José Luis López Mingueza (1 de 1)
Jefe Planificación y Operaciones
Fecha Firma: 18/05/2023
HASH: f5518c03f8101f43eb0fb3eb6095b85e

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO

2. ALCANCE DEL SERVICIO

3. CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

   3.1. Actividad
   3.2. Ubicación del CAU
   3.3. Horario del servicio
   3.4. Especificaciones del servicio

4. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO

5. FORMACION Y RECICLAJE

   5.1. Formación inicial
   5.2. Reciclaje

6. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD

   6.1. Aspectos cuantitativos
   6.2. Aspectos cualitativos

7. MODELO DE GESTION

   7.1. Seguimiento del servicio
   7.2. Aplicativos usados actualmente en la gestión de llamadas
   7.3. Plan de proyecto
   7.4. Gestión del personal adscrito al CAU

8. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD

9. DOCUMENTACIÓN A APORTAR

10. CONTACTO

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 18

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación del servicio de atención telefónica y multicanal que desde el Centro de Atención al Usuario de Suma (en adelante CAU), se ofrece a los contribuyentes de Suma Gestión Tributaria, así como a los contribuyentes de otras entidades que hayan encomendado este servicio a Suma.

Este servicio consta de la realización de las siguientes actividades:

Atención telefónica

- Llamadas entrantes.
  El contenido de las mismas y a las que se da resolución desde el CAU son:
  - Información tributaria de carácter general.
  - Información tributaria de carácter particular.
  - Realización de trámites:
    - Mantenimiento de datos personales y gestión del consentimiento para el envío de avisos por correo electrónico y sms.
    - Pagos con tarjeta o Bizum mediante el envío de enlaces sms.
    - Envío de documentos de pago.
    - Envío de justificantes de pago.
    - Domiciliación de recibos.
    - Solicitud de fraccionamientos/Aplazamientos.
    - Suscripción de planes de pago personalizados.
    - Recogida de quejas y sugerencias.
    - Solicitud de informe de no débitos.
    - Tramitación especial para autorizados (entidades financieras, gestorías, personal municipal…)
    - Solicitud de cita previa.
    - Identificación del conductor, en relación a la notificación de una denuncia de tráfico.

Suma trabaja para potenciar sus servicios y los canales de atención no presenciales, por lo que a lo largo de la vigencia del contrato, estos trámites pueden verse incrementados con otros de nueva implantación.

- Llamadas salientes.
  Se realizan los siguientes tipos de llamadas a los ciudadanos:
  - Campañas.
  - Devolución de llamadas a ciudadanos que han solicitado que se les contacte telefónicamente.
  - Devolución de llamadas por consultas no finalizadas.

Algunos de los trámites que se realizan por teléfono requieren la grabación de la conversación, por lo que los agentes dispondrán de la tecnología necesaria para registrarla y deberán ajustarse a los protocolos facilitados al efecto.

Atención CHAT

- Respuesta a las conversaciones chat iniciadas a través del servicio de mensajería instantánea puesta a disposición de los ciudadanos en portales web.

El contenido de los mismos y a los que se da resolución desde el CAU será de información tributaria de carácter general. El agente contestará a las consultas y lo hará siempre con respuestas normalizadas.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 18

Puntos de Atención digital

- Son puestos equipados para el autoservicio del contribuyente ubicados en determinados puntos de la red de oficinas de Suma con la finalidad de fomentar el uso de la Sede electrónica y de la App Web entre los contribuyentes que se personen en ellas.

En determinados momentos del año un trabajador/a de la empresa adjudicataria prestará servicio en cada una de esas oficinas con la siguiente metodología:

- Ofrecer al usuario la posibilidad de hacer sus trámites por sí mismo de forma telemática en el punto de atención digital sin necesidad de esperar turno.
- Guiar al usuario en el acceso a la Sede y a la AppWeb a través del punto de atención digital.
- Realizar una labor pedagógica al usuario, proporcionándole información sobre la AppWeb y la Sede electrónica para que, en ese momento y en el futuro, pueda realizar los trámites por sí solo sin necesidad de desplazarse a una oficina.
- En ningún caso, el personal de la empresa adjudicataria realizará trámites o gestiones de ningún tipo por cuenta del usuario.

Redes Sociales y Consultas Web

- Dar respuesta a las consultas de carácter tributario que se generan en redes sociales o a través de los formularios de consulta disponibles en el portal web de Suma (Suma Responde) o de otras entidades que encomienden este servicio. Se proporcionará información tributaria genérica, el agente contestará a las consultas que se formulen y lo hará siempre con respuestas normalizadas.

Atención por Videollamada

- Se facilitará información y se realizarán trámites a través de videollamadas. La infraestructura y herramientas necesarias las proporcionará Suma siendo las horas de agentes para realizar las videollamadas objeto de este contrato.

Gestiones

- Aquellas necesarias para concluir de manera apropiada una atención realizada y excepcionalmente la impresión y ensobrado de documentos asociados a la gestión realizada

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 18

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El importe del servicio para el periodo de vigencia del contrato, detallados en el pliego de cláusulas administrativas debe incluir, como mínimo:

- Personal necesario para prestar el servicio con los niveles de calidad establecidos en este pliego, con un mínimo de 120.000 horas de agente.

- El volumen total de llamadas – llamadas entrantes, llamadas salientes, chats, PAD, Redes, consultas web, videollamadas y gestiones-, que serán como mínimo 1.320.000.

Suma, será responsable de los siguientes costes:

- Consumos:
  - Energético
  - Agua
  - Telefónico
- Gastos de la comunidad de propietarios.
- Mantenimiento y limpieza de las instalaciones.
- Infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

Si la empresa adjudicataria presenta oferta que mejore en términos económicos la establecida en el presente pliego, lo hará bajo los criterios de valoración del Anexo.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1 Actividad

El objeto principal es:

- La atención de llamadas y chats entrantes, dejando para momentos de escaso tráfico entrante las llamadas salientes.
- La atención tributaria en puntos de atención digital y consultas formuladas a través de redes sociales en las que Suma tenga presencia activa, consultas web y videollamadas.

<u>Nº de llamadas</u>

El número de llamadas mínimas que deberán atenderse o realizarse por operadores del Centro de Atención al Usuario será de 1.320.000, con la distribución aproximada que se detalla a continuación.

Período	Nº llamadas
2023	120.000
2024	650.000
2025	550.000
Total llamadas	1.320.000

<u>Nº de gestiones</u>

El número de gestiones estará en función de los trámites demandados por los ciudadanos, de años anteriores podemos facilitar una previsión aproximada de 1.900 gestiones anuales.

Las gestiones realizadas se traducirán en horas de operador y su equivalencia en llamadas a efectos de la facturación en los términos establecidos para el pago en el pliego

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 18

de cláusulas administrativas, siendo esta equivalencia la ofertada por el adjudicatario, es decir: la resultante de dividir el precio hora ofertado por el precio llamada ofertado.

Las llamadas y horas resultantes de la conversión de las 1.900 gestiones están incluidas dentro de las llamadas y horas mínimas a ofertar.

Consideración de llamada

A efectos del cómputo de número de llamadas, para medir el volumen de servicio que se presta y proceder a su facturación, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- No computarán como llamada atendida:
  - Las transferidas entre extensiones del CAU.
  - Las llamadas que por desbordamiento sean redirigidas, en su caso, al segundo nivel de atención.
  - Las llamadas que por desbordamiento finalicen con un mensaje en el buzón de voz o con una solicitud de devolución de llamada.

- Serán computadas como media llamada:
  - Llamadas transferidas si la duración en el primer nivel es inferior a 90 segundos. Entre estas llamadas se encuentran:
    - Las transferidas al segundo nivel por especialización, si se encuentran en el parámetro de tiempo indicado.
    - Las transferidas a cualquier persona de la organización, en una gestión propia de centralita telefónica.

- Serán computadas como llamada atendida:
  - Las que sean atendidas en su totalidad desde el CAU.
  - Las que sean transferidas al segundo nivel, tras una atención en el primer nivel superior a 90 segundos.
  - Las llamadas salientes a ciudadanos que dejan mensaje en el buzón de voz.
  - Las llamadas que se devuelven a ciudadanos para finalizar una atención.
  - Excepcionalmente la Impresión y ensobrado de documentos de pago, de ciudadanos que requieren este trámite.

- Serán computadas como dos llamadas aquellas llamadas atendidas cuya duración supere los 7 minutos y las videollamadas realizadas.

- Cada dos chats atendidos serán computados como una llamada.

- Cada dos consultas respondidas a través de las redes sociales o de servicios de consulta web serán computadas como una llamada.

- En caso de ofertarse llamadas realizadas o atendidas a través de un servicio de voz automático (IVR), éstas solo se realizarán previa autorización de Suma Gestión Tributaria. Cada una de estas llamadas tendrá un valor máximo del 25% de una llamada finalizada por un agente.

Distribución mensual de llamadas entrantes:

No existe regularidad en la recepción de llamadas a lo largo del año. Se facilita información de la distribución de las mismas durante el ejercicio 2022:

2022	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
PRESENTADAS	38.031	33.690	44.212	56.870	72.168	57.859	43.405	51.550	64.831	64.369	45.120	33.309	**605.414**
	6,28	5,56	7,3	9,39	11,92	9,56	7,17	8,51	10,71	10,63	7,45	5,5	100

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 18

Distribución semanal de llamadas entrantes:

Se facilita información de la distribución de las mismas durante 2022:

SEMANA	PRESENTADAS	SEMANA	PRESENTADAS
1º	6.900	27º	13.633
2º	9.921	28º	8.913
3º	10.003	29º	8.518
4º	9.200	30º	9.558
5º	9.011	31º	9.799
6º	9.036	32º	10.312
7º	7.470	33º	9.845
8º	8.505	34º	12.379
9º	8.308	35º	14.624
10º	9.150	36º	13.188
11º	8.921	37º	13.882
12º	9.927	38º	15.639
13º	11.960	39º	17.243
14º	15.167	40º	25.803
15º	7.928	41º	13.683
16º	14.021	42º	11.501
17º	17.374	43º	10.904
18º	22.782	44º	9.377
19º	18.164	45º	11.067
20º	12.622	46º	10.535
21º	13.632	47º	9.950
22º	14.381	48º	9.911
23º	15.661	49º	6.068
24º	11.651	50º	9.489
25º	9.793	51º	7.845
26º	14.124	52º	6.136
	305.612		299.802
TOTAL	**605.414**		

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 18

Distribución horaria de llamadas entrantes:

Se facilita información de la distribución de las mismas durante 2022:

	2022	PRESENTADAS	605.614					
	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	TOTAL
E	864	3.752	5.459	6.077	6.173	5.467	2.686	30.478
F	858	3.497	5.058	5.497	5.361	4.677	2.315	27.263
M	1.297	4.323	6.453	6.869	6.907	6.250	2.924	35.023
A	1.651	5.619	7.713	8.219	8.170	7.386	4.200	42.958
M	3.194	7.184	9.174	9.340	9.326	8.330	5.122	51.670
J	1.872	6.247	8.500	8.958	8.825	7.501	3.666	45.569
J	1.493	4.726	6.463	6.888	6.840	5.800	2.745	34.955
A	1.534	5.099	7.430	8.304	8.214	7.051	3.514	41.146
S	1.941	6.348	9.018	9.543	9.743	8.729	4.544	49.866
O	2.567	5.889	8.114	8.379	8.433	7.868	4.948	46.198
N	1.341	4.699	6.674	7.095	6.708	6.223	3.227	35.967
D	872	3.283	4.838	5.233	5.302	4.668	2.411	26.607
								467.700
	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	TOTAL
E	1.529	1.400	1.488	1.327	1.165	620	24	7.553
F	1.163	1.232	1.254	1.187	973	594	24	6.427
M	1.524	1.793	1.795	1.721	1.493	831	32	9.189
A	2.374	2.418	2.571	2.570	2.426	1.695	59	14.113
M	3.589	3.430	3.613	3.652	3.465	2.561	188	20.498
J	2.085	1.994	2.352	2.404	2.093	1.302	60	12.290
J	1.387	1.403	1.517	1.712	1.437	937	57	8.450
A	1.739	1.720	1.902	2.093	1.815	1.093	42	10.404
S	2.519	2.555	2.923	3.008	2.526	1.400	34	14.965
O	3.364	3.109	3.275	3.128	2.787	2.323	184	18.170
N	1.856	1.783	1.848	1.678	1.280	682	26	9.153
D	1.314	1.368	1.362	1.261	876	510	11	6.702
								137.914

La distribución de llamadas referida en este apartado corresponde a periodos pasados. El adjudicatario debe comprometerse a la prestación de ese servicio en cuanto al volumen total de llamadas durante la duración del contrato, independientemente de cual sea su distribución real, por lo que deberá ir adaptando la distribución de horas/agente para adecuarse a la demanda del servicio.

Distribución de llamadas por Entidad:

Se facilita información porcentual de distribución actual de las mismas por Entidad:

	% sobre el total de llamadas
Suma Gestión Tributaria	71
Organismo de Gestión Tributaria Provincial de Albacete	10
Valora Gestión Tributaria (Organismo del Cabildo de Gran Canaria)	16
Ayuntamiento de Majadahonda	3

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 18

Duración media de la llamada:

Se facilita información sobre el tiempo medio de duración de la llamada de períodos anteriores.

Tiempo medio duración llamada
0:04:02

El tiempo facilitado es tiempo medio de conversación, y no incluye el necesario para la toma de datos que se requieran, en concreto la grabación en el aplicativo de Suma del registro administrativo de llamada, del chat respondido o de la atención realizada en un punto de atención digital.

El tiempo destinado al registro administrativo de llamadas atendidas, chat respondidos, consultas contestadas o de la atención realizada en un punto de atención digital no excede de diez segundos y no incrementa significativamente el tiempo medio de atención.

En todo momento se priorizará la calidad del servicio frente a la duración de la llamada.

Consideración sobre el servicio Chat

El volumen de chats iniciados en 2022 ha sido el siguiente:

2.022	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
49.494	2.614	2.217	3.810	5.378	8.431	3.310	2.949	4.451	5.060	6.889	2.464	1.921

Los agentes dispondrán de una herramienta con respuestas normalizadas para las preguntas que estén autorizados para contestar, el servicio consistirá en interpretar la pregunta, seleccionar la respuesta y trasladársela al ciudadano.

Si durante la ejecución del contrato se implantara un chatbot el actual servicio se limitaría a responder a aquellas preguntas que no se pudieran atender de forma automática.

A efectos del cómputo de número de chats, para medir el volumen de servicio que se presta y proceder a su facturación, se tendrá en cuenta la regla anteriormente citada: cada dos chats respondidos se facturarán como una llamada.

Consideración sobre el servicio en los puntos de atención digital

Las oficinas en las que se prevé prestar este servicio son:

Alicante	Alcoy	Benidorm
Calpe	Denia	Elche
Elda	Orihuela	San Vicente
Torrevieja		

Se estima en cuatro horas diarias de agente por oficina durante diez semanas. Es decir unas 2.000 horas anuales.

Esta relación se podrá modificar o ampliar en el futuro según necesidades de Suma y esto implicará prestar el servicio en nuevos lugares.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 18

El adjudicatario correrá, en su caso, con los gastos de desplazamiento de los agentes.

Suma facilitara con suficiente antelación la relación de lugares, fecha y horarios en los que se deba prestar el servicio.

El adjudicatario suministrará a cada uno de los agentes que atiendan puntos de atención digital un teléfono móvil que servirá para la comunicación con su supervisor.

Suma facilitará usuario, palabra de paso y acreditación a cada uno de los agentes. Ningún agente podrá prestar servicio en puntos de atención digital sin llevar visible la acreditación de empleado del adjudicatario que implica la autorización por Suma para prestar el servicio.

Se facturarán las horas efectivamente realizadas en los puntos de atención digital y a efectos de facturación se transformarán en llamadas multiplicándolas por el factor que resulta de llamadas por hora en la oferta del adjudicatario.

El responsable de la oficina en la que se ubica el punto de atención digital comunicará cualquier incidencia o actuación anómala que pudiera detectar. El supervisor del adjudicatario deberá resolver la incidencia con diligencia, en el plazo máximo de 24 horas notificará la subsanación o el plazo previsto de subsanación.

Consideración sobre el servicio de atención a consultas formuladas a través de Suma responde y de redes sociales

Las consultas resueltas a través del servicio Suma responde en 2022 han sido

2022	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2.126	101	121	156	230	354	131	122	153	186	305	143	124

Las consultas que se formulan, en este momento, a través de redes sociales son muy reducidas. El contenido de las mismas es análogo al que se formula a través de chat por lo que se prevé que en caso de crecimiento puedan atenderse por las mismas personas y con herramientas análogas a las del servicio del chat.

Este servicio no incluye el mantenimiento de la información que Suma facilita a través de las redes sociales ni participar en debates o controversias que puedan surgir sobre cualquiera de los servicios prestados en el marco de este contrato.

Consideración sobre el servicio de Videollamadas

Este servicio se comenzará a prestar durante 2023 por lo que no existen datos de volumetría. Se atenderán mediante solicitud de cita previa y la previsión es que inicialmente se dedique un máximo de dos agentes en horario de 9:00 a 14:00.

A efectos del cómputo de número de videollamadas, para medir el volumen de servicio que se presta y proceder a su facturación, se tendrá en cuenta la siguiente regla: cada video llamada se facturará como dos llamadas.

Ratio llamadas por hora

La facturación de los servicios prestados durante 2022 arroja ratios mensuales de llamadas a facturar por hora siguientes:

LLAMADAS Y HORAS FACTURADAS													
2022	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	**TOTAL**
Llamadas	39.392	39.432	56.774	61.411	77.201	59.231	45.835	57.222	75.401	65.731	59.284	43.816	**680.729**
Horas	3.629	4.050	5.273	4.959	6.116	4.968	3.882	5.054	6.600	5.281	4.990	3.891	**58.692**
Ratio	10,85	9,74	10,77	12,38	12,62	11,92	11,81	11,32	11,42	12,45	11,88	11,26	**11,6**

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 18

3.2 Ubicación del CAU

El servicio se prestará en el Edificio Hispania, en la calle Ausó y Monzo, 16, 4ª C.P 03006 Alicante y en calle Pintor Manuel Baeza Gómez 4, entresuelo, 03550 San Juan de Alicante.

Las dependencias están habilitadas respectivamente con 63 y 13 puestos de trabajo para prestar el servicio. No obstante, si por el volumen de llamadas se considera necesario disponer de un mayor número de puestos de trabajo, éstos se podrán habilitar en cualquiera de los centros de trabajo de Suma Gestión Tributaria.

Suma se reserva la posibilidad de cambiar la ubicación de cualquier de los centros de atención telefónica, cambio que sería notificado al adjudicatario con al menos dos meses de antelación y dentro del ámbito geográfico de las competencias de Suma.

3.3. Horario del servicio

El horario de cobertura será:

- De lunes a viernes: De 8:00 a 21:00 horas.
- Sábados: De 10:00 a 14:00 horas.

Existirá un servicio vocal automático en castellano, valenciano e inglés con instrucciones típicas y pautas básicas para el resto del horario y festivos, sin soporte humano. El mantenimiento de este servicio es responsabilidad de Suma - Gestión Tributaria.

No se prestará servicio los festivos nacionales establecidos en el calendario laboral.

Tampoco se prestará servicio:

1) Los sábados que sucedan a viernes establecidos como festivos nacionales.

2) Los días en los que coincida festividad regional o local **en todos los servicios**.

3.4 Especificaciones del servicio

<u>Niveles de atención</u>

El Centro de Atención al Usuario está configurado como un centro de atención de **primer nivel**, dando cobertura a lo explicitado en el primer punto del pliego.

Se define un **segundo nivel**, atendido por personal de Suma perteneciente a los Servicios Centrales o a las Oficinas Tributarias para los siguientes servicios:

a) Servicio telefónico:

- Especialización de la consulta:
  El operador del CAU realizará la transferencia de la llamada a la oficina o departamento correspondiente cuando la consulta telefónica sea especializada.
  Tendrán el carácter de consultas especializadas aquellas que no dispongan de respuesta normalizada en los distintos documentos de consulta elaborados y facilitados por Suma y que los agentes tendrán a su disposición.

- Desbordamiento de llamadas:
  Las llamadas que no puedan ser atendidas en el CAU por acumulación y bajo los parámetros establecidos en el apartado “Indicadores de calidad” serán redirigidas a Servicios Centrales o directamente al buzón de voz, según las instrucciones que en cada momento establezca Suma Gestión Tributaria.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 18

b) Servicio de consultas web:

- El operador del CAU enviará al segundo nivel aquellas consultas de los usuarios formuladas a través del servicio Suma Responde que no dispongan de respuesta normalizada en los distintos documentos de consulta elaborados y facilitados por Suma y que los agentes tendrán asimismo a su disposición.

4. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO

La empresa adjudicataria llevará a cabo la selección de los agentes. Suma se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno de los agentes, si considera que no cumple con los requisitos exigidos en el presente pliego, o por causas justificadas que interfieran en el correcto funcionamiento del CAU.

En ningún caso se podrá incorporar al servicio ningún agente si previamente no ha recibido la formación necesaria y ha superado las pruebas de evaluación que realizará la empresa adjudicataria.

A la totalidad de los agentes se les exigirá suficientes conocimientos de valenciano y castellano, para una correcta atención telefónica, y al menos el 25% de los operadores presentes en el CAU deberán tener conocimiento de inglés suficiente para la atención telefónica. En los turnos de menos de cuatro personas, como mínimo habrá un operador con conocimientos suficientes de inglés para atender llamadas en este idioma.

La empresa adjudicataria facilitará a Suma un listado de todos los agentes seleccionados para prestar el servicio. Suma facilitará a cada uno de los agentes, un sobre cerrado con el nombre de usuario y contraseña personal e intransferible que le haya asignado, para la conexión al aplicativo y bases de datos necesarias para el desarrollo de la actividad diaria.

Los servicios comprendidos en el presente contrato consisten en prestaciones de carácter instrumental y material que, en ningún caso, implican ejercicio de autoridad y que en todo momento estarán sujetas al control, suspensión y/o aprobación de personal de Suma.

La plantilla para el funcionamiento del Centro de Atención al Usuario dependerá de la empresa adjudicataria, y en ningún caso adquirirá la condición de personal de Suma Gestión Tributaria.

Las instrucciones de trabajo se trasladarán a los agentes siempre a través del supervisor del centro.

5. FORMACION Y RECICLAJE

La empresa adjudicataria, en colaboración con Suma Gestión Tributaria, diseñará un sistema de formación inicial y reciclaje permanente del personal de la misma que vaya a atender las consultas telefónicas. Este plan deberá ajustarse a la estructura que se facilita a continuación.

5.1. Formación inicial

En esta fase de formación debe garantizarse la capacitación suficiente, tanto de agentes como de supervisores en los siguientes campos:

Atención telefónica
La empresa adjudicataria será responsable de la formación en técnicas de atención telefónica de todos los agentes contratados, incluidos supervisores. Aportará acreditación de que cada uno de los agentes ha superado dicho curso, con anterioridad al inicio del servicio.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 18

Formación de carácter tributario
Contendrá una introducción al servicio público que presta Suma, y desarrollo de conocimientos en materia tributaria suficientes para dar respuesta a las llamadas más habituales y responder con claridad a aquellas que requieran consulta en los distintos soportes en los que resida la información.
Esta formación será impartida por personal de Suma, tanto a supervisores como a agentes.

Acceso a bases de datos
La formación para el acceso al aplicativo de Suma, a su página web y a cualquier otro que se requiera para la prestación del servicio será impartido por personal de Suma a los supervisores, siendo responsabilidad del adjudicatario la formación continua de los agentes.

En la formación se realizarán prácticas de atención telefónica y del uso de las herramientas de trabajo y finalizará con una evaluación para constatar el nivel de conocimientos.

Se estima como período de formación inicial para el acceso de base de datos y para la formación de carácter tributario unas 20 horas, que se distribuirán en función de las necesidades que se detecten en las jornadas formativas.

5.2. Reciclaje

Se impartirán sesiones de reciclaje de acuerdo con el plan formativo que se presente en la oferta.

El objetivo de dichas sesiones es garantizar que todos los agentes tengan un conocimiento exhaustivo de los distintos protocolos de atención de todos los servicios (atención telefónica, chat y consultas web), así como de la información tributaria necesaria para el adecuado desempeño de su trabajo.

Para impartir dicha formación se destinarán las horas semanales que, en relación a las carencias que se detecten o las novedades que se produzcan, sean necesarias.

Los costes de formación de atención telefónica tanto inicial como de reciclaje serán asumidos por el adjudicatario. Las diez primeras horas de los operadores que se incorporen por primera vez al servicio se considerarán parte de la formación y no serán facturables.

6. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD

La política de calidad de Suma Gestión Tributaria se fundamenta en la acreditación de los procesos de gestión con el objetivo de asegurar el nivel adecuado del cumplimiento de los estándares fijados.

En este sentido, la empresa adjudicataria del servicio tendrá que adecuarse para poder asumir los indicadores de calidad fijados para la prestación de servicio de atención telefónica.

6.1. Aspectos cuantitativos

Se establecen los siguientes parámetros de calidad como nivel de **servicio mínimo** telefónico (SLA):

85 % de las llamadas presentadas atendidas por operador:

- El 85% de las llamadas presentadas que no se hayan abandonado en menos de 45 segundos, deberán ser atendidas por operador.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 18

- Respecto al 15% restante Suma podrá elegir entre una de estas 3 opciones:
  a) Las llamadas se podrán reconducir al segundo nivel de atención en los servicios centrales de Suma.

  b) El usuario podrá permanecer en espera, disponiendo de un servicio de buzón en el que registrar un mensaje con sus datos, nombre y número de teléfono, para que se le contacte en un plazo máximo de 24 horas hábiles, los mensajes recibidos los viernes y vísperas de festivos serán respondidos el primer día hábil siguiente.

  c) El usuario podrá permanecer en espera disponiendo de un servicio de solicitud de devolución de llamada. El sistema registrará su petición y lanzará automáticamente la llamada al primer agente que quede disponible. Este sistema también tendrá la restricción de las 24 horas hábiles.

<u>85% de las llamadas atendidas por agente deben quedar resueltas por el primer nivel del CAU.</u>

Estos porcentajes establecidos como mínimos deben ser garantizados por el adjudicatario.

El incumplimiento de cualquiera de estos parámetros por causa imputable al adjudicatario podrá llevar aparejada una penalidad de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El adjudicatario puede mejorar estos niveles mínimos de servicio en su oferta, en cuyo caso, dicha oferta se convertirá en requisito contractual. La propuesta de mejora conlleva que los porcentajes de nivel de servicio ofertados serán los utilizados para calcular la penalización antes mencionada.

El cómputo de estos parámetros se realizará con periodicidad semanal al objeto de realizar los ajustes necesarios en el servicio. No obstante, el cálculo del nivel de servicio y en caso de incumplimiento el cálculo de la penalización se realizará mediante cómputo mensual.

Los chats iniciados a través de suma.es computarán a efectos de cumplimiento de los niveles de servicio como si fueran llamadas de voz entrantes, pero sin limitación por tiempo de abandono. Es decir: el 85% de las conversaciones presentadas deberán ser atendidas por operador.

En cuanto al servicio de consultas web Suma Responde, un 85% de las consultas deberán contestadas en primer nivel.

6.2 Aspectos cualitativos

El adjudicatario se compromete a:

- Procurar que la forma de comunicarse con los ciudadanos sea la adecuada, especialmente en el servicio telefónico. Deben utilizarse el tono de voz, la velocidad y la vocalización correctas. Los usuarios del servicio telefónico han de percibir la empatía y buena disposición de los operadores.
- Contestar con rigor y eficacia las consultas de acuerdo a la información puesta a disposición de los agentes, así como resolver los trámites que pueda gestionar el CAU.
- Transmitir al usuario que el objetivo del servicio es proporcionarle una atención de calidad.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 18

- Si el operador no tiene acceso a la información solicitada o el usuario indica que sus necesidades no han sido satisfechas, se le proporcionarán las herramientas alternativas para que pueda resolver sus dudas y/o realizar sus trámites, sin necesidad de desplazarse a una oficina.
- Fomentar el uso de canales de atención no presencial (principalmente la Sede electrónica y los trámites web en abierto).
- Mejorar y consolidar la confianza de los ciudadanos en nuestros servicios.
- Facilitar el acceso a información sobre el servicio recibido.
- Que los agentes mantengan un comportamiento correcto en las dependencias del CAU, así como una conducta pulcra y ordenada.

7. MODELO DE GESTION

Suma designará a una persona como responsable del proyecto, que dirigirá la relación con el adjudicatario.

7.1 Seguimiento del servicio

El seguimiento del servicio se realizará mediante reuniones del responsable del proyecto de la empresa adjudicataria y del responsable del mismo en Suma Gestión Tributaria, sin perjuicio de que asista personal de ambas entidades a requerimiento de cualquiera de las partes.

Para realizar dicho seguimiento la empresa adjudicataria deberá obtener informes sobre la actividad desarrollada, de las aplicaciones de las que actualmente dispone Suma, y que se describen en el punto siguiente, para lo que deberá conocer en detalle como explotar la información contenida en las mismas.

La periodicidad de las reuniones será mensual y se mantendrán, con los siguientes objetivos:

- Examinar los indicadores de calidad y revisar el servicio prestado.
- Proponer y/o señalar las eventuales evoluciones y cambios del entorno tecnológico y operativo.
- Permitir el intercambio de información sobre el desarrollo de las actividades realizadas y tomar decisiones operativas necesarias.
- Revisar, establecer y modificar si fuera necesario y de acuerdo a los condicionantes del servicio, los indicadores de calidad del servicio y su ponderación
- Definir una nueva distribución horaria y mensual de los agentes, si ello fuese necesario para garantizar la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria del servicio tendrá que hacer supervisiones telefónicas, del chat y de las consultas web respondidas a todos sus agentes regularmente y comunicar el resultado de estas supervisiones a Suma.

Por su parte, Suma realizará un seguimiento periódico del servicio. La información obtenida se comparará con la facilitada por el adjudicatario, así como con las valoraciones de encuestas reportadas por los usuarios.

Los resultados obtenidos darán lugar a las actuaciones pertinentes de formación, reciclaje y otras, para solucionar las deficiencias detectadas.

7.2 Aplicativos usados actualmente en la gestión de servicios ofrecidos por el CAU

Actualmente Suma gestiona / atiende en su “CAU - Centro de atención al usuario” tres canales principales de comunicación:

- 7.2.1.- Canal de comunicación a través de llamadas telefónicas.
- 7.2.2.- Canal de comunicación a través de mensajería instantánea o Chat.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 18

- 7.2.3.- Canal de comunicación a través de consulta web (Suma Responde).

En la actualidad los dos primeros canales de comunicación son atendidos por los agentes del CAU con la misma herramienta o programa cliente, llamada Vivait-Desk de MDTEL.

El canal de comunicación de consultas se gestiona con el aplicativo Gesta, desarrollado por Suma.

7.2.1.- Canal de comunicación a través de llamadas telefónicas

Suma, dispone de cuatro grupos de aplicativos para el funcionamiento del centro de atención telefónica.

Aplicativos de control de llamadas

Servidor vocal – Vivait-Call de MDTEL

Suma cuenta con un servidor vocal de telefonía IP en la nube (on-cloud), de tal forma que las llamadas realizadas desde el exterior al número 965 29 20 00 (u otros para llamadas de organismos externos), son capturadas por el servidor de voz Vivait-Call y redirigidas al servidor sistema que gestiona los agentes del Centro de Atención al Usuario (Vivait-Suite).

Como aplicativo de asignación automática de llamadas y gestión de agentes se usa Vivait-Suite de MDTEL que proporciona las siguientes funcionalidades:

- Sistema ACD (Automatic Call Distributor) para el enrutamiento y encolado inteligente de llamadas, por aplicaciones y colas.

- Servicios de aplicación de puesto.
  - Zoiper5 v5.5.8, programa cliente de telefonía IP (softphone)
  - Spark v 2.9.4, programa cliente de mensajería instantánea. Servidor de mensajería instantánea y de presencia con sw Openfire v 4.7.3. Programa chat interno para la comunicación entre agentes y agente-supervisores, y la participación en salas de conferencias comunes.
  - Vivait-Desk, que proporciona a los agentes un interfaz para gestionar sus llamadas y su estado ACD: preparado, no preparado.
  - Vivait-Supervisor, proporciona herramientas con las que agentes supervisores gestionarán las llamadas atendidas. Sus características principales son:
    - Colaboración interactiva con agentes incluyendo intercepción y escucha.
    - Visión en tiempo real de métricas de funcionamiento del contact center permitiendo una respuesta rápida a los cambios que puedan producirse.
    - Obtención de informes: llamadas entrantes, salientes, atendidas, abandonadas, tiempos de atención, de espera, información por niveles, por agente…
- CTI (Computer Telephony Integration) para la integración con aplicaciones de Suma, en concreto, Intranet y portal de Suma.

Aplicación de registro y seguimiento de llamadas

Como aplicación de gestión y control administrativo de la llamada, se integra en el propio aplicativo Gesta la funcionalidad de ticketing, asociando cada una de las llamadas a la ficha del contribuyente.

Gestión de Solicitudes de Servicio

Por cada una de las llamadas entrantes / salientes, se asigna una solicitud de servicio, identificando de forma unívoca una llamada y que servirá para registrar todos los contactos telefónicos que desde el CAU se han mantenido con los ciudadanos y realizar un seguimiento exhaustivo de dicha llamada.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 18

Cada atención telefónica genera un registro que contiene el motivo de la llamada, comentarios, resolución o no de la misma, etc. Se genera un registro por cada atención telefónica, y si hay grabación, un registro por cada una de las grabaciones. Dicho registro está asociado al contribuyente que ha originado la llamada.

Gestión de campañas

Mediante este proceso se realizará la gestión de campañas informativas a los ciudadanos a través de llamadas telefónicas salientes realizadas de forma manual. La gestión administrativa de la llamada saliente se registra en Gesta.

Otras herramientas de control de llamadas

Los licitadores podrán ofertar otras herramientas de control de las llamadas entrantes/salientes y su gestión que permitan explotar los datos del Vivait-Suite de MDTEL. En este caso asumirá los costes necesarios para montar y mantener la infraestructura adicional que se precise y que quedará en poder de Suma al final del contrato.
La oferta de herramientas será objeto de valoración, en su caso, como mejora dentro de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor (apartado 3).

Aplicativos de Suma en materia de gestión tributaria

Una vez la llamada está en poder del agente, para su resolución se utilizan básicamente tres aplicativos.

- Portal: repositorio de información tributaria de carácter general a disposición del ciudadano.
- Intranet: repositorio de información tributaria interna de carácter general.
- Gesta: aplicativo propio de gestión y recaudación de impuestos.

Aplicación de grabación de llamadas bajo demanda

Suma dispone de un sistema de grabación de llamadas bajo demanda, el software que implementa esta funcionalidad se llama Vivait-Record, y se encuentra integrado en Gesta dentro de los menús del aplicativo, pudiendo acceder a dicho menú desde cualquier pantalla.

Las grabaciones quedan registradas en la base de datos a nivel de contribuyente de forma automática. Estas grabaciones las realiza un servidor instalado en la red de Suma y dedicado en exclusiva a este fin.

7.2.2- Canal de comunicación a través de mensajería instantánea o Chat

Aplicativos de control de mensajería instantánea.

Suma dispone de un servidor de mensajería instantánea puesto a disposición de los ciudadanos a través de su página web. Éste servidor de gestión de chat Web RTC de MDTEL, está configurado de tal manera que un agente puede atender tanto llamadas de voz como mensaje de Chat pero nunca de forma concurrente.

Como se ha dicho anteriormente, los agentes atienden los Chat desde el mismo programa cliente que atienden las llamadas telefónicas (Vivait-Desk), con todas las funcionalidades e informes que se han detallado para las llamadas de voz.

La gestión administrativa de las conversaciones atendidas se registra en Gesta.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 18

7.2.3- Canal de comunicación a través de consultas web (Suma Responde)

Suma dispone de un servicio de comunicación diferida puesto a disposición de los ciudadanos a través de su página web.

Tanto la gestión de respuesta a esta clase de consultas como su gestión administrativa se registra en Gesta.

7.3 Plan de proyecto

El adjudicatario presentará un plan de proyecto que incluirá, como mínimo:

Plan de implantación
La empresa deberá hacer una propuesta de cronograma de implantación que permita que la sustitución con el anterior adjudicatario se realice sin que el servicio se resienta.
El adjudicatario dispondrá de 10 días hábiles desde la firma del contrato para iniciar la prestación del servicio.

Estructura Organizativa
- Composición de los grupos de trabajo.
- Número y responsabilidades de los recursos humanos que los conforman, contemplando siempre un mínimo de dos operadores en cada hora de servicio.
  La composición y el horario de los grupos de trabajo deberán ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a las demandas del servicio, si éstas no se ajustaran a las conocidas hasta el momento.

Plan de seguimiento de la calidad del servicio
El adjudicatario detallará las actuaciones encaminadas a garantizar el cumplimiento de los requerimientos de calidad cuantitativos y cualitativos especificados en el punto 6 de este pliego.

Plan de contingencia y devolución del servicio
El adjudicatario presentará detalle de la estrategia de recuperación y procedimientos que seguirá en caso de que se produjeran situaciones en el Centro de Atención al Usuario que impidieran prestar de forma normal el servicio. Debe contemplar:
- Riesgos identificados, acciones de mitigación, recursos humanos y materiales, actuaciones y tiempos de ejecución.
- Detalle de actuaciones para facilitar la transición y devolución del servicio.

7.4. Gestión del personal adscrito al servicio.

El adjudicatario presentará una Memoria relativa a la gestión del personal adscrito al servicio, debiendo abarcar los siguientes aspectos:

- Perfiles técnicos de las personas asignadas al proyecto.
- Aplicaciones informáticas. Nivel de conocimiento de las aplicaciones de control de llamadas detalladas en el punto 7 de este Pliego, exceptuando las que son desarrollo propio de Suma.
- Plan de sustitución de agentes en períodos vacacionales o por ausencias de cualquier tipo.
- Plan de formación inicial y reciclaje.
- Actuaciones de motivación.
- Evaluación de rendimiento.
- Actuaciones de fidelización y crecimiento de capacidades.

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 18

8. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD

La empresa adjudicataria se compromete a adaptarse a los cambios que se puedan producir durante la ejecución del contrato, relativos a la prestación del servicio, tales como la ubicación, la infraestructura tecnológica, la inclusión de nuevos trámites y gestiones, así como la sustitución motivada de agentes según lo previsto en el punto 4.

Llegado el momento, la empresa adjudicataria se compromete a abordar las novedades y ajustar sus actuaciones para seguir prestando el servicio bajo los mismos parámetros exigidos en el presente pliego.

9. DOCUMENTACIÓN A APORTAR

La documentación para tomar parte en el concurso se presentará dentro del plazo que se establezca en el anuncio correspondiente.

Las empresas licitadoras, para poder concursar, deberán aportar propuesta por cada uno de los aspectos que se valorarán, en el orden que se indica y atendiendo a las prescripciones administrativas del pliego, que se reproducen a continuación:

Criterios evaluables mediante juicio de valor:

1. Plan de proyecto en los términos del punto 7.3 del pliego.
2. Memoria relativa a la gestión del personal adscrito al servicio, en los términos del punto 7.4.
3. Descripción de mejoras ofertadas no contempladas en el pliego.

En ningún caso de la documentación que se presente en este sobre, podrá derivarse información relativa a las propuestas que deban ser evaluadas mediante fórmulas automáticas.

Criterios evaluables de forma automática:

1. Oferta económica: Precio Hora y Precio Llamada.
2. Propuesta de nivel de servicio de llamadas presentadas atendidas por operador.
3. Propuesta de nivel de servicio de llamadas resueltas en el primer nivel de atención.

10. CONTACTO

Si se desea visitar las instalaciones desde las que se prestará el servicio y conocer la infraestructura de la que dispone Suma, las empresas licitadoras pueden dirigirse a la Unidad de Atención al Usuario de Suma Gestión Tributaria, teléfono 965 14 25 45.

Aquellas cuestiones relacionadas con los Pliegos se realizarán y resolverán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

El Jefe de Planificación y Operaciones
José Luis López Mingueza
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Cód. Validación: 4X9MM4APZ664H2FFP3PHQ9TTX
Verificación: https://suma.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 18