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

CENTRO DE CÁLCULO ÁLAVA, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EL ÁMBITO DE TICKETBAI 2022.

(2022058)

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 en relación al uso de los Sistemas de Información. El presente año, se ha establecido la obligación de cumplir con el proyecto denominado TicketBAI. TicketBAI es un proyecto común de las tres Haciendas Forales y del Gobierno Vasco mediante el que todas las personas físicas y jurídicas que ejercen actividad económica deberán utilizar un software de facturación que cumpla con los requisitos técnicos que se publiquen. El sistema TicketBAI afecta a todas las personas físicas y jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que desarrollen actividades económicas y que están sujetas a la competencia normativa de las Haciendas Forales Vascas en el IRPF o en el Impuesto de Sociedades. TicketBAI establece una obligación para comunicar las facturas en un plazo máximo de 72 horas.

Ante el posible aumento de la demanda de atención, se va a establecer un Centro de Atención a la Ciudadanía para la resolución de dudas a la hora de su implantación y puesta en marcha.

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

- Vía telefónica
- Vía formulario Ogasuna Bertan que genera email normalizado
- Vía email: a través de los buzones:
    - ticketbai@araba.eus (dudas normativas)
    - informaciontecnicatbai@araba.eus (dudas de índole informático)

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.

Este pliego, pretende dar respuesta a esas necesidades de atención remota que acompañan a la implantación, expansión y difusión del proyecto TicketBAI de la Hacienda Foral de Álava que entra en vigor de forma obligatoria el 1 de octubre para todos los grupos de Actividades Económicas.

Este servicio debe gestionar la atención remota (teléfono, web, mail, etc.) a la ciudadanía, derivada de las necesidades del proyecto. 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.

3. SERVICIOS

Se trata de la gestión del Centro de Atención a la Ciudadanía para el ámbito de TicketBAI. 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) del programa de ayuda denominado FakturAraba, así como de incidencias relacionadas con los ficheros que hacen llegar la información de las facturas o la rectificación de las mismas.

La duración media aproximada de las llamadas depende de la tipología de las mismas, pero en la gran mayoría su duración será menor a 1 minuto, aunque se estima que existirán otras muchas que tendrán una duración de 5-6 minutos.

3.1. Alcance

El servicio se destina a toda la ciudadanía, organismos y empresas que se encuentren en relación a la puesta en marcha del cumplimiento de TicketBAI.

El servicio consistirá en dar soporte técnico en la puesta en marcha, resolución de incidencias y consultas de **todos** los trámites referidos a TicketBAI.

Los servicios más utilizados son los siguientes:

Puesta en marcha, inicio de envío de Facturas:

- Calendario de implantación
- Trámites necesarios para el inicio
- Herramientas disponibles/necesarias para el envío de facturas
- Certificados de dispositivo

Errores de envío automático

- Facturas duplicadas
- Facturas rectificadas
- Aviso de error en el envío

Trámites Disponibles

- Exoneración
- Visualizar Factura recién generada como persona compradora
- Control de facturas enviadas como obligado tributario

Uso de Fakturaraba

- Presentación de facturas
- Cambio de información de la entidad

Ámbito Normativo

- Sujetos obligados
- Colaborador social
- Representación voluntaria
- Facturas expedidas por el destinatario
- Ámbito de facturas parcialmente exentas
- Deducción en IRPF o Impuesto de sociedades por adaptación a TicketBAI

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 funcionales, técnicas e informáticas planteadas por las personas usuarias, a la hora de realizar sus trámites a través de FakturAraba, la Sede Electrónica en relación a TicketBAI o la web corporativa de la DFA.

- Atención de las cuentas de Correo Electrónico identificadas para el servicio para atender las dudas funcionales, técnicas e informáticas planteadas por las personas usuarias, a la hora de realizar sus trámites a través de FakturAraba, la Sede Electrónica en relación a TicketBAI 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 y de CCASA, 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.

- Cierre en base al circuito establecido.

✓ <u>Resolución de incidencias documentadas:</u>

- 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

✓ <u>Gestión de incidencias críticas, quejas, anomalías y errores:</u>

- 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.

✓ <u>Emisión de llamadas y correos:</u>

- 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.

Los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio mediante el que se medirá la idoneidad del servicio propuesto serán:

Niveles de Servicio
INDICADOR 1: Nivel de Atención >= 80%
INDICADOR 2: Nivel medio de Espera de personas que han entrado en cola <= 25seg
INDICADOR 3: Correos diarios tramitados 100%

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

Para el cálculo de los Niveles de Servicio, se estudiarán los datos diarios hasta las 18:00 de la tarde.

El servicio deberá garantizar la inclusión de agentes de refuerzo en un tiempo máximo de 48 horas hasta el máximo total de la capacidad del servicio planteada.

4.2. Organización del servicio

El servicio deberá contemplar en todo momento un número mínimo de 3 agentes de CAU (atención a la ciudadanía) para las horas del servicio. Denominaremos a estos **3 agentes**, **equipo base**.

La empresa adjudicataria deberá contemplar un máximo de 10 agentes (los 3 agentes del equipo base y **un máximo de hasta 7 agentes de refuerzo**) para los momentos de máxima demanda.

Diariamente el responsable de servicio o coordinador de la empresa enviará un informe al responsable del servicio en CCASA con los datos de la demanda (llamadas y correos del día anterior). El responsable del servicio en CCASA estudiará el informe, contactará o convocará una reunión con el responsable de servicio y/o coordinador de la empresa y se determinará la necesidad de incrementar, mantener o disminuir el número de agentes en el servicio.

Destacar los siguientes requerimientos en cuanto a las horas imputables a los diferentes perfiles:

- Los agentes, tanto del equipo base como de refuerzo, imputarán jornadas completas de 6 horas (8:30 – 14:30), es decir, el bloque mínimo será la jornada completa según el horario del servicio.
- El coordinador imputará un máximo de 230 h. a lo largo de todo el servicio siendo el bloque mínimo a imputar la hora.
- El responsable o director del servicio imputará un máximo de 40 h. a lo largo de todo el servicio, siendo el bloque mínimo a imputar la hora.

4.3. Control de calidad y eficacia del servicio.

La empresa adjudicataria llevará a cabo un 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.

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.
- Distribución de las consultas por tipificación.
- Tiempo medio de llamada.
- Tiempo medio de espera.
- Porcentaje de consultas desviadas a otros niveles de soporte (DFA y CCASA) distribuidos por tipificación.
- Indicadores de servicio relativos a los ANS establecidos.

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.
- Tipificación de las principales incidencias/consultas recibidas y atendidas en el periodo.

4.4. 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. La DFA habilitará un número específico para la atención de llamadas y redirigirá a los sistemas de la empresa adjudicataria.

Herramientas e Infraestructuras

El adjudicatario tendrá que aportar toda la infraestructura necesaria para la gestión y operación del Centro de Atención a la Ciudadanía a excepción de la herramienta de ticketing establecida por DFA.

Actualmente, se facilitarán las suscripciones necesarias del dominio existente para DFA en SalesForce.

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.

4.5. Horario y calendario

La cobertura horaria de atención a las personas usuarias será de **lunes a viernes** laborables de **8:30 a 14:30**.

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

4.6. Compromisos sobre plazos de obligatorio cumplimiento.

El adjudicatario se compromete a que el plazo de incorporación de los agentes CAU del equipo de refuerzo al servicio, para el caso de cargas puntuales de trabajo, no será superior a 48 horas o dos días laborables desde que así se lo solicite el responsable del servicio en CCASA.

Por otro lado, el adjudicatario también se compromete a que el plazo máximo para el arranque del servicio, garantizando el cumplimiento de los ANS, no será superior a 15 días laborables.

4.7. 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: Fórmula de cálculo de ANS.

Anexo I: Formulas de cálculo de ANS establecidos

INDICADOR 1: NIVEL DE ATENCION >= 80 %

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 entrantes sea menor al límite diario de llamadas entrantes. El límite diario de llamadas entrantes determinado para este ANS es 625.

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
$limLL_Ent_d$	Límite diario de llamadas entrantes

Forma de Cálculo

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

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

INDICADOR 2: NIVEL MEDIO DE ESPERA <= 25 sg.

Descripción. Tiempo medio de espera en la atención de las llamadas.

Sólo se incluirán los datos de los días que el número de llamadas entrantes sea menor al límite diario de llamadas entrantes. El límite diario de llamadas entrantes determinado para este ANS es 625.

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

Forma de Cálculo

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

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

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

INDICADOR 3: RATIO DE CORREOS TRAMITADOS EN EL DIA: 100%

Descripción: Porcentaje de correos tramitados en los periodos considerados normales

Sólo se incluirán los datos de los días que el número de correos entrantes sea menor al límite diario de correos entrantes. El límite diario de correos entrantes determinado para este ANS es 75.

– **Variable**	**Descripción**
$numCO_Ate_m$	Total correos tramitados en las 24 horas siguientes a su recepción.
$numCO_Rec_m$	Total correos recibidos
$limCO_Ent_d$	Límite diario de llamadas entrantes

– **Forma de Cálculo**

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