciones de atención a la ciudadanía, con el fin de promover un medio de comunicación ágil entre la DFA y la ciudadanía.

Es condición indispensable que este servicio esté constituido de modo que sea capaz de garantizar durante la vigencia del mismo, aspectos tales como:

- Asegurar en todo momento los niveles de servicio acordados, con independencia de los cambios internos (rotaciones, organización, etc.) que sufra el adjudicatario.

- Capacidad interna para mantener y gestionar el conocimiento.

- Planificación en la evolución y renovación de recursos humanos que componen los equipos.
- Procedimientos de formación y documentación de eficiencia probada.
- Flexibilidad y capacidad de imprevistos.
- Garantizar la transferencia de la gestión y operativa de los servicios, de cómo se prestan en la actualidad a los nuevos modelos propuestos, sin impacto negativo en las personas usuarias de los mismos.

Las diferentes empresas que opten a este servicio deberán proponer en su oferta el modelo técnico y organizativo que consideren más eficaz para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados.

3. SERVICIOS

Se trata de la gestión del Centro de Atención a la Ciudadanía Diputación Digital (a partir de ahora CACDD). Éste debe estar constituido con una estructura organizativa, coordinada por CCASA, y que se encargue de la operación de los diferentes ámbitos de atención que, basados en los estándares ITIL, garanticen en todo momento los objetivos antes descritos.

Incluye la gestión de atenciones técnicas (incidencias, consultas, peticiones de tramitación, etc.) de las personas usuarias (ciudadanos, organismos y empresas) de la Sede Electrónica de la DFA, la web corporativa de la DFA, así como otros programas informáticos o servicios específicos puestos a disposición de las personas usuarias por parte de los diferentes departamentos de la DFA.

En el **Anexo I** se muestra el volumen de atenciones que se produjeron durante el ejercicio 2019.

La duración media aproximada de las llamadas depende de la tipología de las mismas, pero en la gran mayoría su duración es de 5-6 minutos también existen llamadas de mucha duración por ejemplo de 60 minutos.

3.1. Alcance

El servicio se destina a toda la ciudadanía, organismos y empresas que se interrelacionan con la DFA a través de la Sede Electrónica o la web corporativa de la DFA, y que accederán al CACDD y que tengan cualquier tipo de problema o consulta.

El servicio consistirá en dar soporte técnico en la instalación, resolución de incidencias y consultas de **todos** los trámites que la diputación tiene publicados en la sede electrónica y en la web corporativa.

Los servicios más utilizados son los siguientes:

Sede Electrónica:

- Altas en la Sede Electrónica
- Conexión / Certificados Digitales

- Área personal
- Gestión de Autorizaciones

Departamento de Hacienda y Finanzas:

- Presentación de declaraciones
- Envíos Fiscales
- Modelo Censal
- Entidades Colaboradoras
- Suministro Inmediato de Información (SII)
- Representación Voluntaria
- Renta y Patrimonio
- Servicio de Certificados
- Factura electrónica

3.2. Descripción

La empresa adjudicataria deberá responder a este pliego con una concepción avanzada y moderna del modelo técnico y organizativo de un servicio de Centro de Atención que cubra el alcance descrito, debiendo de estar diseñado con una clara orientación al cliente y con el objetivo estratégico de mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

Características del servicio

El servicio prestado deberá cubrir las siguientes actividades:

✓ <u>Tramitación de incidencias:</u>

- Atención Telefónica para atender las dudas técnicas e informáticas planteadas por las personas usuarias, a la hora de realizar sus trámites a través de la Sede Electrónica o la web corporativa de la DFA.
- Atención de la cuenta de Correo Electrónico de DiputaciónDigital para atender las dudas técnicas e informáticas planteadas por las personas usuarias, a la hora de realizar sus trámites a través de la Sede Electrónica o la web corporativa de la DFA.
- Cualquier canal de atención adicional como el chat o redes sociales (Whatsapp, etc.) no está contemplado en el presente pliego.
- Solucionar las incidencias, dudas y consultas planteadas por las personas usuarias.
- Escalado al siguiente nivel, compuesto por personal de los distintos Servicios de la DFA, de todas las atenciones cuya competencia no se encuentre en el servicio.
- Registro y categorización de todas las atenciones para su posterior proceso estadístico.

- Entrega de estadísticas periódicas con las llamadas atendidas y los correos electrónicos.

- Seguimiento de las incidencias canalizadas a CAU, Centro de Atención a Personas Usuarias.

- Cierre en base al circuito establecido.

✓ Resolución de incidencias documentadas:

- Comparación con la base de datos de conocimientos cumplimentada y mantenida por los grupos de soporte.

- Solución y cierre de la incidencia.

- Canalización a otros niveles de soporte

- Seguimiento de las incidencias canalizadas a otros niveles según circuito establecido.

- Cierre incidencias canalizadas según circuito establecido

✓ Gestión de incidencias críticas, quejas, anomalías y errores:

- Reporte inmediato a la persona responsable del servicio de la situación y estado del incidente, con objeto de que desde DFA y CCASA se puedan corregir los fallos detectados y/o aplicar las medidas de solución pertinentes.

✓ Emisión de llamadas y correos:

- El servicio puede requerir de la realización de llamadas y envío de correos electrónicos a las personas usuarias, para la contestación de consultas previamente realizadas por ella.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. Acuerdo de nivel de servicio.

En la oferta deberá venir perfectamente definido cuál es el planteamiento de estructura, recursos con los que se propone asumir y llevar a cabo la totalidad de los servicios objeto del concurso (personas, equipos, herramientas, etc.) y el modelo de relación entre los distintos perfiles. Es decir, supervisión y asignación de tareas y responsabilidades de los equipos que se encuentren ubicados en los diferentes servicios, así como coordinación y organización de los mismos.

Así mismo el proveedor deberá de especificar claramente cómo plantea gestionar su relación con CCASA.

El servicio deberá prestarse de acuerdo a la siguiente tabla de niveles de servicio:

Denominación	Estacionalidad	Niveles de Servicio	Límite diario para el cumplimiento del Nivel de Servicio
Periodo Crítico	20 % de los días de atención (máximo)	INDICADOR 1: Nivel de Atención: 80%	Número de llamadas atendidas> 250 y < o = 500
Periodo Normal	Resto de los días de atención	INDICADOR 1 : Nivel de Atención: 95% INDICADOR 2: Nivel medio de Espera de personas que han entrado en cola: 25segG INDICADOR 3:Nivel de Respuesta en menos de 20 segundos: 90% INDICADOR 4:Correos diarios tramitados 100% (máximo 30 correos)	Número de llamadas atendidas < o = 250

Nota:
El total de días de atención corresponde con los días laborables según el calendario del territorio histórico de Álava.

El cálculo de los Niveles de Servicio se realizará siguiendo las pautas establecidas en el **Anexo II** de este Pliego.

Para el cálculo de los ANSs, se incluirán los datos de los días cuyo número de llamadas atendidas esté dentro del límite fijado. Este límite es el reflejado en el campo “Límite diario para el cumplimiento del Nivel de Servicio” del cuadro anterior. Se excluirán por tanto del cálculo de los ANS, los días cuyo número de llamadas atendidas sea superior al límite fijado o cuando se hayan superado los porcentajes de días permitidos en un determinado tipo de periodo con las siguientes premisas:

- En el campo estacionalidad, a la hora de poner % de días de cada tipo, se ha contemplado un máximo de 20% críticos y el resto de los días se consideran normales.

- Hay que especificar que el cálculo del porcentaje de días se hace contando los días laborables desde principio del año según el calendario del territorio histórico de Álava. Es decir, quedarían excluidos del cumplimiento de ANS alguno, aquellos días de final de año que existan tras superarse el porcentaje máximo de días críticos.

El compromiso de todos los ANS es anual para cada uno de los dos periodos establecidos (crítico y normal), CCASA llevará a cabo un seguimiento diario de los niveles de servicio. Esta medición diaria permitirá comunicar con la mayor brevedad posible a DFA la detección de un volumen por encima de la anterior referencia de tal manera que DFA pueda tomar las medidas oportunas.

Si durante la prestación del servicio, éste se ve interrumpido debido a la indisponibilidad de la Centralita de la DFA, el periodo durante el que no se pueda prestar el servicio debido a esta interrupción no se incluirá en el cálculo de los ANS establecidos.

4.2. Control de calidad y eficacia del servicio.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CCASA un planteamiento de control de la calidad que contemple el seguimiento y adecuación de la formación del personal, la detección de todos los desvíos que aparezcan y su reconducción, el mantenimiento de la documentación asociada a la prestación del servicio y el control de su difusión, y la elaboración de informes de actividad y seguimiento.

Dadas las especificidades del servicio, se debe indicar pormenorizadamente cuál será el planteamiento que se hace a la adaptación a la curva de la demanda del servicio, incidiendo la importancia de seguir manteniendo los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Del mismo modo, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes informes periódicos (diarios, semanales y mensuales) que deben recoger como mínimo la siguiente información:

El *informe diario* y semanal deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Número de llamadas recibidas, atendidas y perdidas, así como su distribución horaria.
- Número de correos electrónicos recibidos y atendidos.
- Número de asistencias vía chat recibidas y atendidas (si finalmente DFA decide habilitar esta alternativa de comunicación).
- Número de asistencias por otras vias recibidas y atendidas (si finalmente DFA decide habilitar esta alternativa de comunicación).
- Distribución de las consultas por temas.
- Tiempo medio de llamada.
- Tiempo medio de espera.
- Porcentaje de consultas desviadas a otros niveles de soporte (DFA y CCASA) distribuidos por temas.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos.
- Detalle de las incidencias surgidas (listado de incidencias, detalle sobre el origen de las mismas, respuestas dadas, etc.).

El *informe mensual*, por su parte, además de los datos anteriores deberá recoger también:

- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos del mes en curso.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS acumulados desde el comienzo del servicio hasta el mes en curso
- Número de atenciones realizadas en función del género de la persona que notifica la incidencia.

4.3. Lugar de trabajo y equipamiento.

La ubicación del personal del servicio será en locales de la empresa adjudicataria. En caso de que sea necesario, se requerirá la disponibilidad de medios técnicos (equipamiento, comunicaciones, tecnología de centralita, etc.) a nivel de capacidad y disponibilidad (redundancias, robustez, etc.) de la sede propuesta.

Todos los elementos entre CCASA y el centro de servicios, si es que la solución propuesta así lo requiere, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria, tanto en su instalación como en su mantenimiento posterior y coste.

Igualmente, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos derivados de los desplazamientos del personal técnico para la prestación del servicio o formaciones requeridas, así como el equipamiento, consumibles, telefonía, transporte, líneas de comunicación con CCASA, del centro desde el que se presta el servicio.

Las líneas de voz y datos necesarias para la prestación del servicio, serán competencia de la empresa adjudicataria, tanto en su contratación, instalación y mantenimiento posterior.

Herramientas e Infraestructuras

El adjudicatario tendrá que aportar toda la infraestructura necesaria para la gestión y operación del CACDD. No obstante, CCASA pone a disposición del servicio una herramienta de asistencia remota, para que el personal del CACDD pueda visualizar las pantallas de las personas usuarias en los casos en los que sea conveniente para dar un servicio adecuado.

Dada la criticidad de este servicio, la empresa se dotará de las medidas oportunas para contar con un plan de contingencia, de manera que se garantice la operatividad del servicio.

4.4. Horario y calendario

La cobertura horaria de atención a las personas usuarias será como mínimo de lunes a viernes laborables de 8:15 a 14:30. El CCASA podrá solicitar la ampliación del horario hasta las 00:00 como máximo en 4 días al año sin coste adicional para el servicio.

El calendario de días laborales corresponderá al calendario laboral de Álava.

CCASA espera en este sentido, que la empresa adjudicataria detalle en su respuesta al pliego su modelo de cobertura propuesto, donde se indiquen los mecanismos de sustituciones previstos, medios de garantía de no pérdida de conocimiento, etc.

4.5. Derecho a Inspección y Auditoria.

El Adjudicatario reconoce el derecho de CCASA a llevar a cabo inspecciones y/o auditorias, por medio de personal externo o propio de CCASA de las actividades del Adjudicatario y subcontratistas si los hubiera.

Ante el requerimiento de CCASA, en cualquier momento y cuantas veces sea necesario, el Adjudicatario facilitará el acceso a sus instalaciones para comprobar prestación de servicios, realizar auditorías., etc.

5. ANEXOS.

Anexo I: Volumen de atenciones durante el año 2019.
Anexo II: Fórmula de cálculo de ANS.

Anexo I: Volumen de atenciones durante el año 2019

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCIONES TOTALES SERVICIO												
Llamadas	2.662	1.178	575	915	561	551	1.118	203	286	636	534	369
Correos	187	105	81	138	93	58	88	30	42	94	78	52
TIPIFICACIONES DE ATENCIONES (%)												
Actividades generales	1%	2%	4%	1%	2%	3%	2%	2%	5%	3%	3%	6%
Hacienda	97%	95%	81%	93%	88%	89%	93%	82%	81%	88%	86%	78%
Contratación	0%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	8%	2%	3%	5%	8%
Diputado General (BOTHA)	0%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	4%	4%	2%	2%	5%
Investigación y tecnología	1%	0%	9%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%
Otros	1%	2%	3%	2%	5%	5%	3%	4%	6%	4%	4%	3%

Anexo II: Formulas de cálculo de ANS establecidos

INDICADOR 1: NIVEL DE ATENCION:

Descripción: Ratio de entradas atendidas en el horario de atención establecido para las personas usuarias. Sólo se incluirán los datos de los días que el número de llamadas esté dentro del número máximo de llamadas.

Variable	Descripción
$numLL_Ate_d$	Nº de llamadas diarias (llamadas) atendidas
$numEN_Ate_d$	Nº de entradas diarias (llamadas/correos) atendidas
$numEN_Des_d$	Nº de entradas diarias (llamadas/correos) no-atendidas
$limLL_Ate_d$	Límite diario de LLAMADAS atendidas

Forma de Cálculo

$numEN_Ate_{año} = \sum^{*} (numEN_Ate_d)$
$numEN_Des_{año} = \sum^{*} (numEN_Des_d)$

$$NivAte = \frac{numEN_Ate_{año}}{(numEN_Ate_{año} + numEN_Des_{año})} * 100$$

* se incluyen solo los días que no superen el límite $numLL_Ate_d <= limLL_Ate_d$

INDICADOR 2: NIVEL MEDIO DE ESPERA:

Descripción. Tiempo medio de espera en la atención de las llamadas del periodo considerado como normal. Sólo se incluirán los datos de los días que el número de llamadas esté dentro del número máximo de llamadas

Variable	Descripción
$tieEspLL_Ate_d$	Tiempo de esperas (en segundos) diarias de llamadas ATENDIDAS
$numLL_Ate_d$	Total llamadas diarias atendidas
$limLL_Ate_d$	Límite diario de LLAMADAS atendidas

Forma de Cálculo

$tieEspLL_Ate_{año} = \sum^{*}(tieEspLL_Ate_d)$

$numLL_Ate_{año} = \sum^{*}(numLL_Ate_d)$

$$TieMed = \frac{tieEspLL_Ate_{años}}{numLL_Ate_{años}}$$

* se incluyen solo los días que no superen el límite $numLL_Ate_d <= limLL_Ate_d$

INDICADOR 3: NIVEL DE RESPUESTA:

Descripción: Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20" en periodos normales. Sólo se incluirán los datos de los días que el número de llamadas esté dentro del número máximo de llamadas

Variable	Descripción
$numLL_Ate20_d$	Total llamadas diarias atendidas en menos de 20 segundos
$numLL_Ate_d$	Total llamadas diarias atendidas
$limLL_Ate_d$	Límite diario de LLAMADAS atendidas

Forma de Cálculo

$numLL_Ate20_{año} = \sum^{*}(numLL_Ate20_d)$

$numLL_Ate_{año} = \sum^{*}(numLL_Ate_d)$

$$NivRes = \frac{numLL_Ate20_{años}}{numLL_Ate_{años}} \times 100$$

* se incluyen solo los días que no superen el límite $numLL_Ate_d <= limLL_Ate_d$

INDICADOR 4: RATIO DE CORREOS TRAMITADOS EN EL DIA:

Descripción: Porcentaje de correos tramitados en los periodos considerados normales

– **Variable**	**Descripción**
$numCO_Ate_m$	Total correos tramitados en las 8 horas laborables siguientes a su recepción.
$numCO_Rec_m$	Total correos recibidos

– **Forma de Cálculo**

$$PorcCorrTram = \frac{numCO_Ate_m \times 100}{(\text{Si } numCO_Recm > 30;\ 30;\ numCO_Rec_m)}$$