

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE DETERMINADOS SERVICIOS Y SUMINISTROS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT, SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, SOCIEDADES MERCANTILES, Y FUNDACIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA GENERALITAT (PROYECTO CESSTIC)**

**LOTE I- SERVICIOS DE CONTACT CENTER CORPORATIVO  
NIVEL 0 Y NIVEL 1**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO Y ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
1.1. Objeto.....	3
1.2 Alcance del Servicio.....	3
<b>2. DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL.....</b>	<b>4</b>
2.1 Descripción de los Servicios Actuales.....	4
<b>3. ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL NUEVO MODELO.....</b>	<b>5</b>
3.1 Descripción de los servicios.....	5
3.2. Condiciones de la prestación de los servicios.....	7
<b>4. MODELO DE SERVICIOS A PRESTAR.....</b>	<b>7</b>
<b>5. FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>7</b>
5.1 Fase de Transición.....	8
5. 2 Fase de Prestación y Mejora continua.....	10
5.3 Fase de Devolución del Servicio.....	11
<b>6. DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
6.1 La Dirección de los Contratos derivados del Acuerdo Marco.....	11
<b>7. GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (CAU-TI).....	12
7.2 Acuerdos de nivel de servicio (CC-012).....	13
7.3 Calendario y horario de Aplicación a los ANS definidos.....	14
<b>8. TRANSICIÓN DE SALIDA A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO 1. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO 2. RECURSOS MATERIALES PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXO 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO 4. HISTÓRICO CC-012.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO 5. HISTÓRICO CAU – TI.....</b>	<b>43</b>

## 1. OBJETO Y ALCANCE

### 1.1. Objeto

Es objeto de este Lote la gestión, explotación y evolución del CONTACT CENTER CORPORATIVO DE LA GENERALITAT DE NIVEL 0 Y NIVEL 1, con el que cubrir la demanda del Centro de Atención a Usuarios de la Generalitat (CAU-TI), incluyendo dentro del mismo todas aquellas plataformas tecnológicas y servicios corporativos de la Generalitat, y del ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 (CC-012), que centraliza el suministro de información administrativa de carácter general de la Generalitat en un único número de teléfono 012, o a través de un servicio de consulta on line, o a través del buzón del ciudadano por e-mail. Con objeto de buscar la calidad adecuada en la prestación del servicio, el adjudicatario deberá certificar el servicio CAU-TI N0 y N1 como proveedor de servicios TI ISO 20.000, en un plazo inferior a 18 meses desde la fecha de vigencia del contrato.

### 1.2 Alcance del Servicio

#### CAU-TI

Las peticiones o solicitudes de actuación sobre los sistemas de información y las tecnologías involucradas en este servicio se resuelven mediante una estructura con 4 niveles de prestación:

**N0** – Autoprovisión. Se facilitan medios al usuario para que él mismo resuelva su petición. Si no lo consigue, contactará con N1. Queda registro de la actuación.

**N1** – Nivel encargado de la recepción, por cualquiera de los canales disponibles, de todas las solicitudes notificadas por los usuarios del servicio, realizando la apertura de la petición, resolviéndola en caso de que proceda o escalándola a otros niveles de servicio si fuese necesario. Se ocupará del seguimiento de las peticiones recibidas y de comunicar su resolución al usuario.

**N2** – Grupo técnico especializado en resolver peticiones de un determinado nivel de complejidad. Requiere una mayor grado de especialización que el grupo de Nivel 1. Resuelve la petición o la escala al N3 e informa al N1.

**N3** - Grupo con capacitación a nivel de experto y de análisis avanzado. Es responsable, tanto de ayudar al personal de los otros niveles, N1 y N2, como de la investigación y desarrollo de soluciones a problemas nuevos o desconocidos. Mantiene informados al resto de los niveles.

#### CC-012

Encargado de la atención de las consultas o las solicitudes de información administrativa por parte de los ciudadanos y empresas, a través de diferentes canales (voz, chat, correo electrónico y cualquier otro canal que se incorpore). Estas solicitudes se atienden mediante una estructura de 3 niveles:

**N0** - Autoprovisión de información mediante un IVR (Respuesta Vocal Interactiva), en función del horario establecido (dentro y fuera de horario habitual). Este nivel deberá poder ser atendido,

dentro del horario de atención, por la figura de “Agente Oculto”.

**N1** – Grupo de agentes del CC-012, responsables de la atención de las consultas o solicitudes de carácter generalista, por los diferentes canales de atención ciudadana disponibles.

**N2** - Especialistas en cada una de las competencias administrativas, distribuidos por los departamentos de la Generalitat. Este nivel de atención está fuera del alcance de este Pliego, pues se trata de consultas especializadas que no se pueden responder con el Gestor Único de Contenidos de la Generalitat (GUC) o de transferir la consulta al departamento competente en la materia objeto de la consulta.

### **1.2.1 Alcance Técnico**

El alcance técnico de este pliego afecta a los niveles N0 y N1.

## **2. DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL**

### **2.1 Descripción de los Servicios Actuales**

En la actualidad existen los siguientes servicios, que atienden solicitudes de usuarios, ciudadanos y empresas, así como de administraciones locales de la Comunitat Valenciana:

Servicio
CETESI 985300
012
HAC Teleadministración
Educa Conselleria
SAI Educación (Centros)
HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos
Administración electrónica
PAI
Buzón de sugerencias

Los servicios CAU-TI y CC-012 se encuentran contratados conjuntamente. El resto de servicios están contratados individualmente y aislados del resto.

A través de este pliego se pretende la agregación de todos estos servicios, intentando crear procesos de mejora entre los diferentes niveles de atención, para conseguir que el máximo de solicitudes estén resueltas entre los niveles N0 y N1.

El servicio atendiendo las solicitudes realizadas por los usuarios, sea cual sea el colectivo o el canal utilizado para registrar la petición. En la mayoría de los casos, se registra la solicitud, se intenta resolver en N1 y, en caso de no conseguirlo, se escala a N2.

Dada la diversidad de contratos de prestación de servicios CAU, en algunos casos no existe un N1 como tal, y las peticiones entran, a través de voz o de algún formulario web, directamente a N2 con la consiguiente pérdida de efectividad y la escasa información generada (vital para la gestión del servicio) sobre la demanda global.

En los anexos 3, 4, y 5 se describe el contenido de cada servicio, mediante un conjunto de datos obtenidos de la ejecución de un mes genérico de actividad, la evolución anual y la carga diaria.

### **3. ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL NUEVO MODELO**

#### **3.1 Descripción de los servicios.**

A continuación se realiza una descripción detallada de las actividades a realizar incluidas en este lote del Acuerdo Marco [Acuerdo Marco para la contratación centralizada de determinados servicios y suministros en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la Administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones del sector público de la Generalitat (Proyecto Cesstic)], en adelante "AM".

##### **3.1.1- Servicio de Registro y Seguimiento de Peticiones CAU-TI**

3.1.1.1 - Se registrarán en los sistemas de gestión del CAU-TI todas las peticiones (solicitudes, consultas o incidencias) que requiera cualquier usuario del CAU-T1, mediante cualquiera de los canales habilitados al efecto. También se registrarán las actividades realizadas en el nivel N0 (autoprovisión). El registro supone la generación de un ticket (con identificación única).

Este ticket se irá enriqueciendo a medida que la petición entre en una fase diferente, con fechas de cambio de estado o escalado, documentación necesaria para su resolución, etc. Corresponde a este servicio el cierre del ticket, cualquiera que sea el Nivel de atención que lo haya resuelto. Con ello, la información se mantendrá actualizada en todo momento.

3.1.1.2 - Se categorizarán las peticiones, clasificando el ticket correspondiente, incluyendo el máximo de información, asignándole prioridad, asociándolo a los datos del usuario que realiza la petición (estos datos deben recabarse de los registros disponibles en la Generalitat, para evitar sobrecarga de preguntas 'ociosas' al usuario, ya sea mediante inventarios de usuarios o consultando las BB.DD. de peticiones anteriores). Los sistemas deberán estar interconectados con el Directorio de la Generalitat.

3.1.1.3 – Se intentará resolver la petición en el NI. En caso de no conseguirlo, se escalará al área de soporte adecuada (N2).

3.1.1.4 – Se realizará un seguimiento de las peticiones no resueltas, para garantizar la resolución de las mismas dentro de los ANS establecidos, reclamando el cumplimiento de plazos al N2, o revisando su resolución en N1.

3.1.1.5 – Se atenderán especialmente las reclamaciones ante peticiones no resueltas o resueltas deficientemente a juicio del usuario.

3.1.1.6 – Se creará un Registro de Problemas ante la evidencia de peticiones repetitivas.

3.1.1.7 – Se grabarán las conversaciones de voz, en determinadas tipologías de consultas. Inicialmente, se estima la necesidad de grabar las conversaciones de voz en el caso de tratarse de una queja para, posteriormente, poder realizar el tratamiento correspondiente de dicha queja.

### **3.1.2.- Servicio de atención a usuarios y ciudadanos CC-012**

3.1.2.1 – Se atenderán las llamadas telefónicas, mediante un servicio ininterrumpido, por agentes o sistema IVR.

3.1.2.2 – Se atenderá cualquier petición con independencia del canal de acceso (formulario web, fax, chat, e-mail, portales, y cualquier otro que durante la vigencia del contrato derivado se pueda establecer como puerta de acceso de peticiones).

3.1.2.3 – Se resolverá la petición mediante el seguimiento de los procedimientos o instrucciones técnicas elaboradas al respecto y puestas a disposición de los agentes del N1.

3.1.2.4 – Se comprobará la validez de los datos en algunos trámites.

### **3.1.3.- Servicio de consulta y entrega de información**

3.1.3.1 – Se habilitará un portal web que incluya Base de Datos de Conocimiento, Foros, FAQ, etc. que permita al usuario la autoprovisión del servicio en el nivel N0.

3.1.3.2 – Se habilitarán mecanismos de consulta al alcance de los usuarios para conocer (en cualquier momento) el estado de una petición (un ticket concreto), o el estado de todas las peticiones realizadas, ya estén cerradas o en proceso de resolución, indicando fechas de escalado, documentación aportada para la resolución, grupo resolutor afectado, etc.

3.1.3.3 – La gestión del servicio se realizará mediante la información proporcionada por el adjudicatario del servicio, con la periodicidad establecida en el marco de este contrato derivado. Dicha información debe poder obtenerse y analizarse por la combinación de datos que garanticen la realización del control. Por lo menos, se atenderán los siguientes datos: canal de acceso, tipo de usuario, día y hora (o franja horaria), resuelto en N0 ó N1, Tiempo Medio de Espera (TME) diario y mensual, % de atención de peticiones o consultas atendidas sobre las recibidas, departamento afectado, N2 escalado, y tipo de petición atendida.

### **3.1.4.- Servicio de mejora y transformación**

3.1.4.1 – Se propiciará la elaboración de nuevos procedimientos o instrucciones técnicas, que permitan resolver, en los niveles N0 o N1, peticiones repetitivas.

El adjudicatario propondrá a la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC), responsable del Acuerdo Marco (AM), la confección de dicho procedimiento, junto con la eficiencia esperada y el plazo estimado para su inclusión entre los protocolos resolutorios de sus agentes.

3.1.4.2 – Se elaborarán encuestas de satisfacción que clasifiquen los procedimientos de resolución según criterios técnicos (tiempo de espera, tiempo de atención, tiempo de resolución, número de derivaciones,

reclamaciones, etc.) y de trato personal (idioma, amabilidad, comprensión, empatía, voluntad de resolución, etc.) En el caso del CC-012, se elaborarán las encuestas de satisfacción, sobre la percepción por parte del usuario, en cuanto al trato personal recibido, y sobre la calidad de la información recibida, tanto en canal voz como en chat (después de cada atención realizada).

3.1.4.3 – Se realizarán cursos de formación y reciclado para los perfiles de agente y de coordinación.

3.1.4.4 – Se facilitará la evolución de los CAU iniciales hacia un CAU único en cuanto a herramienta de registro, gestión y seguimiento del servicio. Excepto el CC-012 que utilizará el GUC o la aplicación a la que se evolucione.

3.1.4.5 – Se elaborará y mejorará el inventario de Actividades; con objeto de que registre la totalidad de servicios que se ofrecen a través de este contrato derivado.

3.1.4.6 – Se implantará, durante la ejecución del contrato derivado, el servicio de grabación de voz (CC-012).

3.1.4.7 – Se desplegará, durante la ejecución del contrato derivado, el servicio de IVR con implantación de servicios automáticos y en su caso de agente oculto o virtual (CC-012).

3.1.4.8 – Se implantarán, progresivamente, servicios de información automatizados en el IVR (CC-012).

3.1.4.9 – Plan de contingencia, en él se indicarán los aspectos críticos del servicio, las medidas paliativas para los posibles riesgos y una estimación de los recursos y requisitos necesarios para su ejecución.

### **3.2. Condiciones de la prestación de los servicios**

En el ANEXO 1 se especifican las características, mecanismos y procedimientos para la prestación del servicio del CONTACT CENTER CORPORATIVO.

### **4. MODELO DE SERVICIOS A PRESTAR**

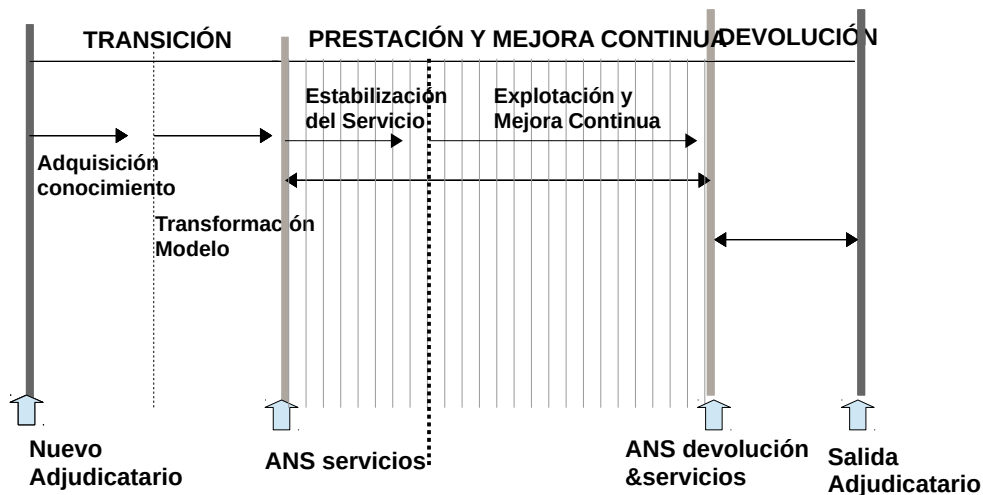
A efectos del dimensionamiento y de elemento de cálculo, se establece la Unidad de Servicio (US), constituida por bloques de 100 minutos de atención efectiva, independientemente de la temática y del canal utilizado para ello.

El lote 1 del AM estima un número total de US, para los 48 meses de duración, de 145.308 US, en base a la demanda calculada de todos los servicios que se incluyen en el CONTACT CENTER CORPORATIVO NIVEL 0-NIVEL 1.

### **5. FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Se consideran necesarias diferentes fases de prestación del servicio, que se corresponden con actividades estratégicas y de organización de los equipos de trabajo, adquisición de conocimientos, mejora del servicio, etc. El siguiente esquema muestra una distribución secuencial de las fases, si bien, para el caso del Contact Center, estas fases tiene cierto solapamiento. En las ofertas los licitadores presentarán un compromiso de plazos para ir alcanzando los hitos que hagan factible la evolución y transformación del modelo de

prestación del servicio.



### 5.1 Fase de Transición

El adjudicatario comienza a prestar el servicio, pero no ha alcanzado los niveles de ANS exigidos por el pliego para la fase de Estabilización del Servicio. Esta fase no podrá superar los tres meses, desde la adjudicación del contrato derivado.

La empresa licitadora aportará la propuesta detallada del plan de implantación con las tareas que les corresponden para la puesta en marcha del servicio. En el mismo se expondrá, de forma separada, las dos áreas de atención:

- Plan de implantación del área de atención a los usuarios del CAU-TI.
- Plan de implantación de la atención a los usuarios del CC-012.

El plan deberá contemplar la implantación o disponibilidad de la infraestructura tecnológica (telecomunicaciones, software, hardware de voz y datos, etc.), infraestructura organizativa (contratación de los agentes, formación, organigrama, etc.) y la infraestructura funcional (procedimientos, procesos, calidad, seguimiento, etc.)

La empresa licitadora deberá proponer un modelo de transición del servicio, detallado y que minimice el impacto en los servicios, especificando los riesgos y las discontinuidades. Contemplará la migración de los servicios actuales del CAU-TI sin interrupción, y si se diera el caso de que fuera necesario lo hará fuera del horario laboral, acordando el procedimiento.

Dicho modelo deberá concretarse en plazos e hitos: el traspaso de cada servicio, el tiempo necesario durante el cual se deberá mantener el actual prestatario y los compromisos de nivel de servicio durante el periodo de transición.



### **Plan de implantación de la atención a los usuarios del CC-012.**

La empresa licitadora deberá proponer un modelo de transición del servicio, detallado y que garantice la continuidad del mismo. Contemplará la migración de los servicios actuales del CC-012 sin interrupción. Se deberá aprovechar el periodo comprendido entre el final de horario de atención de una semana y el inicio de horario de la siguiente (periodo sin presencia de agentes de información), para realizar los trabajos necesarios que garanticen la continuidad del servicio. El cambio del servicio de la IVR a la nueva plataforma, se deberá realizar en horario con presencia de agentes de información, puesto que fuera de este horario es el único servicio que se presta a los usuarios del CC-012.

Este plan deberá especificar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Cronograma de actuaciones.
- Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimientos y tecnología, por tipo de servicios prestados, así como los requerimientos que se consideren necesarios.
- Métodos previstos para realizar la transferencia de conocimientos.
- Documentación técnica que se entregará , y plazos de entrega.

La fase de transición se desarrollará en dos subfases: Adquisición del conocimiento y transformación.

#### **Productos a entregar en esta fase**

Al inicio de esta fase, se entregarán (al menos) los siguientes productos:

- Plan de la fase de Transición, conteniendo el ámbito del contrato, las restricciones identificadas, las posibles exclusiones, las personas y roles interesados e intervinientes en esta fase, el número de agentes involucrados en esta fase y su calendario de incorporación al servicio, sus dedicaciones y horarios, el análisis de riesgos inicial y el plan de mitigación, el detalle de la planificación de tareas a realizar e hitos a alcanzar en esta fase (Gantt).

Al finalizar la Fase de Transición, se entregarán (al menos) los siguientes productos:

- Documento de Cierre de la Fase de Transición, en el que se evalúa el desarrollo de dicha fase y se indican los aspectos positivos y negativos identificados.

- Plan de Gestión del Conocimiento, en el que se planificarán las tareas para adquirir y completar el conocimiento de los sistemas, las tecnologías que los soportan, los procedimientos y las aplicaciones.

- Plan de Calidad y Mejora Continua, en el que se planificarán las tareas para medir la calidad de las actividades previstas y de los productos elaborados (procedimientos e instrucciones técnicas) a lo largo de la duración del contrato derivado y las posibles acciones de mejora.

- Plan de alcance de hitos revisado.

- Actividades a realizar, que reunirá las tareas y servicios que se ofrecerán en la siguiente fase, agrupados de

acuerdo a sus características comunes en Áreas de Servicio. Cada servicio individual tendrá una ficha con la siguiente información: identificación del servicio, descripción, procedimentación y ANS que se aplicarán al mismo.

### **Adquisición del conocimiento**

Periodo de tiempo dedicado por el adjudicatario del servicio a conocer las particularidades del servicio. Comienza la prestación del servicio, pero sin medición de los ANS.

### **Fase de Transformación**

Periodo de tiempo dedicado por el adjudicatario para alcanzar el plazo 1: se comienzan a medir los ANS (excepto el de efectividad). Se deberá entregar documentación relativa a la organización y metodología de trabajo, y el plan de alcance de hitos revisado y con el detalle suficiente para facilitar su seguimiento.

## **5. 2 Fase de Prestación y Mejora continua**

Esta es la fase más extensa (en el tiempo) de actividad del contrato derivado, el adjudicatario empieza a medir los ANS marcados para este periodo, y durante esta fase debe ir alcanzando los hitos y cumpliendo la planificación propuesta en su oferta.

En esta fase deben alcanzarse los hitos 2 a 6 referidos en la siguiente tabla:

PLAZO	ACTIVIDAD
1	Ofrecer el servicio con compromiso de cumplimiento de los ANS (excepto efectividad). FIN fase de Transición
2	Ofrecer el servicio con compromiso de cumplimiento del ANS de efectividad. FIN de la Estabilización del Servicio
3	Integración con las herramientas de registro de los diferentes Contact Center, existentes al comienzo del contrato derivado
4	Integración con la herramienta de gestión corporativa
5	Consolidación de las herramientas de registro
6	Ofrecer información a los peticionarios, a los responsables del contrato derivado y a los responsables de cada ámbito de actividad

La fase tiene dos periodos diferenciados (o subfases):

### **Periodo 1: Estabilización del servicio**

Durante esta subfase, el adjudicatario prestará el servicio objeto del contrato derivado, aplicando los procedimientos para la medición de los ANS (afectados por el plazo 1). El fin de esta subfase lo marca el cumplimiento del plazo 2 y por tanto la medición del ANS de efectividad. Asimismo, se implantará durante esta subfase, el servicio de IVR y la figura de agente oculto o virtual.

### **Periodo 2: Explotación y Mejora Continua**

El adjudicatario prestará el servicio objeto del contrato derivado aplicando los procedimientos para medición de todos los ANS. Asimismo, completará los hitos pendientes y ofertados en su plan de actividades y mejorará la efectividad en el Contact Center atendiendo a los servicios contratados al efecto (registro de problemas, propuestas de nuevos procedimientos e instrucciones técnicas, etc.). El fin de la

subfase lo marca el inicio de la fase de Devolución del servicio.

### **5.3 Fase de Devolución del Servicio**

El adjudicatario continúa prestando el servicio y comienza el periodo de devolución del servicio. Deberá presentar toda la documentación relativa a esta fase, requerida por el pliego y ofertada en su licitación.

## **6. DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO**

### **6.1 La Dirección de los Contratos derivados del Acuerdo Marco.**

Para estos contratos, cada entidad designará una persona responsable o director del contrato derivado que, de acuerdo con el artículo 52 del TRLCSP, ejercerá las funciones de control y supervisión de la ejecución de este contrato derivado.

El responsable del contrato derivado del lote 1 del AM tiene la facultad de inspeccionar y ser informado por el adjudicatario, cuando lo solicite, en relación a la calidad de los medios, equipamientos y de los servicios prestados, y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para exigir el estricto cumplimiento de lo acordado, siendo a cargo del contratista los gastos que ello pueda suponer, sin posibilidad de resarcimiento económico alguno.

En el AM se definen los comités que realizarán las actividades de dirección, seguimiento y control de este contrato derivado.

La persona responsable del contrato derivado del lote 1 del AM deberá también asumir las relaciones de la entidad contratante con la DGTIC, como responsable del lote 1 del AM, a los efectos de remisión de información y control de la ejecución del contrato, y de participación en el Comité de Seguimiento del Acuerdo Marco.

El responsable del contrato derivado del lote 1 del AM comunicará a la DGTIC, como responsable del lote 1 del AM, la existencia de penalizaciones, incumplimientos, modificaciones y resoluciones de los contratos derivados del lote 1 del AM, así como copia de los contratos de servicio formalizados.

### **COMITÉ OPERATIVO**

Además de los comités establecidos en el AM, en este lote, se realizará una reunión operativa para los servicios CC-012 y otra para el resto de servicios CAU TI, la periodicidad de estos Comités Operativos (CO) será mensual, y tendrá las siguientes características:

#### **MIEMBROS:**

- Representantes del Equipo de Trabajo de la Entidad contratante (opcionalmente Jefe de Proyecto). Para el CC-012 asistirá un representante de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, y para el CAU-TI un representante de la DGTIC.
- Representantes del Equipo de trabajo del Adjudicatario.

## FUNCIONES:

Se establecerá un CO por cada grupo de servicios, diferenciando CC-012, y CAU-TI; su principal función será velar por la calidad técnica de los servicios prestados a lo largo de su ciclo de vida.

Sus principales cometidos serán el tratamiento de aspectos técnicos del servicio que requieran un análisis, estudio detallado de la implementación y su seguimiento, concretamente:

- Consensuar soluciones a problemas técnicos y necesidades funcionales en general en el ámbito del servicio.
- Establecer la documentación técnica asociada al servicio y controlar su elaboración.
- Definir y auditar las políticas, normativas y procedimientos del servicio.
- Evaluar de forma continuada el avance técnico del servicio.
- Escalado a los responsables técnicos de otros grupos de servicio (tanto internos como externos) de los problemas técnicos encontrados en su ámbito de actuación.
- Colaborar con el gestor del servicio de la Generalitat en todas sus funciones.

## 7. GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO

### 7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (CAU-TI)

Este punto define los parámetros iniciales del servicio que el adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los servicios prestados. Estos parámetros son computables para el cálculo de penalizaciones.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), en función del objeto que persiguen, se dividen en tres grandes categorías:

**A. Calidad de Proceso**, que agrupa los indicadores y penalizaciones cuyo objeto es asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de la DGTIC, como responsable del AM, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.

**B. Calidad de Servicio**, que se subdivide en dos subcategorías:

i. Adecuación a los requisitos de servicio demandados por la DGTIC, como responsable del AM, que agrupa los indicadores cuyo objeto es asegurar el ajuste de los compromisos del adjudicatario a las necesidades especificadas por la DGTIC, garantizando la alineación entre las necesidades demandadas y las respuestas que se proponen.

ii. Adecuación a los compromisos de respuesta adquiridos por el adjudicatario, que agrupa los indicadores cuyo objeto es asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por él en cada una de las tipologías de servicio.

**C. Calidad de Producto**, que agrupa los indicadores cuyo objeto es asegurar la calidad de las entregas realizadas, tanto de documentación, como de software.

Algunos Indicadores de Calidad de Servicio son dependientes de la priorización de la incidencia/petición. A continuación se detalla este concepto:

El nivel de servicio solicitado para la resolución de incidencias/peticiones de servicio se medirá en función de la prioridad del mismo y el horario de servicio en aquellos ANS que proceda.

La DGTIC ha definido en su metodología GV-LOGOS, la siguiente matriz de prioridades en base a los criterios de impacto y urgencia:

Urgencia/impacto	1. Organismo/Ventanilla/VIP	2. Sitio/ Dpto.	3. Usuarios múltiples	4. Usuario
1. Crítica: Fuera de uso sin alternativa	P1	P1	P2	P3
2. Alta: Degradado sin alternativa	P1	P2	P2	P4
3. Media. Fuera de uso/Degradado con alternativa	P2	P2	P3	P4
4. Baja: Consultas/peticiones	P2	P3	P3	P4

A continuación se detalla cada punto de la URGENCIA:

**1. Fuera de Uso sin alternativa:** El servicio está fuera de uso. Esta urgencia es la más clara, ya que se dará cuando no exista alternativa alguna de trabajo para el usuario/s. Un ejemplo sería cuando llaman comunicando que la aplicación TIRANT-EXPEDIENTES no les funciona a nadie. Pese a que les pudieran funcionar otras aplicaciones (ofimática, etc), el usuario está llamando por TIRANT, por tanto, el alcance de la incidencia se reduce a esta aplicación. Es por ello que estaría FUERA DE USO SIN ALTERNATIVA.

**2. Degradado sin alternativa:** El servicio está degradado, sin alternativa de uso. Por ejemplo, una impresora a color que se le ha acabado el cartucho de tinta negra. El usuario necesita imprimir en negro. Digamos que la impresora está degradada (y no Fuera de Uso), ya que tiene tinta de color, y por tanto se podría imprimir a color, pero no en negro que es lo que demanda el usuario. Un ejemplo bastante común para utilizar esta urgencia sería el de un usuario que llama comunicando que no le funciona el FAX, pero se trata de un equipo multifunción. Tratándose de que el usuario/a necesita la funcionalidad de FAX y no le funciona (funcionalidad degradada), y además, no tiene otro fax. No obstante, el resto de funcionalidades (Impresión y Escáner) funcionan y por eso debemos elegir esta Urgencia.

**3. Fuera de uso/Degradado con alternativa:** El servicio está fuera de uso/degradado, con alternativa de uso. Por ejemplo, una aplicación no funciona en un equipo, pero en el de al lado sí y puede utilizarlo.

**4. Consulta/Peticiones:** Consultas o peticiones de servicio complementarias, que no afectan al funcionamiento normal, ni interrumpen las operaciones habituales del negocio.

Todos los indicadores se medirán con carácter temporal, acorde con el periodo de facturación, salvo donde se indique expresamente otra frecuencia de medición.

## 7.2 Acuerdos de nivel de servicio (CC-012)

Para los distintos canales de acceso al servicio 012, la disponibilidad de medios y el funcionamiento de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio será del 100%. Respecto a cada uno de los canales de información, señalamos las siguientes condiciones mínimas de calidad:

### **Canal de VOZ**

El tiempo medio de espera (TME-Voz) deberá ser igual o inferior a 20 segundos, como media mensual.

El porcentaje de consultas abandonadas deberá ser igual o inferior al 5% del total de las consultas mensuales “entrantes” a la plataforma de agentes.

### **Canal CHAT**

El tiempo medio de espera (TME-Chat) deberá ser igual o inferior a 20 segundos, como media mensual.

El porcentaje de consultas abandonadas deberá ser igual o inferior al 5% del total de las consultas mensuales “entrantes” a la plataforma de agentes.

### **Canal CORREO (Buzón del ciudadano)**

Para este canal se establece como ANS el que se de respuesta a cada petición de información recibida. Si la demanda requiere remitir información, se deberá responder en un tiempo máximo de 24 horas laborales, como mínimo en el 98% de los casos, como media mensual.

## **7.3 Calendario y horario de Aplicación a los ANS definidos**

### **CAU-TI**

El contrato derivado se debe realizar en modalidad 24 x 7. Además, que se trata de un servicio gestionado con medición de ANS y penalizaciones asociadas por su incumplimiento.

Se debe atender a los usuarios a cualquier hora del día y cualquier día del año. Se deja a criterio del adjudicatario la composición del equipo de trabajo que presta esta atención, para buscar eficiencia en función de la actividad que se necesita realizar en cada tramo horario.

### **CC-012**

Para el caso del CC-012, el horario del servicio por parte de los agentes y para todos los canales definidos en este servicio es de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente. Este horario pasará a ser de 08:00 a 16:00 durante el mes de agosto. Durante el resto del horario, hasta abarcar 24x7, el servicio ofrecerá la información automatizada que la Generalitat haya decidido incluir en dicho sistema. No se prestará servicio por parte de los agentes de información del CC-012 los días festivos de ámbito nacional, los festivos de ámbito de la Comunitat Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre.

## 8. TRANSICIÓN DE SALIDA A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO

La fase de devolución del servicio establece los mecanismos de adquisición del control de la actividad y conocimientos por un posible nuevo adjudicatario. En su oferta, el adjudicatario propondrá cómo realizar esta devolución del servicio, facilitando estas tareas al posible nuevo adjudicatario.

Fdo.: Jefe de Sº Modernización  
y Atención al Ciudadano

Fdo: Jefe de Sº Coordinación Proy. TIC  
Y Estándares de Calidad

Fdo.: Subdirector Gral. de Planificación y  
Coordinación de Proyectos TIC

## ANEXO 1. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### Condiciones requeridas para el servicio CC- 012

El principal objetivo del CC-012 es el suministro de información administrativa general al ciudadano sobre los distintos procedimientos o trámites que se pueden realizar en la Generalitat, temas de interés y oferta de empleo público. También suministra información sobre el estado de tramitación de los expedientes iniciados por el ciudadano y a los que el CC-012 tenga acceso en ese momento, así como el direccionamiento de consultas entrantes, y aquellas gestiones derivadas de la atención al ciudadano.

Los agentes que atiendan cualquier canal ofrecerán siempre una respuesta y serán amables con el ciudadano, siguiendo en todo caso los criterios de calidad establecidos por la Generalitat.

Las solicitudes recibidas se atienden por tres canales de información diferentes: voz, chat y correo electrónico, así como aquellos canales que se puedan incorporar en un futuro.

### **VOZ**

La operativa del CC-012 se inicia con la entrada de solicitudes por voz a la plataforma, y por dos vías diferentes: las recibidas del exterior de la organización, a través del número 012 (número cabecera: 963 866 000), y las recibidas del interior de la organización (extensión corporativa 866000 ó cualquier otra que se defina). Pudiéndose, en este último caso, establecer un grupo de llamadas diferente.

A continuación se ofrece un mensaje de bienvenida en bilingüe, valenciano y castellano, mediante una guía vocal. En el siguiente paso, la solicitud es atendida por el IVR (Respuesta Vocal Interactiva), que ofrece la elección del idioma en que desea ser atendido: valenciano o castellano. Tras elegir el idioma, se realizará una pregunta abierta (por ejemplo: En qué podemos ayudarle?). Dicha solicitud se atenderá por la figura de Agente Oculito o Virtual, el cual direccionará la petición a los recursos de información disponibles en el IVR, o al grupo de agentes de información. Si por cualquier motivo no estuviera disponible la figura de Agente Virtual, al ciudadano se le ofrecerá el menú del IVR o directamente agente.

Cuando una solicitud se reciba en el grupo de agentes de información, estos se identificarán ante el ciudadano mediante su nombre. Será potestad de la Generalitat sustituir su nombre por alguna clave personal.

En el caso que, por cualquier motivo, no se encuentre disponible la tecnología que permite elegir al ciudadano el idioma en que desea ser atendido, los agentes deberán realizar el saludo protocolario en valenciano, continuando la conversación en el mismo idioma en que el solicitante se exprese, siempre que se ignore en que idioma va a utilizar el ciudadano. En el caso que la plataforma tecnológica identifique el idioma seleccionado por el ciudadano, la conversación deberá transcurrir en el idioma que le indique dicho sistema de información.

En el caso que la información no se encuentre disponible en el momento de ser solicitada, tomará nota de su teléfono o correo electrónico (dando preferencia a este último medio) para ofrecerle, en todo caso, una respuesta dentro del siguiente día hábil.

La información que se facilite telefónicamente será remitida gratuitamente, si así lo desea el ciudadano,



como máximo al siguiente día hábil de ser demandada, mediante correo postal o correo electrónico (dando preferencia a este último medio).

Se enviará la información siempre que el ciudadano así lo solicite. La operativa del servicio de envíos se realizará de acuerdo con el protocolo de actuación que establecerá la Generalitat y que en el caso de correo postal será a cargo de la empresa adjudicataria (se ofrecen volúmenes históricos en los anexos del CC-012) . El envío de información a los ciudadanos mediante medios electrónicos, se realizará mediante el servidor de envíos que se encuentra integrado en el GUC.

Se establecerá, por parte de la Generalitat el protocolo de bienvenida a utilizar con las figuras de Agente virtual y el IVR. De forma orientativa, se relata uno de los posibles protocolos a utilizar: El IVR ofrecerá un menú de temática diversa, que será cambiante en función de la demanda o de las campañas institucionales que se establezcan, donde siempre aparecerá la opción de hablar con un agente del CC-012 (esta opción siempre estará disponible en cualquier momento, incluso dentro de las opciones de información automatizada). Cuando un usuario interactúe con el IVR o con el Agente Virtual, y acabe siendo atendido por un agente del CC-012, el sistema de información siempre ofrecerá, de forma previa a transferir la solicitud al agente, toda aquella información que el usuario le haya ofrecido al IVR o al Agente Virtual, de forma que no se tenga que volver a solicitar los datos que el usuario ya haya facilitado (idioma elegido, dni, temática solicitada, etc.) El IVR siempre permitirá al usuario "teclear" o "decir" cualquiera de las opciones que se le ofrezcan, y deberá permitir que el usuario interrumpa cualquier locución sin tener que esperar al final de la misma.

Como el CC-012 de la Generalitat estará dotado de un sistema IVR y Agente Virtual, se entienden como consultas telefónicas "entrantes", aquellas que se ofrecen al grupo de agentes de información.

En ningún caso se transferirán llamadas desde el 012 hacia el exterior de la organización (Red Corporativa). Por otra parte, no se suministrarán números telefónicos de la Red Corporativa de la Generalitat, y en su caso se transferirá la llamada a la organización. Será competencia exclusiva de la Generalitat modificar esta instrucción.

En todo caso, e independientemente del canal utilizado por el ciudadano, las consultas se deben tipificar mediante la herramienta destinada al efecto. La tipificación de las consultas está definida en cada una de las fuentes de información utilizadas en el CC-012, e integradas en el GUC.

**Servicio de grabación de voz.** Se deberán poder grabar las conversaciones de voz mediante la tecnología necesaria que permita, por una parte, grabar la conversación en caso que el ciudadano o usuario desee realizar una queja o sugerencia, o por cualquier otra función que se determine, de acuerdo con las instrucciones que determine la dirección del contrato.

Por otra parte, se deberá poder utilizar dicha funcionalidad para poder transferir el contenido de la petición del ciudadano, si esta acaba transfiriéndose a un agente de información, de forma que el ciudadano no tenga que volver a repetir la temática y los datos facilitados en su petición. En este caso se podrá substituir dicha tecnología por otra que cubra dicha necesidad.

### **Automatización de la Atención**

Se deberá implantar la figura de Agente Virtual u Oculto.

El servicio contará con un sistema IVR que complemente las funciones del Agente Virtual, y facilite la transferencia de las consultas, tanto al repositorio que exista en la IVR, como al grupo de agentes de información.

En relación con la figura de Agente Virtual, dentro del horario de atención por parte de los agentes, se deberá disponer de un sistema de pregunta abierta, que permita identificar el motivo de la llamada y transferirla directamente al servicio o proceso que corresponda del repositorio disponible (IVR), o al grupo de agentes de información.

Fuera del horario de atención por parte de agentes de información, no existirá la figura de Agente Oculto, gestionando el total de la demanda el propio IVR. El contenido de información que ofrecerá el IVR en estos tramos horarios se deberán ajustar a un máximo de CINCO contenidos, por razones de usabilidad del sistema. La concreción de dichos contenidos será decisión del departamento responsable de este servicio en la Generalitat.

No obstante, el adjudicatario realizará una planificación del servicio automático con propuesta de contenidos y servicios.

La pregunta abierta incorporará un sistema de grabación que registre la locución del ciudadano, de forma que el agente de información que reciba la petición pueda escuchar el objeto de dicha consulta. Dichas grabaciones de voz serán de obligado cumplimiento en el caso que el ciudadano desee realizar una queja o sugerencia. Y por otra parte, se deberá poder localizar dicha grabación, en un momento posterior para la tramitación oportuna de dicha queja o sugerencia. Para el caso de transferencia de una demanda de información a un agente, se deberá poder trasladar a dicho agente el motivo de la petición, así como todos los datos relevantes facilitados por el ciudadano. En este caso, para poder realizar esta operativa, se deberá contar con la tecnología de grabación de voz o cualquier otra tecnología que permita evitar al ciudadano volver a exponer el motivo de su petición. Para todos los casos de grabación de voz se atenderá a lo dispuesto por la legislación vigente en materia de protección de datos.

### **Canal CHAT**

El canal CHAT contendrá, tanto la conversación de texto, como la video-llamada. Esta última se ofrecerá sólo al colectivo de personas con discapacidad

Los agentes se identificarán ante el ciudadano mediante su nombre. Será potestad de la Generalitat sustituir su nombre por alguna clave personal.

Los agentes deberán dirigirse al ciudadano en el mismo idioma que haya elegido éste en el inicio de su petición.

En el caso de que la información solicitada no se encuentre disponible, el agente de información tomará nota de su dirección de correo electrónico o número de teléfono, para ofrecerle una respuesta dentro del siguiente día hábil.

Asimismo, se debe incluir la opción de video-llamada para atender al colectivo de personas con discapacidad.

## **Canal CORREO ELECTRÓNICO**

En este canal de información, se recibe la demanda de información del ciudadano a través del apartado en la web de la GVA, denominado “Buzón del ciudadano”.

Los agentes no se identifican con su nombre, puesto que en la respuesta se deberá identificar como remitente el propio 012, con la finalidad que se pueda volver a recibir en la misma cuenta cualquier duda que tenga el ciudadano con la respuesta remitida por parte del 012, y poder dar continuidad a dicho flujo de información.

## **Condiciones requeridas al servicio por el actual CAU-TI**

El Centro de Telecomunicaciones y Sistemas de la Información de la Generalitat es el lugar desde el que se realizan todas las tareas de administración y gestión necesarias para el buen funcionamiento de las infraestructuras de telecomunicaciones corporativas y otras plataformas tecnológicas que, basadas en las tecnologías de la información, prestan servicio a las distintas consellerías y departamentos. Con ello, se aprovechan las sinergias fruto del uso de sistemas similares dentro de la organización y, al mismo tiempo, una reducción de los costes globales de la Generalitat gracias a la economía de escala resultante.

Para llevar a cabo la administración y gestión de CAU-TI es fundamental crear un servicio desde el que se atiendan todas las llamadas de sus usuarios, se encaucen al procedimiento correspondiente o al nivel de soporte indicado y se solucionen y cierren, de forma adecuada, cada una de las solicitudes cursadas. El servicio de atención de los usuarios de CAU-TI se integrará dentro del Contact Center Corporativo permitiendo que pueda gozar de las ventajas que ello conlleva.

Atendiendo al alto nivel de especialización tecnológica de las tareas que se realizan en este apartado, así como del carácter crítico y estratégico para la organización de los servicios gestionados, es fundamental entender con todo detalle la relación con otros lotes con los que se comparten procedimientos. Con ellos deberá establecer una relación sólida y fluida, y especialmente con el adjudicatario del “*Service Desk*” o Servicio de Atención a Usuarios (SAU) de TI del concurso. También deberá colaborar estrechamente con el servicio con competencias en Gobierno TI de la DGTIC, encargado de establecer el modelo de relación entre todos los Proveedores de TI.

## **Descripción de las tareas**

La presente área constituye el centro de atención de TI a los usuarios de CAU-TI y es, por tanto, el punto único de contacto para los usuarios de TI. Para todos los servicios ofrecidos y ante cualquier petición, consulta o incidencia, el CAU TI abrirá un ticket del que hará el seguimiento hasta su cierre, que previamente confirmará con el usuario.

Esta área estará formada por técnicos, con conocimientos generales en tecnologías de la Información que deberán basar su trabajo en los siguientes puntos:

- Atender las llamadas en servicio ininterrumpido.
- Acceso multicanal por cualquier medio: Fax, Correo, Web,...
- Categorizar las incidencias y escalarlas al área de soporte adecuada.

- Escalar las incidencias a un Departamento de Soporte de una Conselleria u Organismo cuando así lo soliciten.
- Proporcionar la capacidad de resolución mediante los procedimientos y la información aportada por cada una de las áreas de soporte.
- Categorizar y clasificar los tickets, incluyendo en ellos el máximo de información, asignándoles la prioridad establecida en cada caso, y asociándoles los datos del usuario, del inventario o cualquier otra documentación relevante.
- Mantener actualizada la información de la base de datos y de la herramienta de gestión y proporcionar los informes que se les solicite.
- Disponer de un portal web que incluya una base de datos de conocimientos, Foros o FAQs, que permita a los usuarios resolver sus peticiones sin intervención de los técnicos del área.
- Atender a los usuarios de las redes corporativas de telefonía fija y móvil de la Generalitat.
- Proporcionar la información de uso solicitada por los departamentos. El canal utilizado para proporcionar esta información podrá ser cualquiera de los validados por la Generalitat.
- Los sistemas que utiliza deberán estar enlazados con el Directorio Corporativo de la Generalitat para facilitar la identificación y unificar la información aportada por sus usuarios.

El CAU debe mantener informados a los responsables del Gobierno TI respecto de las posibles mejoras a realizar en el servicio y facilitará periódicamente los datos necesarios para contrastar que se cumplen los acuerdos de nivel de servicio.

#### Tramitación con los proveedores

Muchas de las incidencias y peticiones recibidas de los usuarios necesitarán de la intervención de proveedores. Esta situación también se produce con las actuaciones de las áreas de soporte en el diagnóstico de una incidencia durante la cual pueden escalarla a un tercero.

Los técnicos realizarán todas las gestiones administrativas o de seguimiento relacionadas con proveedores de TI del concurso y fundamentalmente con terceros, destinadas al cierre de estos tickets. Deberán poseer los conocimientos generales necesarios para el desarrollo de esas tareas.

Por otro lado, a través de la interacción con los proveedores irán recabando una serie de datos evaluativos (como datos del contacto, rol, eficiencia, cumplimiento de los Acuerdos de Nivel...) que será útil para en un futuro proponer proveedores alternativos o recomendarlos en función de las evaluaciones, cuando se requiera.

#### Coordinación

Este lote debe ofrecer, entre otros, los servicios de TI (CAU-TI) coordinadamente con los demás lotes y contratos previstos para ofrecer servicios complementarios (comunicaciones, atención al puesto de trabajo, funcionalidades de aplicaciones, etc.); para lograr la coordinación adecuada. Para ello, los licitadores ofrecerán perfiles de coordinación y propuesta de actividades.

Por tanto, las peticiones de TI de los usuarios se registrarán y se escalarán, una vez filtradas y categorizadas, cuando sea necesario, a los diferentes proveedores de la DGTIC, debiendo colaborar estrechamente con el servicio de la DGTIC con competencias en Gobierno TI (Gobierno TI, en adelante).

El Adjudicatario deberá atender todas las tareas solicitadas por Gobierno TI, responsable del seguimiento de la calidad de los servicios TI, así como su divulgación y gestión de nuevas solicitudes de servicios. El flujo de información con Gobierno TI debe ser amplio y continuo.

Conjuntamente con el adjudicatario, la Dirección técnica del Contrato derivado y Gobierno TI, fijarán los protocolos de intercambio de información para la plena coordinación entre todos los integrantes del presente concurso. Asumiendo la necesidad constante de revisión de los mismos a fin de lograr una mejora continua de los servicios ofrecidos.

#### Herramienta de Gestión proporcionada por Gobierno TI.

A fin de unificar la información y garantizar la generación de informes de TI globales, el adjudicatario deberá hacer uso de la herramienta de gestión que se le ofrecerá desde Gobierno TI para realizar las tareas de gestión y seguimiento de incidencias, ya comentadas, propias de un “*service desk*”.

El adjudicatario utilizará las herramientas que considere adecuadas en su ámbito tecnológico y deberá incorporar los datos que obtenga a la base de datos de gestión centralizada de la herramienta de Gobierno. Se habilitarán los mecanismos de intercambio más estándares y extendidos en el mercado, como son los servicios web para permitir esta integración.

Se dará acceso a la herramienta para que pueda ser utilizada desde la presente área de TI por los agentes suficientes de forma concurrente. Estos agentes deberán realizar sobre la herramienta las aperturas, progresos y cierres de incidencias, para lo que se les dará la formación oportuna.

#### Compromiso de Certificar CAU-TI como proveedor de servicios TI ISO 20.000.

Se solicita el compromiso del licitador, en los 18 primeros meses del contrato, la consecución de dicha certificación en el CAU-TI, debiendo plantear una propuesta para conseguirlo en el menor plazo posible. Este plan será adaptado al plan propuesto por Gobierno TI, consensuándolo entre ambos, una vez puesto en marcha el contrato derivado. El Adjudicatario deberá asumir todas las tareas, tanto las relativas a la adaptación de sus servicios a la normativa, como las auditorías que lo certifiquen.

#### La necesidad de Mejora Continua

El elemento clave en la organización de las actividades es la necesidad de mejorar constantemente, por lo tanto, el adjudicatario deberá tener la flexibilidad necesaria para introducir cambios graduales con el fin de obtener un mejor servicio.

Se espera que el adjudicatario proponga a lo largo del contrato derivado la implementación de las mejoras en el servicio ofrecido por esta área que considere oportunas. También Gobierno TI tendrá la responsabilidad de ir proponiendo cambios para ajustar la actividad a la estrategia de la Generalitat, para lo que requerirá la colaboración del adjudicatario del presente lote.

#### Coordinación.

El adjudicatario dispondrá y especificará en la oferta los perfiles dedicados a la gestión de los servicios de TI

ofrecidos por la presente área, que serán interlocutores válidos con capacidad de toma de decisiones ante cualquier circunstancia que lo requiera. Adicionalmente y en la medida que los licitadores estimen adecuada, establecerán perfiles de coordinación técnica que permitan una comunicación fluida y organizada en el desarrollo diario de las tareas.

Se designarán grupos operativos de TI encargados del desarrollo diario de las planificaciones diseñadas. Lo constituirán: Gobierno TI y los técnicos que pueda designar Generalitat. En estos grupos se integrará al menos un perfil que deberá asignar el adjudicatario a tiempo completo para esta tarea.

### **Recursos humanos y Formación (CC-012 y CAU-TI)**

#### **Recursos humanos**

La empresa adjudicataria asignará los recursos necesarios, tanto técnicos como humanos, para llevar a cabo la prestación del servicio.

Este lote está orientado a la prestación de servicios gestionados basados en el cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) y capacidades. Por ello, el equipo de trabajo, su composición, número de técnicos, su organización y capacidades, se dejan al criterio del adjudicatario.

El equipo de trabajo estará compuesto de tres perfiles profesionales diferentes: Supervisor/Gestor de Cuentas, Coordinadores y Agentes. Estos últimos son los encargados de la atención a las peticiones.

En todo caso, se entiende que para la correcta prestación del servicio se debería disponer de una ratio de coordinadores y agentes en una proporción de 1/10, así como un Supervisor/Gestor de Cuentas para el CONTACT CENTER.

- El Supervisor/Gestor de Cuentas tendrá una experiencia mínima de 3 años, desempeñando funciones equivalentes en entornos similares de servicio en el sector de telemarketing. Con las siguientes características:
  - Formación en gestión de equipos.
  - Capacidad de organización y mando de equipos.
  - Capacidad y agilidad en la resolución de incidencias.
  - Capacidad de detección de áreas de mejora.
  - Conocimientos informáticos de entorno de usuario y habilidades par su uso habituales.
  - Conocimientos del valenciano y castellano a nivel oral y escrito.
  
- En relación al coordinador, tendrá una experiencia mínima de 3 años, en funciones de características similares de servicio. Con las siguientes características:
  - Habilidades como formador.
  - Formación en gestión de equipos.
  - Capacidad y agilidad en la resolución de incidencias.
  - Capacidad de detección de áreas de mejora.
  - Conocimientos informáticos de entorno de usuario y habilidades par su uso habituales.

- Conocimientos del valenciano y castellano a nivel oral y escrito.
- En relación a los agentes de información, deberán tener la formación necesaria para el uso de las aplicaciones que deben utilizar para la adecuada atención de los respectivos usuarios, con la calidad establecida.

Para el caso del CC-012, deberán tener el conocimiento adecuado de las estructuras y funciones del Consell de la Generalitat. Para la atención del canal de video-llamada, o chat de video, la empresa adjudicataria deberá disponer del personal necesario, con el suficiente dominio de Lengua de Signos, tanto española (LSE) como valenciana (LSCV), que permita mantener una conversación fluida con los usuarios de dicho canal.

- Finalmente, el adjudicatario asignará un gestor de cuenta global al Acuerdo Marco y tantos gestores de cuenta como considere oportuno para la gestión de los contratos derivados. Estos gestores serán la figura de referencia para todos los servicios entre la Generalitat u organismo contratante y el adjudicatario, siendo estos últimos responsables de la prestación del conjunto de servicios objeto de este lote.

Estas figuras deben tener la dedicación necesaria que permita atender la gestión de los servicios objeto de este lote y se mantendrá durante la vigencia del concurso, hasta la devolución del mismo. En el marco competencial de la DGTIC, el gestor de cuenta mantendrá reuniones con la dirección del contrato al menos con una frecuencia trimestral.

El gestor de cuenta es el garante de la existencia de los mecanismos de relación en su organización para llevar a cabo los acuerdos tomados entre la Generalitat y el adjudicatario.

Los recursos humanos dedicados a la atención directa del CC-012 estarán en posesión, como mínimo, del Certificado de *Coneixements de Grau Mitjà*, expedido u homologado por la *Junta Qualificadora de Coneixements de València*. Los recursos humanos destinados a la Atención de las TIC deberán tener amplios conocimientos de valenciano, tanto hablado como escrito.

El personal contratado por la empresa adjudicataria se regirá por el vigente Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center. Actualmente está en vigor el publicado en el BOE número 179, de 27 de julio de 2012, mediante Resolución de 12 de julio, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes telemarketing). En el ANEXO 6 se incluye la relación de personal.

## Formación

Las tareas de formación cuya misión consiste en trasladar a los componentes de la plataforma, todas las novedades que se produzcan, tanto de contenido de procedimientos y trámites, como de incorporación de nuevas herramientas informáticas, así como de la formación de reciclaje y refuerzo de aquellos aspectos que por los controles de calidad internos, sean detectados en los agentes, para mantener en todo momento, el conocimiento necesario con el que prestar el servicio con los objetivos de calidad demandados.

Se establece un ratio de horas formación mínimo, de 5 horas al mes por agente de información del Contact

Center Corporativo de la GVA.

La empresa licitadora presentará un plan de formación anual (que se extenderá a la totalidad del contrato derivado con la empresa) en el que se abarquen todas las áreas dentro del mismo:

- Metodología, objetivos, y plan de formación para el ÁREA DE ATENCIÓN A LAS TIC
- Metodología, objetivos y plan de formación para el área de ATENCIÓN AL 012
- Y cualquier otro plan que contribuya al incremento de la calidad del servicio global del Contact Center.

En cada uno de los planes de formación la empresa expondrá con detalle, como mínimo, los siguientes apartados:

- Objetivos formativos en las que se consideren las materias generales para todos los agentes del contact center –como telemarketing- y las específicas en función del área de atención (TIC, CC-012, etc.)
- Perfil de los tutores –o responsables de formar- por cada una de las materias
- Sistema para detectar y cubrir las necesidades de formación a lo largo del contrato derivado
- Metodología adoptada para la evaluación continua de la calidad del servicio y su consideración dentro de los planes de formación.
- Metodología a utilizar a lo largo de las ediciones formativas: presencial, en línea o mixta
- Forma o método seguido para garantizar la consecución de los objetivos propuestos

La formación se realizará **fuera de su horario de trabajo en el CCGVA** (con el objetivo de no disminuir la calidad y capacidad de atención del mismo), remuneradas para el trabajador e incluidas dentro del precio de la oferta. Al iniciar la prestación, todos los componentes que atienden al Contact Center deberán contar con la formación adecuada.

### **Supervisión y control general del Contact Center Corporativo**

En las reuniones de seguimiento del contrato derivado se presentará informe en soporte informático sobre las actividades realizadas durante el periodo a estudio, que incluirán, como mínimo, los siguientes datos:

- Informes y estadísticas de explotación y distribución de consultas atendidas, en cualquiera de los canales disponibles.
- Estadísticas de codificación temática de las atenciones realizadas, en cualquiera de los canales disponibles.
- Estadísticas sobre el número de formularios, correos electrónicos o envíos postales ordinarios, remitidos.
- Incidencias del servicio durante el período anterior.
- Informe sobre el estado de ejecución del plan de formación, especificando las horas realizadas por agente, y las materias impartidas.
- Medidas correctoras a tomar, en caso de desvío en los indicadores de calidad establecidos en cada uno de los canales disponibles.

La empresa adjudicataria, deberá presentar junto con la factura correspondiente, los informes relativos al



número de consultas atendidas, por cada uno de los canales disponibles.

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de una persona de contacto, responsable del proyecto, que actuará como responsable administrativo, financiero, operativo y ejecutivo del contrato derivado que se derive de la adjudicación del presente concurso público, y que en todo caso será diferente de la figura de Supervisor/Gestor de Cuentas de operaciones.

## ANEXO 2. RECURSOS MATERIALES PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

### POR PARTE DEL ADJUDICATARIO

#### Consideración general

La empresa adjudicataria aportará todos los recursos e infraestructuras necesarias para llevar a cabo el servicio objeto de este lote. Por lo tanto la empresa proporcionará los locales desde los que se lleva a cabo el servicio, las redes de área local y de telefonía dispuestas en el mismo hasta el puesto de trabajo, los terminales –tanto de voz como ordenadores o equipos de datos-, solución de telefonía, equipos de transmisión, equipos especializados en la prestación de este tipo de servicio (como el IVR, etc.) y cualquier otro tipo dispositivo necesario para alcanzar el servicio más óptimo.

#### Comunicaciones

Dado que para la prestación del servicio se requiere conexión a la red corporativa de la Generalitat, el adjudicatario debe asumir los costes de dicha conexión. La Generalitat ofrecerá uno o varios nodos de agregación en la zona metropolitana de Valencia a los que el adjudicatario debe conectar la infraestructura propia que proponga con los recursos necesarios para ofrecer todos los servicios con el volumen y calidad requeridos.

La solución de telefonía planteada deberá ser tecnológicamente compatible con los nodos corporativos de voz fija de la Generalitat, preferiblemente mediante conectividad IP. No obstante, en caso de que dicha compatibilidad IP no esté certificada por los fabricantes de las soluciones de voz involucradas en la red de la Generalitat, el adjudicatario del presente lote deberá asumir los costes de establecer circuitos TDM de 2 Mbps (usando protocolo QSIG) con los nodos de agregación de la Generalitat.

El adjudicatario deberá dimensionar, tanto en número como en suficiente ancho de banda, los enlaces (ya sean IP o TDM) necesarios para que todo el tráfico, ya sea corporativo o externo, se curse por los enlaces de conexión con los nodos de agregación y no se produzca congestión en ninguno de estos tipos de tráfico.

Todos los costes y mantenimientos para la conexión de toda esta infraestructura a los nodos de agregación de la Generalitat serán responsabilidad del adjudicatario del presente lote y no supondrán coste adicional a la Generalitat.

El licitador puede proponer opciones alternativas a la infraestructura actual de la Generalitat, tanto a nivel global como individual, siempre que sigan cumpliendo los requisitos exigidos o generen una mejora técnica o un ahorro de costes para la Generalitat. En cualquier caso, estos cambios deben ser implementados sin que supongan ningún coste de adaptación, ni a nivel de infraestructura ni a nivel de dispositivos (terminales, accesorios de terminales, etc) para la Generalitat.

**La empresa proporcionará un local desde el que se llevará a cabo la prestación del servicio. El local deberá cumplir las siguientes condiciones:**

**SITUACIÓN:** el local debe estar ubicado en la ciudad de Valencia o en su área metropolitana, incluida la tecnología, de forma que pueda conectar su infraestructura a uno o a varios de los nodos de agregación de la red corporativa de la Generalitat en la zona metropolitana de Valencia.

**RECURSOS TÉCNICOS NECESARIOS:** el local deberá contar con los recursos de comunicaciones para ofrecer todos los servicios del Contact Center Corporativo de la Generalitat con el volumen y calidad requeridos en el pliego de prescripciones técnicas.

A nivel informativo, para prestar el servicio en la actualidad, la Generalitat dispone de los siguientes recursos:

**1) Conectividad para datos** (con la terminología del actual operador):

- Conexión MacroLAN Principal de hasta 100 Mbps de acceso y caudales: plata (20 Mbps) y multimedia (2 Mbps)
- Conexión MacroLAN Backup de hasta 100 Mbps de acceso y caudales: plata (20 Mbps) y multimedia (2 Mbps)

**2) Conectividad corporativa para voz:** para el tráfico de las llamadas internas a la GVA (total: hasta 60 llamadas internas corporativas a otros centros de la Generalitat y el tráfico saliente hacia operadores de telefonía móvil). Dada la arquitectura actual, estos circuitos sólo cursan el tráfico interno.

- Conexión mediante circuito punto a punto TDM de 2 Mbps
- Conexión mediante circuito punto a punto TDM de 2 Mbps (segunda conexión – backup)

**3) Conectividad con la red pública:** para el tráfico de las llamadas externas a la Generalitat (total: hasta 120 llamadas externas agrupadas en 2 bloques de hasta 60 llamadas)

- 2 accesos primarios RDSI con la red pública para el CC-012.
- 2 accesos primarios RDSI con al red pública para el CAU-TI.

La conectividad con la red pública no es objeto del presente Lote ya que será proporcionada por la Generalitat a través de la adjudicación del lote relativo a las comunicaciones de voz fija.

Se ha de remarcar, que si bien esta es la infraestructura actualmente en servicio en la red de la Generalitat, el adjudicatario del presente lote puede proponer las alternativas técnicas que considere más adecuadas siempre que se garanticen los servicios con la calidad, prestaciones y condicionantes técnicos indicados en el presente PPT y que sean validados por la Generalitat.

### **CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL**

La prestación objeto del contrato derivado se realizará en los locales que aporte la empresa licitadora indicados para la correcta prestación del servicio. En todo caso, a dicho local se accederá de una forma razonable mediante transporte público.

Otras condiciones del local:

- Cumplimiento de la normativa vigente de seguridad y salud en el trabajo y de accesibilidad del local (acceso a las dependencias, puesto de trabajo, servicios (WC), etc).
- El local deberá disponer de un espacio claramente diferenciado para la prestación del servicio por los agentes necesarios para la instalación del contact center corporativo de la Generalitat con las dimensiones adecuadas en función del número de posiciones de agentes que considere la empresa

licitante, teniendo en cuenta la proporción agente/espacio legalmente requerida.

Las personas responsables de la Generalitat dispondrán de libre acceso a las dependencias del Contact Center sin necesidad de comunicarlo previamente. Podrán acceder al espacio que tendrán habilitado para trabajar, al espacio reservado para reuniones, y a las aulas donde se lleve a cabo la formación de los agentes. Para cuestiones relacionadas con el Servicio, por norma general, los responsables de la Generalitat se dirigirán al Supervisor/Gestor de Cuentas del centro, o a través del departamento de la DGTIC con responsabilidad en Gobierno TI.

### **Equipamiento integral de los puestos de trabajo**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todo el equipamiento y material necesario, de modo que el personal pueda llevar a cabo sus tareas de forma óptima y cumpliendo todos aquellos aspectos que vengan determinados por la disposiciones legales vigentes, que afecten a este tipo de actividad.

Cada puesto de trabajo de agente de información deberá disponer de reposapiés, silla ergonómica, cajonera y auriculares binaurales de diadema con supresor de ruido.

Las instalaciones, dependencias y puesto de trabajo deberán contar también con las conexiones, redes y acceso necesarios para llevar a cabo sus tareas.

### **Elementos hard y soft para la atención de llamadas**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar: PBX, ordenadores, impresoras, y en cualquier caso todo el material necesario, de modo que el personal pueda llevar a cabo sus tareas de forma óptima.

A continuación se presenta una relación de las características mínimas que han de cumplir algunos de los sistemas necesarios para la prestación de los servicios del Contact Center:

#### **IP-PBX**

- Configuración de posiciones de agentes.
- Monitorización de posiciones de agentes en tiempo real.
- Parametrización de alarmas e indicadores de estado.
- Generación y obtención de informes estadísticos sobre el rendimiento de los recursos del sistema y del tratamiento de las llamadas de la PBX, tanto en tiempo real como precompilados.
- Administración, monitorización y dimensionamiento de las colas de espera para adaptarlas a la situación real del sistema (solicitudes recibidas vs. recursos disponibles).
- Priorización de temas en la atención telefónica, y cuando la Generalitat lo solicite, cambio de estrategias ante situaciones específicas (información de grandes acontecimientos, elecciones, situaciones de cierre del servicio, emergencias, etc.)
- Generación de mensajes vocales (guías) para su inclusión en colas de espera o mensajes específicos (el texto de estos mensajes será proporcionado por la Generalitat).
- Customización y generación de los informes estadísticos necesarios para la evaluación de la plataforma por la Generalitat, y aquellos en los que se informa al ciudadano sobre el servicio

prestado (adecuación para posterior publicación en las páginas web del portal corporativo).

- Disponibilidad y prestaciones de las herramientas de control y supervisión en tiempo real (estado de colas, estado de agentes, alarmas, etc.)

## ACD

EL ACD (Automatic Call Distribution) es el sistema que permite la distribución de las llamadas en función de los parámetros configurados (colas, agentes, recursos, etc.).

### Características técnicas

- El ACD debe de ser escalable para poder crecer en función de las necesidades. De manera que se pueden aumentar el número de agentes/colas para garantizar la calidad del servicio (número de solicitudes de información atendidas, etc.)
- Debe permitir la creación de grupos de agentes que atiendan temas específicos en función de la demanda de información de los ciudadanos y las necesidades de la Generalitat.

### CTI (*Computer Telephony Integration*)

El CTI es el sistema que permite integrar la telefonía con otros elementos informáticos (principalmente servidores/IVR).

Se solicita que el proveedor proporcione las funcionalidades propias de un CTI de última generación, como son el enrutamiento inteligente y la interacción con el sistema IVR.

### Transferencia del contacto

El software CTI será capaz de traspasar los datos de identificación de la persona llamante cuando el agente que ha recibido la llamada necesite transferir esta llamada a otro agente.

### Gestión de llamadas salientes

La solución CTI tiene que ser capaz de gestionar las llamadas salientes, registrarlas en el CTI como un contacto y tendrá que presentar la posibilidad de gestionar conjuntamente contactos entrantes y salientes (*call blending*). Tendrá que incluir la opción de *autodialer*.

### Explotación y operación

La plataforma deberá permitir una monitorización en tiempo real de todos los componentes (lógicos y físicos) de la arquitectura. La CTI dará servicio 24x7

### Conexión con la IVR

Un requisito fundamental es la integración IVR con el CTI, para lo cual la Generalitat solicita que la información de la legitimación realizada por el usuario en el sistema IVR sea transferida al CTI, así como la información de cada una de las gestiones realizadas por el ciudadano en el sistema, de forma que el agente de información reciba en su posición toda la información suministrada por el solicitante, antes o al mismo tiempo que recibe la llamada de voz.

### IVR (valenciano y castellano) con TTS y ASR

El proveedor se compromete a disponer de un sistema de IVR desde el inicio del contrato derivado. Se pondrá un sistema de acceso remoto de monitorización, para los responsables correspondientes de la Generalitat. Se deberá disponer de las licencias necesarias para la correcta atención de la demanda, tanto de TTS y ASR, en VALENCIANO y CASTELLANO.

Se deberá implementar un sistema de pregunta abierta que permita identificar el motivo de la llamada y transferirla directamente al servicio o proceso que corresponda, o a un agente de información. Para poder llevar a cabo este planteamiento, se deberá proveer de la figura de AGENTE OCULTO o VIRTUAL.

En caso que la solicitud del usuario sea transferida a un agente, el sistema tiene que presentar en la pantalla del agente, toda la información que el solicitante ha suministrado al IVR o al Agente Oculto, mediante los sistemas necesarios para que dicha información llegue al agente de información.

El sistema IVR tendrá que realizar las encuestas de calidad al final de cada llamada, almacenar los resultados y vincular los resultados de la encuesta con la tipología de la llamada y con el login del agente.

#### Características del IVR:

- Control y supervisión del sistema en tiempo real.
- Monitorización de líneas.
- Monitorización de los servidores y de los subsistemas TTS y ASR.
- Comunicación de incidencias y averías: cualquier tipo de incidencia de gestión, de calidad o técnica que suceda en el servicio IVR.
- Intervención en caso de incidencia técnica.
- Interacción y coordinación con el software de supervisión de la PBX (CCS).
- Inclusión y exclusión del IVR en las rutas del Contact Center.
- Definición de las variables temporales para la configuración del calendario para IVR.
- Definición y explotación de informes estadísticos sobre el rendimiento de los recursos del sistema y la utilización de los diferentes scripts (árboles de decisión), tanto en tiempo real como precompilados.
- Generación de estadísticas del sistema para su publicación en las páginas web del portal corporativo.
- Transferencias de voz y datos entre el IVR y los agentes. Obtención de datos del ciudadano (DNI, motivo de la llamada, etc) de forma automática y transmisión al agente como datos anexos de la llamada, bien a través de fichero de audio o como texto en las pantallas de los teléfonos (o su equivalente en el ordenador)
- Capacidad de integración/comunicación con otros canales:
  - Envío de e-mail
- Liberación de canales en la transferencia de llamadas.
- Interrupción del prompting (cancelador de ecos): se puede cortar en cualquier momento la pregunta que hace el sistema para dar la respuesta, no hay que esperar a que se active el reconocedor, éste está activo durante todo el tiempo, si se considera adecuado para el funcionamiento.
- El sistema debe garantizar una tasa de reconocimiento superior al 95%
- Posibilidad de activar y desactivar los árboles a través del cliente de configuración

- Acceso local y/o remoto a bases de datos vía ODBC para consultar, recuperar y/o actualizar información
- Flexibilidad en la implementación de consultas a bases de datos vía instrucciones SQL (posibilidad de implementación de instrucciones SELECT)
- Suministro de mensajes dinámicos en las colas de espera (inclusión, por ejemplo, de datos acerca del tiempo medio de espera)
- Integración y unificación de estadísticas de todo el centro de llamadas de forma unificada, de manera que el IVR sería considerado como un agente automático integrado en las estadísticas
- Calendario unificado con el ACD: para definir los horarios de enrutamiento o desbordamiento
- Tipo de reconocimiento (ASR): solución independiente de plataforma
- De dígitos aislados (1-2-4-3)
  - Números naturales (mil quinientos trece)
  - Fonético (busca en el vocabulario definido)
  - Universal (numérico + fonético combinados)
  - Comprensión del lenguaje natural (NLU): para mayor aceptación de los servicios prestados (diferentes niveles según los niveles de gramáticas)
- Prestaciones y características del TTS (text-to-speech): solución independiente de plataforma. Para ambos idiomas, deberá disponerse de:
  - Diferentes velocidades de reproducción de textos (configurables)
  - Conversor texto-voz que incluya: números, abreviaturas (programables), acrónimos, fechas, etc.

### **Canal de video-llamada**

La empresa adjudicataria deberá aportar la tecnología necesaria para la disposición de un canal de video-llamada, o chat de video, para la atención de los ciudadanos con discapacidad. Para ello se deberá cubrir a lo largo de todo el horario de atención, una posición de atención con un agente con conocimientos suficientes en la LENGUA DE SIGNOS española y valenciana, que permita atender con la adecuada calidad, la demanda de este canal.

En el momento que la DGTIC implante dicho canal de CHAT de video-llamada, integrado en el GUC, la empresa adjudicataria quedará liberada de la aportación de dicho canal, pero no así de su atención y de la tecnología necesaria en el puesto de agente.

### **Escáner, impresoras, fotocopiadora y otros**

- El escáner ha de ser capaz de digitalizar documentos en color y blanco/negro (mínimo 1).
- Las impresoras han de ser capaces de imprimir en color y en blanco/negro (mínimo 2).
- La fotocopiadora podrá hacer copias en color y en blanco/negro (mínimo 1).

### **Sistema de Estadísticas**

Se requiere un sistema de reporting avanzado y configurable. Se tienen que poder extraer reportes que reflejen las llamadas desde un punto de inicio y se pueda observar el seguimiento de la misma por el IVR y el ACD. Se pretende tener también un reporting unificado de las gestiones realizadas por los diferentes canales (voz, chat, etc.) mas todos los reportes deben ser compatibles 100% en el software de Libreoffice Writer.

La aplicación tiene que tener la posibilidad de crear un cuadro de mando, integrando datos de las diferentes tecnologías.

El sistema de estadísticas ha de tener las siguientes características:

- Posibilidades de selección entre diferentes reconocimientos: pequeños vocabularios, vocabularios más amplios, o lenguaje natural
- Administración proactiva de la actividad del contact center.
- Obtener una vista de 360 grados de la actividad del cliente: Vía el repositorio de la información estadística del servicio.
- Los informes estándares suministrados tendrán que ofrecer reportings detallados homogéneos para una plataforma distribuida, múltiples ACDs y canales de comunicación.
- Análisis del rendimiento a largo plazo de los datos de Modo de estadística.
- Fácil acceso, generación y parametrización de reportes.
- Administración simplificada: La interfaz de administración centralizada basada en Web posibilita una configuración y monitorización dinámica, rápida y simplificada.

#### **Sistema de Monitorización**

- El sistema ha de ser capaz de enviar el identificador único de la llamada desde el ACD, IVR y el sistema de grabación para poder rastrear la llamada en cualquier momento y poder asociar la gestión realizada en la IVR, con la grabación y la información del CTI.
- El sistema tiene que ser capaz de generar información sobre la duración total de la llamada del ciudadano, incluida IVR, agentes por niveles.
- El sistema tiene que enviar un SMS con los indicadores claves del servicio, al equipo de gestión de la Generalitat con una frecuencia definida.
- El sistema tiene que ser capaz de poder acceder a la información del servicio de manera remota y on-line, para todos los sistemas (ACD, IVR, CTI y Sistemas de Grabación).

#### **Sistema de alertas**

- Implementación de soluciones para la optimización de los indicadores productivos y la gestión de los niveles de calidad objetivo del servicio; el sistema alertará de incidencias en caso de alteración de los parámetros prefijados.
- El sistema tiene que enviar un SMS con los alertas claves del servicio, al equipo de gestión de la Generalitat con una frecuencia definida.

#### **POR PARTE DE LA GENERALITAT**

#### **Infraestructura de telecomunicaciones y sistemas de información que aporta la Generalitat**

##### **Comunicaciones**

La Generalitat es propietaria del número especial 012 (Información Autonómica al Ciudadano).

##### **Software**



La Generalitat, es propietaria de la Base de Datos GUC. Corresponde a la Generalitat la actualización, mantenimiento y soporte de la Base de Datos GUC, o equivalente.

La Generalitat posee el software necesario, a través de web, para la formalización de incidencias sobre el servicio, referidas a la base de datos de información GUC, y su funcionamiento.

La Generalitat aporta el servidor de envíos, complemento del GUC.

### **Gestor Único de Contenidos (GUC)**

El GUC es la herramienta básica de información del CC-012. Es una herramienta en entorno web y propiedad de la Generalitat. La empresa adjudicataria la utilizará para poder prestar convenientemente los servicios demandados en este pliego. Sus principales contenidos son:

- Personas
- Departamentos
- Trámites y servicios
- Empleo público
- Registros
- Administraciones Locales
- Instancias
- Información de apoyo
- Preguntas frecuentes
- Contenidos portal
- Consulta de expedientes
- Novedades

### **CHAT de CC-012 (Este elemento está integrado en GUC)**

El canal Chat de texto, se encuentra integrado en la herramienta de información GUC.

El Chat de texto permite tipificar todas las solicitudes de información que se reciben por dicho canal. El catálogo de tipificaciones se encuentra compartido con el canal de voz. Así mismo, dispone de gestión y explotación de informes y estadísticas.

Actualmente, este canal dispone de chat de texto. En el momento que la DGTIC de la Generalitat, implante la video-llamada o chat de video, integrado en el GUC, la empresa adjudicataria quedará exenta de la aportación de dicho canal.

### **Información recogida**

La información recogida de las atenciones son las siguientes:

- ID del operador: Este ID será el login con el que el operador acceda desde GUC.
- Horas de Inicio y Fin de la conversación: marcarán la franja horaria.
- Idioma de la conversación.

- Valoración del Servicio [de 1 a 5].
- Indicadores de Tiempo de sesión, dónde se podrá consultar:
  - **TME** (Tiempo Medio Espera): Tiempo medio de espera, que permanece una solicitud en cola, antes de ser atendido por un agente. No se incluye el TMRING
  - **TMRING** (Tiempo Medio de Ring): Tiempo transcurrido desde que el sistema ofrece la solicitud a un agente y este la atiende.
  - **TMC** (Tiempo Medio de Conversación): tiempo desde que se inicia una conversación, hasta que se termina la conversación, por parte de alguno de los dos actores.
  - **TMO** (Tiempo Medio de Operación): La suma de TMRING y TMC

### Informes afectados

Toda la información registrada durante la conversación, así como la información aportada por el agente, permiten alimentar los siguientes reportes estadísticos:

- Estadísticas por organismo: revisión de codificaciones realizadas distribuidas por organismo.
- Estadísticas por temas: revisión de codificaciones agrupadas por temas
- Estadísticas por informador: revisión de codificaciones por informador y distribuidas por tipo de información (trámites, servicios...)
- Estadísticas por tramo horario: revisión de codificaciones por informador y distribuidas por hora de atención

Además, con la información aportada por el ciudadano, se generarán nuevos informes estadísticos sobre el grado de satisfacción del ciudadano ante el uso del canal Chat/Voz.

- Grado de satisfacción de los usuarios agrupando por informador.

**ANEXO 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

La siguiente tabla recopila los tipos de solicitudes que se están atendiendo en los servicios actuales:

**Peticiones soportadas por Servicio existentes**

Descripción de la Petición	Bloque	Solicitante	Servicio
SSL / VPN	Red Comunicaciones	Ayuntamientos y Policía Local y RFCC	CTSI
Acceso a tráfico	Red Comunicaciones	Ayuntamientos y Policía Local	CTSI
E-firma	Certificados	Ciudadanos y empresas y funcionarios	CTSI
ACCV	Certificados	Ciudadanos y empresas y funcionarios	CTSI
E-learning otros	E-formación	Ciudadanos	CTSI
Correo CV	Correo CV	Ciudadanos y funcionarios	CTSI
Comunicaciones	Red	Ayuntamientos	CTSI
TDT	Red	Ciudadanos y ayuntamientos	CTSI
Móviles	Red	Flotas COMDES	CTSI
Seguridad	Red	Flotas COMDES	CTSI
Configuración	Red	Flotas COMDES	CTSI
PC	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Impresora	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Monitor	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Red	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Virus	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Escáner	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Fungibles	Puesto	Funcionarios Administración General	CTSI
Correo	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Usuario	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Aplicaciones HAC	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Aplicaciones Industria	Aplicaciones	INSTITUTO VALENCIANO DE COMPETITIVIDAD	CTSI
Aplicaciones Industria	Aplicaciones	Ciudadanos y empresas	CTSI
Aplicación Envíos al DOCV	Aplicaciones	Ciudadanos y empresas	CTSI
Aplicación Envíos al DOCV	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Aplicaciones IVAJ	Aplicaciones	IVAJ	CTSI
Simac-GUC	Aplicaciones	Prop - 012	CTSI
Simac-Chat	Aplicaciones	Prop - 012	CTSI
Aplicación Formación CRE	Aplicaciones	Ciudadanos y funcionarios	CTSI
Aplicaciones Bienestar social	Aplicaciones	Residencias y centros de Bienestar Social	CTSI
Simac-HDFI	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Aplicación GVCronos	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Aplicaciones DGTI	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Portal de la demanda de la DGTI	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Canal GVA	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Contraseñas	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Portal de colaboración	Aplicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Aplicaciones Admón Justicia	Aplicaciones	Funcionarios Administración Justicia	CTSI
Aplicaciones Ministerio	Aplicaciones	Funcionarios Administración Justicia	CTSI
Salas de Vistas	Aplicaciones	Funcionarios Administración Justicia	CTSI
Gestión de identidades	Aplicaciones	Funcionarios Administración Justicia	CTSI
LibreOferte	E-formación	Funcionarios Administración General	CTSI
E-learning IVAP	E-formación	Funcionarios Administración General	CTSI
E-learning EVES	E-formación	Funcionarios Administración General	CTSI
E-learning otros	E-formación	Funcionarios Administración General	CTSI
SSL / VPN	Red Comunicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Conectividad	Red Comunicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Videoconferencia	Red Comunicaciones	Funcionarios Administración General	CTSI
Fija (Ibercom)	Telefonía	Funcionarios Administración General	CTSI
Móvil	Telefonía	Funcionarios Administración General	CTSI
Movilidad	Telefonía	Funcionarios Administración General	CTSI
Datos	Telefonía	Funcionarios Administración General	CTSI
Infraestructuras	Infraestructuras	Funcionarios Administración General	CTSI
ARCA	Aplicaciones	Puntos PRU	CTSI
Peticiones diversas Aplicaciones	Aplicaciones	Ayuntamientos	HAC Teleadministración
Peticiones diversas Aplicaciones	Aplicaciones	Ciudadanos	HAC Teleadministración
Peticiones diversas Aplicaciones	Aplicaciones	Empresas	HAC Teleadministración

Conexión Red SARA	Aplicaciones	Ayuntamientos	012
Tesorería General de la Seguridad Social	Intermediación de Datos	Ayuntamientos	012
Consultas pagos SS	Intermediación de Datos	Ayuntamientos	012
Alta en Fecha	Intermediación de Datos	Ayuntamientos	012
Contratación con AAPP	AEAT. Certificados estar al corriente	Ayuntamientos	012
Obtención Licencias Transporte	AEAT. Certificados estar al corriente	Ayuntamientos	012
Solicitud Ayudas y Subvenciones	AEAT. Certificados estar al corriente	Ayuntamientos	012
Tramitación permisos trabajo y residencia para extranjeros	AEAT. Certificados estar al corriente	Ayuntamientos	012
Situación Actual de Desempleo	Servicio Público de empleo. Servicios prestaciones por desempleo	Ayuntamientos	012
Importes Prestación recibidos a una fecha	Servicio Público de empleo. Servicios prestaciones por desempleo	Ayuntamientos	012
Importes Prestación recibidos en período	Servicio Público de empleo. Servicios prestaciones por desempleo	Ayuntamientos	012
Consulta Datos de Identidad	Dirección General de Policía	Ayuntamientos	012
Datos de Identidad – Verificación	Dirección General de Policía	Ayuntamientos	012
Consulta Datos Extendidos	Instituto Nacional Estadística	Ayuntamientos	012
Títulos Universitarios	Educación	Ayuntamientos	012
Títulos No Universitarios	Educación	Ayuntamientos	012
Consulta Datos catastrales	Catastro	Ayuntamientos	012
Certificación Titularidad	Catastro	Ayuntamientos	012
Consulta Bienes Inmuebles	Catastro	Ayuntamientos	012
Obtención de Descriptiva y Gráfica	Catastro	Ayuntamientos	012
Cambio de domicilio	MPTAP	Ayuntamientos	012
Inscripción	SERVEF	Ciudadanos	012
Renovación	SERVEF	Ciudadanos	012
Cita Previa	SERVEF	Ciudadanos	012
Cita Previa	PROP	Ciudadanos	012
Cita Previa	Conselleria de Sanitat	Ciudadanos	012
Situación de pagos de la GVA	Aplicación CAUCE CINCO-W (Tes	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Bienestar Social	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Economía, Industria, Turismo y Empleo	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Educación, Cultura y Deporte	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Gobernación y Justicia	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Hacienda y Administración Pública	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Trámites Cons. Sanidad	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Campañas Institucionales GVA	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Organismos autónomos GVA	Información General	Ciudadanos y empresas	012
Plataforma de contratación	Aplicaciones	Empresas, Funcionarios, Ciudadanos y Ayuntamientos	HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos
Registro de Contratos PPT LOTE 1_15_2.odt	Aplicaciones	Funcionarios	HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos
CECILIA	Aplicaciones	Empresas y Funcionarios	HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos

Tributos	Información General	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
Hacienda	Información General	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
Sanidad	Información General	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
Educación	Información General	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
Agricultura	Información General	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
Varios	Información General	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-varios-Sanidad	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-9773-Educación	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-9667-EOI	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-JQCV-valencià	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-9794-Pesca	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-9849-Unión de hecho	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-9847-Asociaciones	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
M-046-varios-Hacienda	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
MOD. 650-ISy Donaciones	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
MOD. 806 – Fianza Arrend	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
Varios	Incidencias Modelos	Ciudadanos	Buzón de Sugerencias
<b>Contraseñas</b>			
Contraseñas	Acceso a aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Aplicaciones Centros Docentes	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Aplicaciones Personal Docente	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Gestión de Centros (GESCENT)	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
InventariTIC	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias de Acceso / Avisos ITACA	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Oficina Virtual	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias Allegro	Aplicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Gestión averías en equipos en periodo de	Averías	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Gestión averías en equipos fuera de periodo	Averías	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Averías / Peticiones líneas de datos	Comunicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Filtrado páginas web	Comunicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Averías / Peticiones Telefonía IP	Comunicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Revisión cableado interno del centro educativo	Comunicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Configuración puntos de acceso wifi	Comunicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Correo electrónico: Centros / Personal docente	Comunicaciones	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Configuración correo electrónico	Correo electrónico	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Creación nuevas cuentas	Correo electrónico	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias / Peticiones / Altas / Bajas Linu	Hospedaje web	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias / Peticiones / Altas / Bajas Inte	Hospedaje web	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias / Peticiones / Altas / Mestre @	Hospedaje web	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias / Avisos Lliurex	Lliurex	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Gestión modificación de datos en Guía de	Otros	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
Incidencias tramites habilitados puntualm	Otros	Personal Docente / No Docente	SAI Educación (Centros)
<b>Aplicaciones y sistemas de información co</b>			
Aplicaciones y sistemas de información co	Desarrollo	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Portales web	Desarrollo	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Normalización de solicitudes y procedimientos	Organización	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Seguridad de la información	Seguridad	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Cuentas del sistema de información	Infraestructuras	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Telefonía móvil e IP SSCC	Infraestructuras	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Equipos informáticos	Infraestructuras	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria
Comunicaciones	Infraestructuras	Funcionarios Conselleria Educación	Educa Conselleria

En este apartado se presentan los datos de utilización y condiciones de uso de los servicios actuales.

### Usuarios

La siguiente tabla detalla los diferentes colectivos de usuarios que atiende cada Servicio:

Tabla de Tipos de Usuarios por Servicio									
Servicio T. Usuario	CETESI 985300	012	Hac Telead- ministración	Educa Conselleria	SAI Educación (Centros)	HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contra- tos	Administración electrónica	PAI	Buzón de sugerencias
Ciudadanos	X	X				X	X		X
Empresas	X	X				X			
Ayuntamientos	X	X			X			X	
Flotas COMDES	X								
Funcionarios Conselleria Educación	X	X		X					
Funcionarios Justicia	X	X							
Funcionarios PROP	X	X							
Funcionarios resto	X	X		X					
Personas físicas con disca- pacidades		X	X						
tes	X	X			X				
Profesorado	X	X			X				

### Horarios

La siguiente tabla detalla el horario de atención de cada servicio:

Servicio	Horarios Atención
CETESI 985300	24x7 de forma ininterrumpida.
012	Voz y Chat: de lunes a viernes de 08:00 a 19:00. Al mes de agosto de lunes a viernes de 08:00 a 16:00
HAC Teleadministración	De 8:00 a 15:00 de lunes a viernes y de 16:00 a 18:30 los jueves
Educa Conselleria	Lunes a Jueves de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 Viernes de 8:00 a 15:00
SAI Educación (Centros)	De 8:00 a 17:00 de lunes a miércoles. De 8:00 a 15:00 y 16:00 a 19:00 los jueves. De 8 a 15:00 los viernes. Plata-forma online (OTRS) nivel 0 – 24 x 7
HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos	De 8:00 a 15:15 de lunes a viernes y de 16:30 a 19:00 los jueves
Administración electrónica	De 8:00 a 18:00 de lunes a viernes
PAI	De 8:00 a 16:00 de lunes a viernes
Buzón de sugerencias	24x7 (email)

### Herramientas utilizadas actualmente para prestar los servicios

La siguiente tabla presenta las herramientas usadas en cada servicio:

Servicio	Plataforma
CETESI 985300	HP SM + JIRA
012	GUC – Propia Generalitat
HAC Teleadministración	HP SM
Educa Conselleria	JIRA 4 (ARIS)
SAI Educación (Centros)	OTRS + REDMINE
HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos	HP SM
Administración electrónica	MANTIS
PAI	JIRA + SHAREPOINT
Buzón de sugerencias	

### Recursos actuales para la prestación de servicios

Además del personal perteneciente a la Generalitat que atiende la gestión del servicio desde el aspecto cliente, las empresas adjudicatarias realizan los servicios con personal propio, que se pueden englobar en tres perfiles profesionales diferentes: Supervisor/Gestor de Cuentas, Coordinadores, y Agentes. Estos últimos son los encargados de la atención a las peticiones.

Dado que los servicios están controlados mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS en adelante); sino en todos los casos, si en los más significativos; se considera una buena métrica de evaluación de la actividad de los servicios al número de agentes a tiempo completo que está trabajando en esta actividad.

### Agentes

La siguiente tabla detalla el número de agentes que atiende cada servicio; no se consideran las personas dedicadas a la coordinación de agentes ni a la gestión del servicio:

Tabla de Agentes por Canales y Servicios						
Canal Servicio	Teléfono e IVR auto- mático	E-mail	FAX	Formularios WEB y Portales	Chat	TOTAL
CETESI 985300	21	1		2		24
012						48
HAC Teleadministración						5
Educa Conselleria	0	2	0	0	0	Por Formulario WEB a Nivel 2
SAI Educación (Centros)	5			5		10
HAC Contratación / Cecilia / Reg. Contratos						1
Administración electrónica						4
PAI						1
Buzón de sugerencias						0,5

## Volumetrías e indicadores generales

Del mismo modo que en el apartado anterior, se considera una buena métrica la Volumetría de solicitudes registradas; a continuación se presentan estos datos según Canales y según Tipo de solicitud.

### Volumetría x Canal

<b>Tabla de Volumetría por Canales y Servicio. (Datos de un mes genérico)</b>						
Canal Servicio	Teléfono e IVR au- tomático	E-mail	FAX	Formularios WEB y Por- tales	Chat	TOTAL
CETESI 985300	15.087	133	2	549		15.771
012	96.678				1.429	98.107
HAC Teleadministración						0
Educa Conselleria	0	10	0	672	0	682
SAI Educación (Centros)	1.643	0	0	6.938	0	8.581
HAC Contratación / Cecilia / Reg. Con- tratos	19	33				52
Administración electrónica	639					639
PAI						0
Buzón de sugerencias		193				193
<b>TOTAL</b>						<b>124.025</b>

Además de la información anterior, en el Anexo 4, 5 y 6 se facilitan los siguientes datos para los servicios actuales del CC-012 y CAU-TI (CTSI):

- Informe de demanda real (ofrecidas y atendidas) de los últimos 12 meses (volúmenes por mes)
- Informe de demanda real de los últimos 12 meses (% de distribución por días de la semana)
- Informe de demanda real de los últimos 12 meses (% de distribución de la demanda por tramos horarios de un día)
- Relación de los actuales recursos humanos

Por último, y siguiendo con el objeto de evaluar la actividad a realizar en el servicio, se presentan los ANS que regulan la intensidad y la carga de trabajo en cada servicio (en aquellos casos que la contratación actual los tiene), si bien hay que advertir que el contrato actual se rige por una capacidad contratada, mientras que el presente pliego lo hace por un servicio gestionado por ANS:



Servicio	CETESI 985300	012
ANS		
Indice Rotación Personal	< 5%	< 5%
Tiempo Medio de Espera	90% en menos de 20 seg	< ó = 20seg
Consultas Abandonadas Respecto Capacidad Contratada	< ó = 5%	< ó = 5%
Resolución incidencias procedimentables.	> ó = 40%	
Registro erróneo de tickets	< 2%	
Asignación errónea de tickets	< 5%	
Disponibilidad de la herramienta de ticketing	>95%	
Disponibilidad de la herramienta de ticketing en horario de oficina	>99%	
Porcentaje de solución en CAU	>95%	
Tiempo de atención no telefónica	1 hora para peticiones no urgentes ½ hora para peticiones Urgentes	

**ANEXO 4. HISTÓRICO CC-012**
**Información histórica de la demanda y relación de los recursos actuales (CC-012)**

Los datos ofrecidos a continuación, corresponden a los 12 últimos meses de prestación del servicio.

Como parte de los datos reales se informa que las consultas de voz tienen un tiempo medio de operación (TMO) de 02:00 minutos. En el canal CHAT, el TMO es de 09:54 minutos.

**➤ Distribución de la demanda real por meses (canal voz):**

	2014		2015										TOTAL
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Demanda	86.603	83.173	98.417	91.329	98.519	98.492	102.423	113.086	107.037	60.146	117.620	92.077	<b>1.148.922</b>
% demanda	7,54%	7,24%	8,57%	7,95%	8,57%	8,57%	8,91%	9,84%	9,32%	5,23%	10,24%	8,01%	<b>100,00%</b>

**➤ Distribución de la demanda real por días de la semana (canal voz):**

Día semana	Demanda	% demanda
LUNES	238.439	20,75%
MARTES	246.347	21,44%
MIÉRCOLES	237.017	20,63%
JUEVES	220.328	19,18%
VIERNES	193.671	16,86%
SÁBADO	7.277	0,63%
DOMINGO	5.843	0,51%
<b>Total</b>	<b>1.148.922</b>	<b>100,00%</b>

**➤ Distribución de la demanda real, por meses (canal chat de texto):**

	2014		2015										TOTAL
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Demanda	1.204	1.120	1.342	1.482	1.627	1.402	1.291	1.373	1.100	629	1.400	1.089	<b>15.059</b>
% demanda	8,00%	7,44%	8,91%	9,84%	10,80%	9,31%	8,57%	9,12%	7,30%	4,18%	9,30%	7,23%	<b>100,00%</b>

**➤ Volúmenes de envío de documentación al ciudadano desde el CC-012:**

	2014		2015										TOTAL
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Correo postal	55	57	81	103	97	83	56	105	36	29	55	56	813
Correo electrónico	5.187	4.935	6.419	7.179	7.841	9.116	6.879	7.191	6.259	4.202	7.656	5.848	78.712
<b>TOTAL ENVÍOS</b>	<b>5.242</b>	<b>4.992</b>	<b>6.500</b>	<b>7.282</b>	<b>7.938</b>	<b>9.199</b>	<b>6.935</b>	<b>7.296</b>	<b>6.295</b>	<b>4.231</b>	<b>7.711</b>	<b>5.904</b>	<b>79.525</b>

➤ **Distribución de la demanda real por tramos horarios (canal voz):**

	Demanda	
	Tramo	%
00:00-00:30	419	0,04%
00:30-01:00	291	0,03%
01:00-01:30	257	0,02%
01:30-02:00	177	0,02%
02:00-02:30	178	0,02%
02:30-03:00	134	0,01%
03:00-03:30	141	0,01%
03:30-04:00	107	0,01%
04:00-04:30	116	0,01%
04:30-05:00	97	0,01%
05:00-05:30	118	0,01%
05:30-06:00	106	0,01%
06:00-06:30	138	0,01%
06:30-07:00	188	0,02%
07:00-07:30	349	0,03%
07:30-08:00	1.154	0,10%
08:00-08:30	10.283	0,90%
08:30-09:00	22.604	1,97%
09:00-09:30	75.636	6,58%
09:30-10:00	87.376	7,61%
10:00-10:30	92.091	8,02%
10:30-11:00	94.796	8,25%
11:00-11:30	97.817	8,51%
11:30-12:00	102.268	8,90%
12:00-12:30	101.726	8,85%
12:30-13:00	100.021	8,71%
13:00-13:30	97.377	8,48%
13:30-14:00	84.022	7,31%
14:00-14:30	46.020	4,01%
14:30-15:00	22.080	1,92%
15:00-15:30	11.514	1,00%
15:30-16:00	10.616	0,92%
16:00-16:30	12.015	1,05%
16:30-17:00	12.077	1,05%
17:00-17:30	12.635	1,10%
17:30-18:00	12.086	1,05%
18:00-18:30	10.932	0,95%
18:30-19:00	9.626	0,84%
19:00-19:30	5.759	0,50%
19:30-20:00	4.036	0,35%
20:00-20:30	2.678	0,23%
20:30-21:00	1.919	0,17%
21:00-21:30	1.423	0,12%
21:30-22:00	1.070	0,09%
22:00-22:30	846	0,07%
22:30-23:00	670	0,06%
23:00-23:30	500	0,04%
23:30-24:00	433	0,04%
<b>Totales</b>	<b>1.148.922</b>	<b>100,00%</b>

**ANEXO 5. HISTÓRICO CAU – TI**
**Información histórica de la demanda y relación de los recursos actuales (CAU-TI)**

 ➤ **Distribución de la demanda real por meses (canal voz):**

	2014		2015										TOTAL
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Demanda	18.333	14.499	15.300	17.559	17.338	17.490	17.814	20.380	20.342	10.261	23.611	20.027	<b>212.954</b>
% demanda	8,61%	6,81%	7,18%	8,25%	8,14%	8,21%	8,37%	9,57%	9,55%	4,82%	11,09%	9,40%	<b>100,00%</b>

 ➤ **Distribución de la demanda real por días de la semana (canal voz):**

Día semana	Demanda	% demanda
LUNES	46.451	21,81%
MARTES	46.669	21,92%
MIÉRCOLES	42.988	20,19%
JUEVES	41.569	19,52%
VIERNES	33.615	15,79%
SÁBADO	1.054	0,49%
DOMINGO	608	0,29%
<b>Total</b>	<b>212.954</b>	<b>100,00%</b>

 ➤ **Distribución de la demanda por canales de información.** En este caso no se trata de número de contactos establecidos, sino su equivalente en tiques generados. Se observará que el volumen generado de tiques de voz es menor al número de llamadas recibidas (información facilitada en cuadros anteriores), y se debe a que ciertas llamadas no generan ningún tique.

CAU-TI	2014		2015										TOTAL	
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
TICKETS GENERADOS	18.830	15.205	16.489	18.810	18.500	18.868	17.911	19.826	20.562	10.408	21.831	19.825	<b>217.065</b>	
CANAL DE ENTRADA	Cambio Portal CTSI (CH)	482	264	243	290	338	390	308	424	393	181	338	322	<b>3.973</b>
	INTERACCIONES ( SD )	18.272	14.867	16.150	18.112	17.381	17.205	16.273	18.123	19.517	9.962	20.908	18.480	<b>205.250</b>
	JIRA	76	74	96	408	781	1.273	1.330	1.279	652	265	585	1.023	<b>7.842</b>
	Atención Telefonica	16.442	13.515	14.461	16.105	15.157	15.111	14.481	16.090	17.397	8.859	18.747	16.384	<b>182.749</b>
	Fax	1	1	3	-	-	-	1	2	-	-	-	3	<b>11</b>
	Formulario	619	404	650	696	678	697	482	455	387	222	467	475	<b>6.232</b>
	e-mail	120	86	132	150	101	135	110	136	152	47	130	156	<b>1.455</b>
	Portal DGTI	542	382	411	621	843	718	639	769	793	437	943	955	<b>8.053</b>
	Portal CTSI ( ctsi_ws )	548	479	493	540	602	544	560	671	788	397	621	507	<b>6.750</b>

➤ Distribución de la demanda real por tramos horarios (canal voz):

	Demanda	
	Tramo	%
00:00-00:30	10	0,00%
00:30-01:00	3	0,00%
01:00-01:30	1	0,00%
01:30-02:00	0	0,00%
02:00-02:30	0	0,00%
02:30-03:00	0	0,00%
03:00-03:30	0	0,00%
03:30-04:00	0	0,00%
04:00-04:30	0	0,00%
04:30-05:00	0	0,00%
05:00-05:30	0	0,00%
05:30-06:00	0	0,00%
06:00-06:30	0	0,00%
06:30-07:00	1	0,00%
07:00-07:30	1	0,00%
07:30-08:00	1.483	0,70%
08:00-08:30	6.619	3,11%
08:30-09:00	14.141	6,64%
09:00-09:30	24.255	11,39%
09:30-10:00	24.927	11,71%
10:00-10:30	18.793	8,82%
10:30-11:00	14.121	6,63%
11:00-11:30	12.853	6,04%
11:30-12:00	12.798	6,01%
12:00-12:30	14.166	6,65%
12:30-13:00	14.846	6,97%
13:00-13:30	14.442	6,78%
13:30-14:00	12.840	6,03%
14:00-14:30	8.698	4,08%
14:30-15:00	4.481	2,10%
15:00-15:30	1.865	0,88%
15:30-16:00	1.217	0,57%
16:00-16:30	1.351	0,63%
16:30-17:00	1.507	0,71%
17:00-17:30	1.491	0,70%
17:30-18:00	1.456	0,68%
18:00-18:30	1.184	0,56%
18:30-19:00	967	0,45%
19:00-19:30	747	0,35%
19:30-20:00	603	0,28%
20:00-20:30	370	0,17%
20:30-21:00	234	0,11%
21:00-21:30	163	0,08%
21:30-22:00	108	0,05%
22:00-22:30	88	0,04%
22:30-23:00	64	0,03%
23:00-23:30	40	0,02%
23:30-24:00	20	0,01%
<b>Totales</b>	<b>212.954</b>	<b>100,00%</b>