



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Direcció General de Serveis Digitals
i Experiència Ciutadana**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA 012 GENCAT**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA 012 GENCAT

EXPEDIENT PR-2026-17

I.	Objecte del contracte	7
II.	Context i eixos de transformació del servei	7
III.	Requeriments generals	8
IV.	Criteris generals de valoració	8
1.	Condicions generals del servei	10
1.1	Canals de servei	10
1.2	Horaris	10
1.3	Tipus de serveis, segons la seva durada	12
1.4	Idiomes	12
1.5	Preus unitaris i estimació del servei	13
2.	Atenció telefònica	15
2.1	Recepció de trucades	15
2.2	Pregunta oberta i encaminament de trucades	16
2.2.1	Agent virtual	16
2.2.2	Menú d'opcions (Call prompting)	16
2.2.3	Entrada directa	17
2.3	Sala d'espera	17
2.4	Transferència de trucades	18
2.4.1	Internes	18
2.4.2	Tercer nivell	18
2.4.3	Serveis externs	18
2.4.4	Gestió de l'accessibilitat als organismes	19
2.5	Retrucada (Call me back)	19
2.6	Atenció amb autoserveis de veu (ASV)	20
2.6.1	Requeriments funcionals	20
2.6.2	ASV requerits	20
2.7	Atenció generalista i especialista	22
2.8	Gestions dels agents	22
2.9	Atenció d'emergències	23
2.9.1	Trucades d'emergències	24
2.9.2	Coordinació amb el 112	24
2.9.3	Coordinació amb el Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT)	24
2.9.4	Informació sobre emergències	24
2.9.5	Emergència declarada	24
2.9.6	Pla d'Emergències	24
2.10	Sistema de gestió remota	26
2.11	Integració d'altres serveis d'atenció ciutadana telefònica	27
2.12	Emissió de trucades	27
3.	Atenció a canals digitals	28

3.1	Atenció de xarxes socials, missatgeria instantània i xat web	28
3.1.1	Sistema de gestió de xarxes socials	28
3.1.2	Sistema de gestió de missatgeria instantània	28
3.1.3	Sistemes de gestió de xat web	29
3.1.4	Extracció de dades	29
3.2	SMS	29
3.3	Atenció de bústies de correu	29
3.4	Atenció de consultes ciutadanes mitjançant formulari web	29
3.5	Altres sistemes d'atenció ciutadana	30
4.	Infraestructura tècnica	31
4.1	Requeriments generals	31
4.2	Plataforma de Comunicacions del 012	33
4.2.1	Dades WAN	33
4.2.2	Xarxa de dades del proveïdor.....	35
4.2.3	Plataforma de veu.....	35
4.3	ACD/PBX	37
4.4	CTI	38
4.5	IVR	39
4.6	Desenvolupaments tècnics durant el contracte	40
4.7	Eines i sistemes de la Generalitat	41
5.	Continguts i procediments	42
5.1	Organització del coneixement i les consultes	42
5.2	Gestió del coneixement	42
5.3	Gestió dels continguts generalistes i d'actualitat	42
6.	Innovació i evolució del servei	44
6.1	Comitè d'Innovació i Qualitat	45
7.	Atenció omnicanal.....	46
7.1	Característiques generals	48
7.1.1	Aspectes generals	48
7.1.2	Escalabilitat.....	48
7.1.3	Seguretat	48
7.1.4	Gestió de les dades	48
7.1.5	Reporting	49
7.1.6	Integracions	49
7.1.7	Administració de l'eina	49
7.2	Requeriments funcionals de la solució	50
7.3	Requeriments tècnics	50
7.3.1	Arquitectura general de la solució CRM	50
7.3.2	Connectors.....	51
7.3.3	Consola d'usuari	51
7.4	Integracions	52
7.4.1	Integració amb CTI	52

7.4.2	Integració amb DataWarehouse	52
7.5	Implantació de les solucions tecnològiques i la seva integració amb el CRM	52
7.5.1	Desplegament del servei	52
7.5.2	Llicències	53
7.6	Actuacions derivades de la migració al sistema corporatiu de CRM	53
8.	Recursos humans	55
8.1	Model de treball	55
8.2	Personal directiu i tècnic	56
8.2.1	Gerència	56
8.2.2	Responsable del servei	56
8.2.3	Responsable tècnic	57
8.3	Personal d'operativa i suport	57
8.3.1	Ajustos i canvis de plantilla	58
8.3.2	Planificació de recursos	59
8.3.3	Recursos per a emergències	59
8.3.4	Supervisió	59
8.3.5	Tècnics de qualitat i formació	60
8.3.6	Coordinació	61
8.3.7	Documentalistes	62
8.3.8	Agents d'atenció generalista i especialista	62
8.3.9	Agents virtuals	63
8.3.10	Agents per a altres serveis d'atenció i suport	63
8.3.11	Personal tècnic administratiu	64
8.3.12	Agents digitals	64
8.3.13	Organigrama	64
8.3.14	Personal de suport	64
8.3.15	Equip mínim	65
9.	Responsabilitat Social Corporativa	67
10.	Formació	68
10.1	Formacions inicials per adjudicació del servei	68
10.2	Incorporació de nous agents	69
10.3	Nous serveis	69
10.3.1	Formacions exprés per a situacions d'emergència	70
10.4	Reciclatge per serveis cíclics	70
10.5	Reciclatges	71
10.5.1	Comptabilització d'hores de reciclatges	71
10.6	Auto-avaluació dels agents	72
10.7	Formadors	72
10.8	Requeriments operatius de la formació	72
10.9	Acreditació de les formacions	72
11.	Espais	73
11.1	Proximitat i comunicació amb la DGSEC	73

11.2	Llocs de treball	73
11.2.1	Sala operativa	73
11.2.2	Lloc dels agents	74
11.2.3	Lloc de documentalista	74
11.3	Altres espais	75
11.3.1	Sales de formació	75
11.3.2	Espai DGSEC	75
11.3.3	Sales de descans	75
11.4	Confort dels espais	76
12.	Requeriments de coordinació, seguiment i gestió	77
12.1	Coordinació operativa i accessos a instal·lacions	77
12.2	Seguiment de l'execució del contracte	77
12.3	Relació de la plataforma amb els organismes	78
12.3.1	Reunions de seguiment amb organismes	78
12.3.2	Relació directa de la plataforma i els organismes de la Generalitat	78
12.3.3	Relació per a altres qüestions	78
13.	Identificació i registres	79
13.1	Identificació de les trucades	79
13.2	Gravació de trucades	79
13.3	Escolta i descàrrega de gravacions	80
13.3.1	Seguretat d'accés a les gravacions	80
13.3.2	Custòdia de les gravacions	81
13.4	Tipificació	81
14.	Avaluació i supervisió	82
14.1	Incidències	82
14.2	Supervisió en temps real	82
14.3	Avaluació de l'activitat	83
14.3.1	Característiques bàsiques del sistema de Business Intelligence	83
14.3.2	Requeriments funcionals	84
14.3.3	Emmagatzemat de les dades procedents de l'activitat del servei	86
14.3.4	Informació a publicar al catàleg de Dades Obertes de la Generalitat	86
14.4	Avaluació de la formació	86
14.4.1	Avaluació de les sessions de formació	86
14.4.2	Avaluació dels coneixements dels agents	87
14.5	Avaluació de la qualitat	87
14.5.1	Sistemes d'avaluació que realitza la DGSEC	88
14.5.2	Sistemes d'avaluació que ha d'aportar el proveïdor	88
14.5.3	Indicadors i estàndards bàsics d'atenció telefònica	89
14.5.4	Indicadors i estàndards generals de missatgeria instantània i xarxes socials	90
14.5.5	Indicadors i estàndard generals d'infraestructura tècnica	91
14.5.6	Informes mensuals	91
14.6	Informes anuals	92

15.	Seguretat	94
15.1	Gestió del coneixement	94
15.2	Seguretat de les dades	94
15.2.1	Deure de discreció, confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal	94
15.3	Seguretat dels sistemes	95
15.3.1	Seguretat sistemes d'informació.....	95
15.3.2	Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació.....	95
15.3.3	Pla de contingència	96
15.3.4	Certificat de conformitat de l'Esquema Nacional de Seguretat	97
15.4	Seguretat de les instal·lacions	97
16.	Implantació, transició i retorn	98
16.1	Model d'implantació	98
	Procés de transició	98
16.2	Devolució del servei	99
17.	Penalitzacions.....	101
17.1	Incompliments	101
17.2	Caigudes d'altres sistemes	102
17.3	Rescabament per actuació indeguda	102
17.4	Pla de detecció i mitigació de riscos associats al servei	102

I. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya.

Consisteix en rebre i tractar les demandes d'atenció, informació, gestions i tramitacions de tots els serveis que la Generalitat de Catalunya determini incloure a la plataforma del 012.

L'atenció es fa amb els sistemes que s'hagin definit o els que es puguin sol·licitar posteriorment, fruit de l'evolució social i tecnològica.

II. Context i eixos de transformació del servei

La Direcció General DGSEC de Serveis Digitals i Atenció Ciutadana), en la seva missió de millorar els serveis d'atenció a la ciutadania, té la **necessitat d'evolucionar el Servei d'Atenció Ciutadana 012** amb la finalitat d'obtenir un **model d'atenció ciutadana omnicanal** amb una visió 360° del ciutadà.

Aquesta necessitat està condicionada, per la pròpia naturalesa el 012, com un servei especialment sensible als canvis socials i tecnològics

És un requeriment obligatori la continuïtat del servei, com a mínim, amb les mateixes funcionalitats i condicions que l'any 2025.

S'ha de garantir la flexibilitat davant de situacions d'emergència o esdeveniments sobtats que impactin en el servei d'atenció a la ciutadania del 012. En aquest sentit, la prestació del servei ha de poder absorbir de manera molt àgil pics de demanda, introduir canvis en el model d'atenció i adaptar plataforma i infraestructura tecnològica a la necessitat concreta.

És per aquest motiu, el model de servei està definit i actua al voltant dels 5 eixos següents:

Eix	Concepte	Objectiu
TD-1	Omnicanalitat	Atendre i interactuar, homogèniament, amb la ciutadania independentment del canal d'atenció emprat amb la finalitat de d'integrar els serveis d'atenció i millorar l'experiència de l'usuari.
TD-2	Alta disponibilitat	Assegurar uns nivells elevats de disponibilitat del servei del 012 als ciutadans.
TD-3	Flexibilitat	Adaptar la plataforma a les situacions o esdeveniments que condicionin la prestació normal del servei davant canvis de demanda sobtats, tant a l'alça com a la baixa.
TD-4	Automatització	Automatitzar serveis amb alta volumetria sense que afecti ni a la qualitat de l'atenció ni a l'experiència del ciutadà per alliberar recursos d'atenció personalitzada i preservar la sostenibilitat del model.
TD-5	Virtualització / Teletreball	Habilitar solucions que permetin la prestació en remot del servei, amb totes les garanties de qualitat i connectivitat, com a mesura de contingència, per fer front a l'activació de la plataforma en situacions d'emergència o per fomentar la conciliació familiar, la sostenibilitat mediambiental o a la cohesió territorial.

Al llarg d'aquest plec, quedarà referenciat quines funcionalitat estan vinculades a aquests eixos, seguint la nomenclatura [TD-x] que s'indica en el quadre anterior.

III. Requeriments generals

- Garantir la continuïtat del servei, com a mínim, amb les mateixes funcionalitats de l'any 2025
- Disposar de les eines i sistemes necessaris actuals i futurs per evolucionar prestat el servei i dur a terme l'atenció de manera eficient i eficaç, incloent la modalitat de teletreball.
- Capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini.
- Capacitat per organitzar serveis imprevistos d'emergències o contingències.
- Capacitat per atendre desbordaments d'altres serveis.
- Atendre la ciutadania en nom de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els criteris de servei definits.
- Resoldre amb eficàcia i eficiència les demandes ciutadanes relatives als serveis prestats.
- Transmetre a la ciutadania el propòsit d'estar al seu servei.
- Vetllar per mantenir la confiança de la ciutadania en el servei.
- Mantenir i millorar, en la mesura del possible, els nivells de qualitat que actualment té el servei.
- Compliment i actualització de la normativa vigent en cada moment quant a la relació de les diferents administracions amb els ciutadans i els seus procediments administratius, fonamentalment: Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

IV. Criteris generals de valoració

Totes les ofertes s'han de presentar amb la mateixa estructura i ordre d'aquest plec, fent referència al número de cada paràgraf. En cas contrari podran ser desestimades.

Es valorarà comparativament l'oferta de cada licitador, per a cada requeriment.

Entre els plans i protocols que s'han de presentar amb l'oferta, els següents s'han d'adjuntar en un dossier a banda i s'han de referenciar a l'apartat del plec i al criteri de valoració corresponent:

- Pla d'emergències
- Mapa global de la infraestructura tecnològica
- Pla de desplegament tecnològic
- Protocol de teletreball
- Pla de formació
- Pla de qualitat
- Pla de devolució
- Pla d'implantació

Si en aquest plec no s'especifica el contrari, tots els requeriments i ofertes han d'estar disponibles operativament, des del primer dia de servei.

Pel que fa concretament a la valoració de les solucions tecnològiques de què es val el servei, es tindran en compte les que prestin una millor gestió i aprofitament dels recursos, sense perdre la qualitat en la prestació del servei.

Es valorarà que les solucions:

- No siguin contradictòries amb el model de servei.

- Siguin coherents amb el conjunt dels requeriments.
- S'expliquin de forma clara i concisa.
- Estiguin contrastades funcionalment.
- Coherència en el termini de implantació previst.
- Estiguin documentades operativament, no comercialment.
- Generin eficiències funcionals o econòmiques.
- No generin cap tipus de despesa addicional, ni durant la implantació, ni posteriorment.

Durant el procés de valoració de les ofertes es pot requerir la visita a la seu del licitador, per valorar les instal·lacions o veure el funcionament de les eines i sistemes oferts.

Requeriments d'obligat compliment

Es consideren requeriments d'obligat compliment totes les indicacions d'aquest document, excepte els punts concrets explicitats com a requeriments opcionals.

Si l'oferta no especifica el compliment d'un d'aquests requeriments invalida tota l'oferta.

Aquests requeriments, a més dels criteris generals, es valoraran prenent com a base:

- Detall del compliment total de la funcionalitat sol·licitada
- El compliment dels terminis exigits

Requeriments opcionals

Són els que van precedits d'un número seqüencial, emmarcat.

Requeriments amb valoració **quantitativa**

QNT.000

Requeriments amb valoració **qualitativa**

QLT.000

Aquests requeriments, a més dels criteris generals, s'avaluaran prenent com a base:

- El compliment de l'objecte del requeriment
- El compliment del termini d'implantació.

Tots els requeriments opcionals que impliquin un desenvolupament funcional i/o tecnològic han d'estar implantats en un termini màxim de **30 dies**, des de l'inici del servei, excepte per aquells requeriments en què s'indiqui un termini diferent.

1. Condicions generals del servei

1.1 Canals de servei

La plataforma del 012 és el primer nivell d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya per tots els canals següents:

- Telèfon 012
- Telèfon geogràfic 932 142 124 per fora de Catalunya
- Telèfon 900 400 012 i 900 500 912 per a serveis especials
 - S'ha de poder activar a qualsevol horari, bé sigui des de la plataforma o des del sistema de gestió remota, quan ho indiqui la DGSEC (vegeu secció 2.10).
- Telèfons d'atenció ciutadana que la Generalitat de Catalunya determini, tant d'accés directe com transferits. Directes actuals:
 - Rodalies de Catalunya 900 410 041
 - Servei d'Atenció a l'Audiència (SAA): 93 884 44 88
- Missatgeria instantània. Actualment: Telegram
- Perfils gencat a Xarxes socials
- SMS i RCS
- Correu electrònic
- Formulari web de consultes
- Xatbots
- Qualsevol altre sistema de comunicació/relació amb la ciutadania que pugui sorgir.

1.2 Horaris

Complet

Telèfon, missatgeria instantània i xarxes socials

De 08:00 a 22:00 hores de dilluns a divendres, no festius.

Es consideren festius quan ho siguin a tota Catalunya. Els festius locals del municipi on estigui ubicada la plataforma es consideren laborables a tots els efectes.

Dins d'aquest horari es presten tots els serveis en actiu.

- Atenció personal
- Atenció amb autoserveis de veu

Franges complementàries per a determinades matèries

Telèfon

De 07:00 a 08:00 i de 22:00 a 23:00 hores de dilluns a divendres, no festius.

De 07:00 a 23:00 hores, el dissabte, el diumenge i els festius.

Atenció personal, actualment:

- Rodalies
- Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, es reben les trucades i es transfereixen automàticament al seu servei d'informació.

Atenció amb IVR, actualment.

- Estat del trànsit
- Comissaries
- Incidències de Rodalies
- Pagament d'impostos i sancions de trànsit.

Nocturn

Telèfon

De les 23:00 a les 07:00 hores del dia següent, tots els dies de l'any

Atenció amb IVR, actualment.

- Estat del trànsit
- Comissaries de la Policia de Catalunya (Mossos d'Esquadra i policies locals)
- Pagament d'impostos i sancions de trànsit.

Ampliació o reducció d'horari

En el decurs del contracte, l'horari pot ser ampliat, reduït o modificat, de forma permanent o eventual, per a alguns serveis o per a la totalitat, fins a 24 hores per 365 dies, sempre a petició de la DGSEC. Per tant, s'ha de tenir disponibilitat per a qualsevol ajust horari.

Es preveu un canvi en l'horari complet i en l'horari de franges complementàries en sentit següent:

Complet

Telèfon, missatgeria instantània i xarxes socials

De 08:00 a 22:00 hores de dilluns a divendres, no festius.

De 09:00 a 20:00 hores dissabtes i diumenges no festius

Es consideren festius quan ho siguin a tota Catalunya. Els festius locals del municipi on estigui ubicada la plataforma es consideren laborables a tots els efectes.

Franges complementàries per a determinades matèries

Telèfon

De 07:00 a 08:00 i de 22:00 a 23:00 hores de dilluns a divendres, no festius.

De 07:00 a 09:00 i de 20:00 a 23:00 hores, el dissabte, el diumenge, no festius

De 07:00 a 23:00 hores, els festius.

Aquest canvi d'horari està previst pel primer trimestre del 2026 i serà la DGSEC qui establirà la data concreta.

1.3 Tipus de serveis, segons la seva durada

Serveis permanents

Serveis generalistes o especialistes que es mantenen durant tot l'any.

Serveis cíclics

Serveis tipus campanya, habitualment especialitzats, que es presten un o dos cops a l'any de forma regular en el temps.

Serveis eventuais

Serveis tipus campanya, habitualment especialitzats, que es presten esporàdicament. Poden ser:

- **Planificats:** Formen part d'una campanya o acció prevista i permeten una organització i tractament estandarditzat. (Exemple: convocatòries de processos electorals).
- **Imprevistos:** Per causa d'esdeveniments imprevistos amb afectació social que requereixen una mobilització de recursos i una actuació immediata. (Exemple: inundacions).

1.4 Idiomes

El servei s'atén en català, però s'adequa a l'interlocutor per a castellà, anglès i francès. Per tant, tots els agents han de ser bilingües en català i castellà. A més, el servei ha de comptar durant tot l'horari d'atenció amb personal que parli i escrigui en anglès i francès.

Els agents d'atenció han de parlar el català amb una pronunciació i dicció correctes. S'accepten les formes dialectals.

Els textos escrits que s'hagin d'enviar a un organisme dins l'àmbit lingüístic català es redacten sempre en català.

Atès que la contractació de recursos humans es pot fer després de l'adjudicació, abans de l'inici de la prestació del servei, la DGSEC pot requerir, de forma aleatòria o total, la còpia de les titulacions que acreditin l'oferta feta.

1.4.1 Català

El personal del servei, agents i estructura, d'atenció telefònica, generalista i especialista, ha de tenir el nivell C1 (C) de català, acreditat o equivalent.

Els agents d'atenció a xarxes socials i missatgeria instantània han de tenir el nivell C1 (D) de català, acreditat o equivalent.

QNT.001: Es valorarà de forma diferenciada les persones d'estructura i els agents que tinguin el nivell C2 (D) de català, acreditat o equivalent.

Es valorarà la presentació d'una proposta formativa per al agents xarxes socials i missatgeria instantània en atenció al client per xarxes socials i formació en comunicació clara en el que es detalli continguts de la formació, nombre d'hores i metodologia.

QNT.002: Es valorarà el nombre d'hores anuals de la proposta de formació adreçada a agents de xarxes socials i missatgeria instantània en atenció al client per xarxes socials i formació en comunicació clara, sempre que els continguts proposats s'adequin a l'objectiu de la formació.

QNT.003: Es valoraran agents d'atenció amb coneixements en aranès

1.4.2 Anglès i francès

Un mínim d'un 5% d'agents ha de tenir coneixements intermedis (B1) acreditats d'anglès i un altre 3% de francès. No es pot comptabilitzar un mateix agent per al dos idiomes. Si augmenta o redueix el nombre d'agents també s'ha d'aplicar el percentatge corresponent.

En qualsevol dels casos, al marge del percentatge requerit i ofert, s'ha de garantir sempre un mínim de 2 agents d'anglès i 1 de francès operatius, en qualsevol hora i dia de la setmana, en horari de servei complet.

Per fer eficient l'atenció de trucades en anglès i francès, es podran aplicar fórmules d'atenció amb retrucada, amb un temps de resposta inferior a 10 minuts. En qualsevol cas aquesta opció és autoritzada prèviament per la DGSEC.

QNT.004: Es valorarà la millora del percentatge d'agents amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès.

1.4.3 Altres idiomes

El proveïdor ha d'estar en disposició de poder tenir agents d'altres idiomes per a nous serveis.

QNT.005: Es valorarà el nombre d'agents que acreditin el coneixement d'altres idiomes a més dels que queden especificats al plec

1.5 Preus unitaris i estimació del servei

El contracte **s'adjudicarà a preus unitaris màxims** d'acord amb la taula següent:

Concepte	Preu unitari màxim en € IVA exclòs
Preu enrutaments	0,133
Preu autoserveis bàsics	0,182
Preu autoserveis complexos	0,346
Preu interacció <30"	0,477
Preu interacció <60"	0,934
Preu interacció <90"	1,379
Preu interacció <120"	1,814

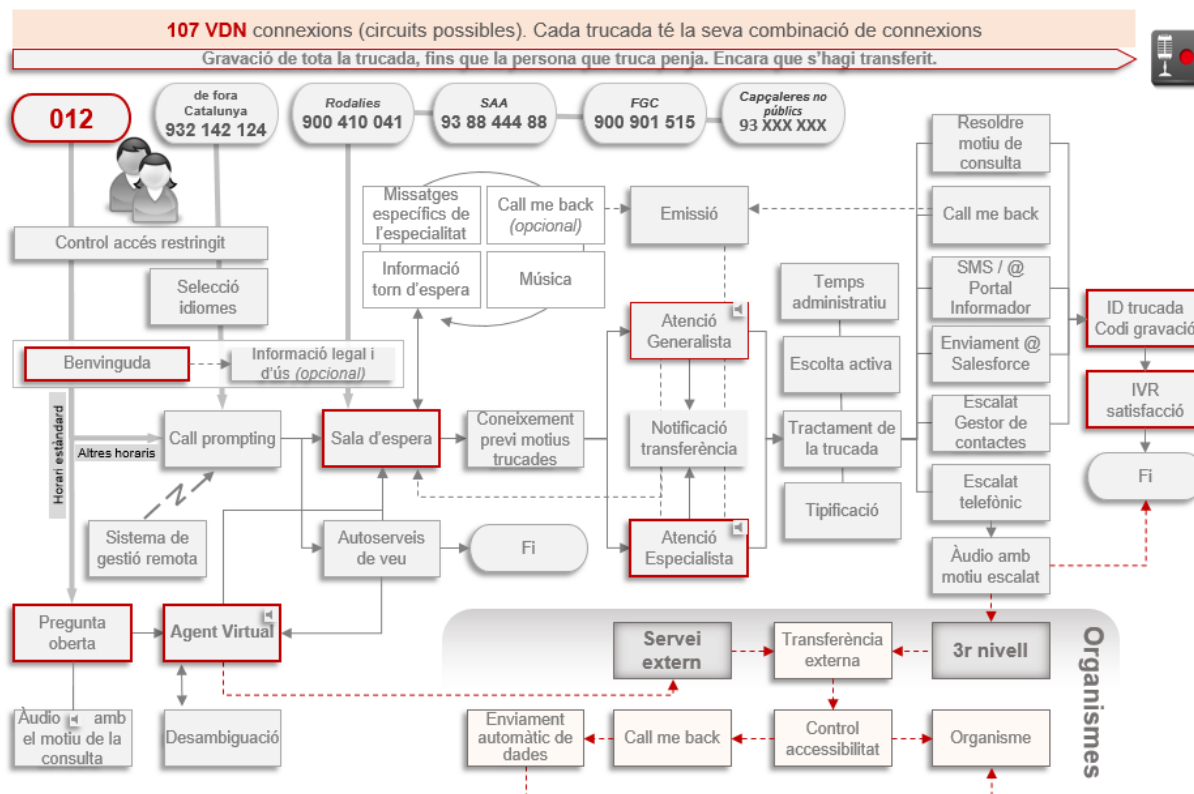
Preu interacció <180"	2,662
Preu interacció <300"	4,248
Preu interacció >300"	7,550
Preu lloguer IVR	93,000
Preu hora agent	23,654
Preu hora d'agents diumenges	27,540
Preu hora de tècnic administratiu	31,930
Preu SMS	0,126
Preu correus electrònics	3,672
Preu hora tècnic	48,000

A continuació, s'indica les estimacions dels serveis a realitzar. Concretament s'estableix la següent previsió:

	Activitat Anual	Preu Unitari (€)	Import Anual
Enrutaments	2.221.695	0,133	296.263,04 €
Autoserveis bàsics	250.487	0,182	45.588,63 €
Autoserveis complexes	0	0,346	0,00 €
Interacció <30"	78.230	0,477	37.343,85 €
Interacció <60"	209.561	0,934	195.713,49 €
Interacció <90"	194.381	1,379	268.059,32 €
Interacció <120"	161.394	1,814	292.730,15 €
Interacció <180"	283.007	2,662	753.478,31 €
Interacció <300"	442.501	4,248	1.879.921,54 €
Interacció >300"	756.375	7,55	5.710.971,19 €
Lloguer IVR	598	93	55.614,00 €
Hora Agent	54.273	23,654	1.283.757,65 €
Hora agent diumenges	17.160	27,54	472.586,40 €
Hora tècnic administratiu	706	31,93	22.534,90 €
SMS	130.253	0,126	16.411,88 €
Correu electrònic	840	3,672	3.084,48 €
Hora Tècnic	4.617	48	221.616,00 €
	TOTAL		11.555.674,83 €

2. Atenció telefònica

La solució funcional requerida es resumeix en el següent gràfic:



Totes les locucions del servei s'han de poder modificar de manera senzilla i immediata des de l'operativa, sense necessitat de la intervenció de tècnics.

2.1 Recepció de trucades

De tots els telèfons que es determini.

Per poder obtenir dades s'ha de segmentar, entre d'altres, els següents punts del procés de recepció:

- **Llista negra:** restricció d'accés a números de telèfon de la Generalitat que entren a través del 012, 932 142 124 (per fora de Catalunya) i 900 400 012 i 900 500 912 (per a serveis especials). I per aquells que determini la DGSEC.
- **Benvinguda i condicions:** a la benvinguda s'ha d'informar de la gravació de les trucades i tenir una opció d'escoltar amb més detall les condicions legals i d'ús del servei.

La locució de les condicions legals i d'ús del servei ha de tenir una opció per interrompre-la i accedir al procés d'atenció, i opció per tornar-la a escoltar.

2.2 Pregunta oberta i encaminament de trucades

S'ha de disposar de regles d'encaminament intel·ligent basades en "skills" (perfils), serveis, nivells o temps d'atenció i altres regles de negoci a definir.

S'han de fer encaminaments de trucades dins de la plataforma del 012 i a serveis externs.

Les trucades que entren a la plataforma es poden encaminar, a les diferents especialitats, de tres formes diferents:

1. Agent virtual
2. Menú d'opcions (*Call prompting*)
3. Entrada directa a l'especialitat mitjançant un número de capçalera.

2.2.1 Agent virtual

Durant l'horari de servei complet, la recepció i encaminament de trucades que entren a través del 012 es fa sempre amb pregunta oberta i agent virtual.

Després de la recepció, la trucada es gestiona mitjançant una IVR que fa una pregunta oberta. El que diu la persona que truca ha de generar un àudio perquè el rebi un agent virtual humà i el pugui escoltar tantes vegades com necessiti, podent activar un sistema de desambigüació amb preguntes específiques per aclarir el motiu.

Exemple:

Resposta a la pregunta oberta: *Ajut*.

Pregunta específica: *Digui si us plau, de quin tipus d'ajut vol informació*.

Després de què l'agent virtual identifica el motiu de la consulta, s'ha de disposar d'un sistema per encaminar la trucada a l'especialitat o autoservei de veu corresponent, que ha d'estar automatitzat. L'àudio de la pregunta oberta amb el que l'agent virtual ha determinat el motiu de consulta, l'ha de rebre l'agent especialista que ha d'atendre la trucada per tal que pugui escoltar el motiu sense haver-lo de tornar a preguntar.

La solució funcional d'aquest model¹, adaptada als criteris d'atenció telefònica de la Generalitat, és d'obligat compliment a partir de l'inici de prestació del servei.

Qualsevol proposta de canvi ha de comportar millores significatives. Les millores proposades s'han de documentar àmpliament i aportar dades objectives d'altres experiències. En cas contrari, tota l'oferta quedarà exclosa.

2.2.2 Menú d'opcions (*Call prompting*)

Durant l'horari de servei complet:

Dins d'aquest horari, entren per menú d'opcions (*call prompting*) les trucades que es reben des de fora de Catalunya, a través del 932 142 124, 900 400 012 i 900 500 912, si estan activats.

¹ Com a referència, el TMO de l'agent virtual un cop rep la pregunta oberta i la transfereix és de 7".

Hi ha d'haver disponibilitat per combinar aquesta solució amb l'agent virtual.

Durant l'horari de servei de franges complementàries per a determinades matèries i nocturn:

En aquests horaris la recepció i encaminament de trucades s'ha de fer amb menú d'opcions (call prompting).

2.2.3 *Entrada directa*

S'ha de poder activar durant l'horari de servei complet i de franges complementàries per a determinades matèries i per trucades que entren directament a les especialitats mitjançant números de capçalera.

2.3 **Sala d'espera**

Quan la trucada no pugui ser atesa per una agent, ha d'entrar en un sistema de sala d'espera virtual.

El sistema ha de poder calcular la posició i el temps d'espera de cada trucada en cua i ha de fer possible la presa de decisions d'encaminament i tractament de la trucada segons aquest paràmetre.

Ha de tenir la possibilitat d'associar seqüències de fragments d'àudio de qualsevol tipus (locucions, música, ràdio, etc) en les cues d'espera.

Ha de tenir la possibilitat d'incloure missatges en les cues d'espera que s'emetin a intervals programats. Ha de ser possible definir aquests missatges i la seva seqüència de forma independent, segons l'especialitat.

Totes les trucades, al marge del telèfon d'entrada confluïran a la mateixa sala d'espera de l'especialitat.

S'ha de disposar d'un sistema de priorització d'entrada per a determinat tipus de trucada, segons procedència.

El cicles de la sala d'espera, independentment de la seqüència que es determini, han de seguir aquest patró:

1. Menú d'opcions (si escau)
2. La posició d'espera
3. Missatges generals o específics per a cada especialitat, amb arxius d'àudio
4. Música (sense drets de propietat intel·lectuals tancats) per completar el cicle de temps determinat
5. Oferta de retorn de trucada per saturació (retrucada), per a cada especialitat. Activació facultativa.

La gestió de les locucions de la sala d'espera, tant el contingut dels missatges com la durada dels cicles de la sala d'espera, ha de ser flexible i han de poder modificar-se des d'operativa, de forma senzilla i immediata, sense necessitar de la intervenció de tècnics.

Els formats i qualitat d'àudio suportats a la sala d'espera han de ser compatibles amb els sistemes de veu de la plataforma i amb qualitat suficient per ser clarament comprensibles per als ciutadans. Si no fos així, la DGSEC pot exigir àudios millorats que han de ser proporcionats pel proveïdor en el termini més curt possible.

QLT.001: Es valorarà configurar el menú d'opcions a l'entrada de la sala d'espera de manera senzilla i immediata, sense necessitar de la intervenció de tècnics.

2.4 Transferència de trucades

La transferència de trucades s'ha de gestionar en base a tres principis:

1. L'alliberament de la trucada per part de l'agent que fa la transferència, sense haver d'esperar resposta.
2. Que la persona que truca no hagi de repetir el motiu de la consulta
3. Que es gestioni la inaccessibilitat del receptor

2.4.1 Internes

Les transferències de trucades entre agents de la plataforma han de ser sempre tutelades mitjançant una nota escrita a través de la CTI. L'àudio de la pregunta oberta ja no té validesa quan la trucada ha estat atesa per un agent.

Les transferències entre agents entren a la sala d'espera corresponent.

L'agent receptor, abans d'atendre la trucada, ha de poder visualitzar la nota de l'agent que li ha fet la transferència.

La transferència de trucades d'un agent a si mateix, en el cas que es vulgui fer una nova consulta d'una altra especialitat i l'agent que l'està atenent tingui l'especialitat necessària activada. La solució ha de ser transparent per a la persona atesa².

2.4.2 Tercer nivell

La transferència de trucades d'agents de la plataforma a organismes externs, a causa de la complexitat de la consulta o per l'operativa establerta, d'acord amb els continguts i procediments acordats, s'ha de fer la manera següent:

L'agent activa la transferència i el sistema li ha de demanar que gravi el motiu, generant un arxiu d'àudio. Quan ho ha fet, finalitza el procés i s'allibera de la gestió de la trucada.

El receptor de l'organisme ha de rebre dos missatges de veu següents:

1. Missatge pre-gravat indicant que se li transfereix una trucada del 012.
2. Àudio gravat de l'agent que ha fet la transferència.

2.4.3 Serveis externs

El servei ha de poder rebre i transferir directament trucades cap a organismes externs.

² Es comptabilitzaran a tots els efectes com a dues consultes de diferent especialitat. L'objectiu és que per causa del multiperfil, qui truca sigui atès pel mateix agent sense haver passar de nou per la sala d'espera.

La transferència de trucades a organismes externs realitzades per l'encaminament inicial es diferencien de les de tercer nivell perquè no hi intervé cap agent de la plataforma, tret del virtual. Es fan de forma automàtica.

El receptor de l'organisme ha de rebre dos missatges de veu següents:

1. Missatge pre-gravat indicant que se li transfereix una trucada del 012.
2. Àudio de la pregunta oberta.

2.4.4 Gestió de l'accessibilitat als organismes

Per a les transferències de tercer nivell i serveis externs (vegeu secció 2.4.2 i 2.4.3), cal un sistema de control d'accessibilitat a l'organisme de destí amb els requeriments bàsics següents:

- Realitzar un nombre determinat d'intents en cas de no respondre. Ha de ser regulable.
- Inclusió de missatges informatius per a cada destí.
- Activar automàticament un sistema de retrucada (*call me back*) en cas de manca de resposta.
- Controlar els horaris de cada receptor predefinit, per activar o desactivar automàticament un sistema de retrucada (*call me back*), sense haver de fer el procés de manca de resposta.
- Generar informes d'accessibilitat per a cada receptor predefinit.

2.5 Retrucada (Call me back)

Es requereixen tres tipus de retrucades:

1. Per als agents, en funció del que es determini per procediment. En aquest cas, han de tenir un dispositiu per recollir el motiu i les dades de contacte per fer una emissió posterior.
2. Per a les sales d'espera. En aquest cas, han de tenir un dispositiu automàtic per recollir el motiu i les dades de contacte, per fer una emissió posterior.

L'activació o desactivació de la retrucada (*call me back*) s'ha de poder fer des de l'operativa, de forma senzilla i immediata, sense necessitat de tècnics. Aquesta activació o desactivació també s'ha de poder fer manualment i automàticament, en funció de la posició d'espera i la procedència de la trucada.

3. Per inaccessibilitat dels organismes externs en la transferència de trucades. En aquest cas, han de tenir un dispositiu automàtic per recollir el motiu i les dades de contacte, per fer una emissió posterior. S'ha d'enviar automàticament un correu electrònic de cada cas als contactes de correu que es determini. El correu ha de contenir les dades i els àudios dels apartats "Tercer nivell" i "Serveis externs", segons correspongui. L'endemà s'enviarà un llistat dels casos enviats que contindrà la data i hora de l'enviament i el telèfon de contacte.

El llistat de casos enviats als organismes per inaccessibilitat telefònica s'ha de generar i enviar automàticament per correu electrònic a un destinatari prefixat.

2.6 Atenció amb autoserveis de veu (ASV)

Només es consideren ASV els sistemes que ofereixin una resposta de valor suficient per resoldre el motiu de la trucada sense la intervenció d'un agent. En qualsevol cas, la DGSEC determinarà quins ASV compleixen aquestes característiques.

Els sistemes amb locucions que s'utilitzin per acompanyar el procés de la trucada no es consideren ASV. Alguns exemples:

- *Informació sobre les condicions legals i d'ús del servei*
- *Els missatges de saturació o disfunció del servei*
- *Els missatges de temps d'espera*
- *Els missatges informatius de la sala d'espera*
- *L'identificador (ID) de la trucada*
- *La valoració final*

Conceptualment s'han de dissenyar amb criteris d'atenció personalitzada. És a dir, de forma que no siguin excloents sinó complementaris a l'atenció amb agents.

2.6.1 Requeriments funcionals

- La selecció d'opcions en qualsevol fase del procés es fa per reconeixement de veu i teclat. Exemples: *"Digueu o premeu 1"* o *"Digueu ajuts o premeu 1"*.
- S'ha de poder configurar que a l'inici de qualsevol ASV s'indiqui: *"Si no troba una opció o resposta satisfactòria premeu o digueu 0 (o el que es determini) per poder parlar amb un agent"*. Ha de detectar si la persona que truca té dificultats per continuar de forma autònoma per tal de transferir la trucada a un agent.
- El sistema ha de controlar els autoserveis que s'ofereixen en l'horari de franges horàries amb serveis complementaris o nocturn, per activar i desactivar automàticament l'opció de parlar amb un agent.
- Quan les trucades siguin transferides a un agent i no hi hagi disponibilitat, el sistema informarà cíclicament, de la possibilitat de tornar a l'ASV.
- Al final de procés s'han de poder oferir 4 opcions:
 1. *Tornar a escoltar la informació*
 2. *Ampliar informació amb un agent*
 3. *Fer una altra consulta (iniciar el procés amb l'agent virtual)*
 4. Si ha finalitzat, oferir l'ID de la trucada. La valoració de la trucada no.

2.6.2 ASV requerits

El proveïdor ha de proporcionar, des de la data d'inici del contracte, les equivalències funcionals necessàries de les IVR d'atenció i d'operativa, per oferir el servei, com a mínim amb les prestacions actuals

D'entre totes, requereixen d'especial atenció:

- La pregunta oberta (agent virtual)
- Les sales d'espera
- La valoració de la trucada
- Estat del trànsit. IVR dinàmica amb la base de dades de la DGT. Idiomes: català i castellà.
- Incidències de Rodalies. IVR dinàmica amb la base de dades d'incidències de Rodalies. Idiomes: català i castellà.
- Cossos policials. IVR d'adreces i telèfons dels cossos policials. Idiomes: català i castellà.
- A més, durant els primers 15 dies de contracte, s'ha de disposar del les següents IVR's complexes, per mitjà d'un sistema de pagament segur amb la passarel·la de pagament de la Generalitat:
- Pagament de les sancions de trànsit integrat amb el Servei Català de Trànsit
- Pagament de l'impost del CO2 integrat amb l'Agència Tributària de Catalunya
- Pagament de deutes integrat amb l'Agència Tributària de Catalunya.

Altres ASV que han d'estar disponibles des l'agent virtual són:

- 010. Adreça l'usuari al telèfon d'informació de l'àmbit municipal.
- 112. Es deriva a l'usuari al telèfon d'emergències 112.
- Comissaries
- Incidència web o tràmit
- IBI. S'informa que es tracta d'un impost d'àmbit municipal
- No Procedeix. S'informa que la temàtica de la consulta no pertany a l'àmbit de la Generalitat ni del servei 012.
- Bromes. Informa que el 012 és un número d'atenció de la Generalitat.
- Impost CO2
- Impost CO2. ATC Us truca
- Embargament compte banari
- Pagament automàtic executiva
- Trànsit
- Rodalies directe
- Pagament IVR
- Consum. S'informa dels passos previs de la reclamació abans de presentar-la davant d'un organisme de consum.

També cal disposar dels següents autoserveis que es puguin configurar i activar a demanada sense necessitat d'intervenció dels tècnics:

1. Autoserveis de veu estàtics, activables des de l'agent virtual.
 - Parametritzable a la consola de l'agent virtual.
 - Presenta una locució informativa a la ciutadania.
 - Permet el pas agent, si escau.
2. Autoserveis de veu dinàmics, a l'entrada de les sales d'espera:

Call prompting activable abans de la sala d'espera de cadascuna de les especialitats del servei. La ciutadania selecciona l'opció.

 - Una capa activable indistintament per a cada especialitat.

- Selecciona d'opcions per part de la ciutadania (fins a 5).
- Configurable data i hora d'activació i desactivació.
- Locució informativa.
- Transferència externa.
- Pas a agent.

Qualsevol proposta de noves automatitzacions no pot anar en detriment de la qualitat del servei i s'ha d'acompanyar d'un pla d'automatització. Aquest pla ha d'incorporar la planificació de les automatitzacions segons la seva viabilitat i eficiència, amb terminis d'execució i implementació i un anàlisi de l'impacte en quant a la infraestructura tecnològica requerida, amb les integracions de sistemes que siguin necessàries.

El pla ha d'incorporar les solucions i tecnologies de llenguatge natural i les funcionalitats de reconeixement de veu per a la creació de menús de veu d'interacció amb els ciutadans per a l'obtenció d'informació i derivació de les trucades a l'especialitat corresponent (vegeu apartat 4.5).

La facturació de les automatitzacions s'efectua sobre els serveis que s'implementin i estiguin actius. La proposta ha de valorada i aprovada pel el Comitè d'Innovació i Qualitat que podrà establir indicadors de funcionament i associar-hi penalitzacions (vegeu punt 6.1 i 17.5). Tots els desenvolupament duts a terme, inclosos els fluxos de funcionament, els criteris utilitzats i gramàtiques desenvolupades, seran propietat de la Generalitat de Catalunya.

QLT.002: Es valoraran les automatitzacions addicionals que el contractista proposi en la línia de fer més eficient la gestió del servei. Es tindrà en compte que siguin solucions concretes i clarament contrastades, tal i com s'estableix en les indicacions establertes en l'apartat IV sobre els criteris generals de valoració de les solucions tecnològiques.

2.7 Atenció generalista i especialista

La diferència entre l'atenció generalista i l'atenció especialista que es fa en altres serveis, en el 012 només és operativa. A nivell de categories d'agent no es contempla cap diferència.

Que una trucada s'atengui des d'atenció generalista no ho determina la baixa complexitat de la consulta, sinó el fet de què no hi ha una especialitat concreta per aquell motiu a la plataforma. Evidentment, la gestió de la trucada és més genèrica, però molt complexa perquè cal determinar la millor solució per a un univers de consultes imprevistes. Alhora, preguntes senzilles són ateses per especialistes si la pregunta pertany a la seva matèria.

La DGSEC, en funció del tipus de consultes que es reben, determina si cal obrir una especialitat, s'unifica amb una ja existent o es manté a l'atenció generalista.

2.8 Gestions dels agents

Els agents, en el lloc de treball, han de disposar d'una configuració adequada en tot moment, per l'execució de les plataformes que la Generalitat posi a disposició del servei. Alhora, han de poder realitzar de forma eficient totes les funcions que els pertorqui, requerides en aquest plec.

Tots els llocs han d'estar configurats per treballar amb un sistema multicanal de cua única i prioritat regulable.

D'acord amb les especialitats que gestioni, cada agent ha d'accedir, des del seu lloc de treball, a múltiples programaris i de diferents tipus: webs, aplicacions client/servidor, host de la Generalitat mitjançant emulació, etc. I tot plegat pot estar obert simultàniament.

Els agents han de gestionar el temps de conversa i administratiu per:

- Atendre les interaccions dels diferents canals previstos en aquest plec
- Treballar amb *multiskill*
- Cercar informació
- Fer tràmits
- Emplenar formularis
- Escalar a través de programari
- Transferir trucades
- Fer escolta activa
- Activar la retrucada
- Tipificar els motius de consulta
- Enviar SMS
- Enviar correus electrònics
- Comunicar incidències
- Passar auditories i avaluacions
- Fer formació

Tot plegat, pot fer que la seva feina sigui complexa i ineficient. Per tant cal que l'escriptori d'agent sigui el més unificat, usable i operatiu possible.

El proveïdor ha d'aportar un model d'escriptori de l'agent el màxim d'unificat i amb capacitat de configurar-se en funció del perfil de l'agent, per garantir la correcta operativa diària.

Especialment, ha de tenir accés directe a funcionalitats de sistemes tercers de la Generalitat (portal de l'informador, gestor de consultes, backoffices, plataformes d'atenció a canals digitals...), que amb un sol clic es visualitzin els manuals que corresponguin a les especialitats que s'atenen i que l'agent conegui abans l'especialitat a través de la qual li entra la trucada o la interacció.

[TD1, TD5] L'escriptori de l'agent ha de ser el CRM amb el que compta actualment el servei. La resta d'eines i solucions tecnològiques necessàries s'han d'integrar amb l'actual CRM.

2.9 Atenció d'emergències

El 012 és un telèfon d'informació i tramitació, però ocasionalment la ciutadania l'utilitza com a telèfon d'emergències, per desconeixement o per saturació del 112.

2.9.1 Trucades d'emergències

En situació de normalitat, les trucades d'emergències que es rebin no s'han d'atendre. Només cal derivar-les al 112 assegurant l'eficàcia del procés. Per norma general no es transfereixen per no perdre la geolocalització.

2.9.2 Coordinació amb el 112

La plataforma del 012 s'ha de coordinar amb la del 112 per la derivació o transferència de trucades, si cal.

Les dues plataformes han de disposar de capçaleres per transferir-se trucades d'una a l'altra quan es determini.

El servei ha de preveure la possibilitat d'atendre desbordaments d'alguns tipus de trucades del 112 o d'altres telèfons.

2.9.3 Coordinació amb el Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT)

La plataforma del 012 ha d'incloure a la seva operativa l'atenció immediata i preferent de comunicats i alertes del CECAT. Ha de disposar de:

- Adreça de correu electrònic i lloc de recepció i lectura permanent.
- Recepció de trucades a través d'un número de capçalera directe. Aquestes trucades s'han de rebre a un lloc de coordinació o supervisió per tal d'agilitzar les actuacions d'informació o gestió pertinents. En qualsevol cas s'ha d'assegurar la recepció.

2.9.4 Informació sobre emergències

En situacions d'emergències, la ciutadania demana informació, a més de la que demana al 112 perquè activi els mitjans corresponents. Aquesta informació sobre l'emergència, l'ha de facilitar el 012 d'acord amb les indicacions de la DGSEC.

2.9.5 Emergència declarada

En casos d'emergència declarada i també en situacions d'excepcionalitat social, durant tot el temps que es produeixin, el 012 ha de donar servei seguint les directrius de la DGSEC i les disposicions del Pla d'Emergències (vegeu secció 2.9.6). Aquesta operativa també s'ha d'activar en aquells casos que es determini, per causa de la seva excepcionalitat social.

2.9.6 Pla d'Emergències

El servei ha de tenir un Pla d'Emergències que ha d'estar disponible en un temps màxim de **15 dies** naturals des de l'inici de prestació del servei. Aquest pla s'ha d'adaptar al Protocol d'atenció a les persones davant emergències greus a Catalunya (APCAT) i qualsevol altre protocol que se'n derivi i que comporti activar la plataforma del 012. Aquest Pla ha de preveure l'adaptació de l'operativa i infraestructura del servei, garantint que aquest es segueixi prestant amb els mateixos estàndards de qualitat.

Independentment de la naturalesa de l'emergència, el Pla d'Emergències ha de poder ser activat i desactivat per la DGSEC de forma àgil i amb un preavís de no més de 2 hores.

QNT.006: Es valorarà el temps de disponibilitat del Pla d'emergències respecte els 15 dies naturals requerits des de l'inici del servei.

QLT.003: Es valorarà el procediment d'activació del Pla d'Emergències.

Per a reforçar i garantir la continuïtat del servei, el Pla d'Emergències ha de preveure la ràpida mobilització de recursos, l'adaptació de llocs de treball i disponibilitat d'agents per atendre emergències a curt termini.

També ha de preveure, quan sigui necessari per la natura i magnitud de l'emergència, l'agilització dels processos de selecció i formació dels nous agents, si fos necessari. La incorporació d'agents per atendre una emergència ha de resoldre's en el termini màxim de **7 dies** laborables (vegeu secció 8.3.3 i 10.3.1). Aquesta adaptació a les necessitats del servei no pot anar en detriment de la qualitat en la prestació d'aquest. Per altra banda, el Pla d'Emergències remetrà al Pla de Formació pel que fa a la formació *exprés* de recursos d'emergència (vegeu secció 10.3.1).

QNT.007: Es valorarà que el proveïdor presenti el procediment concret i adequat per agilitzar els terminis dels processos de selecció i formació en casos d'emergència amb una reducció del termini màxim requerit de 7 dies laborables.

El Pla d'Emergències ha de preveure que la incorporació d'agents pugui ser tant en modalitat presencial en el centre físic com en modalitat teletreball, segons les necessitats del servei i garantint la qualitat, sigui quin sigui el model de treball (vegeu secció 8.1).

Aquest Pla ha d'especificar per als diferents horaris, 24 hores al dia, durant tot l'any:

- Previsió d'escenaris d'emergència.
- Persones de contacte.
- Disponibilitat de sistemes.
- Borsa d'agents disponibles del servei. No cal que siguin del 012 (vegeu secció 8.3.3) .
- Percentatge d'agents de la borsa que volen prestar el servei en mode de teletreball
- Escala de temps d'incorporació dels agents
- Fases i temps d'activació.
- Adaptació de la infraestructura tècnica i els espais físics.
- Sistema per recollir dades genèriques de localització de persones i tipus de demanda / necessitat.
- Riscos associats a les previsions i execució del Pla. I les accions correctores per a l'adequada mitigació dels mateixos

Sempre que no hi hagin circumstàncies d'inaccessibilitat presencial o a distància a la plataforma del 012, el temps màxim requerit per activar la plataforma fora de l'horari de servei complet, amb agents, ha de ser inferior a **60 minuts**.

QLT.004: Es valoraran els recursos i sistemes operatius del Pla d'Emergències.

QNT.008: Es valorarà temps d'activació de la plataforma del 012, amb agents, fora de l'horari de servei complet. Requeriment, màxim 60 minuts

QNT.009: Es valorarà que en cas d'emergència, fora de l'horari de servei complet, es pugui prestar el 100% del servei amb la modalitat de teletreball (vegeu secció 8.1)

2.10 Sistema de gestió remota

És necessari disposar d'un sistema de gestió remota que permeti configurar un call *prompting* per l'atenció de les trucades que estigui sempre disponible i es pugui activar en determinades circumstàncies, especialment en l'atenció d'emergències fora de l'horari de servei complet. Com a mínim, ha de permetre:

- Modificar les opcions del call *prompting*
- Selecció d'idiomes: català, castellà, anglès i francès
- Crear arbres bàsics d'IVR
- Activar el 012, el 900 400 012, el 900 500 912 i el 932 142 124
- Conversió de locucions de text a TTS
- Transferir trucades a telèfons externs
- Enviar SMS
- Selecció i activació de diferents formularis de recollida dades de contacte, amb possibilitat d'incloure arxius de veu
- Extracció de dades de formularis en temps real
- Extracció de dades d'activitat en temps real
- Utilització d'arxius de veu gravables per telèfon per a les locucions del sistema de gestió remota
- Recollida de dades i arxius de veu a través dels formularis del sistema de gestió remota
- Enviament automàtic per correu electrònic dels formularis de gestió remota amb les dades recollides al destinatari prefixat

Els sistema ha de tenir un entorn de proves. El temps màxim d'implantació al 100% és de **30 dies** naturals, des de l'inici del servei.

QNT.010: Es valorarà la reducció del temps d'implantació del sistema de gestió remota. Requeriment, màxim 30 dies naturals des de l'inici del servei.

QLT.005: Es valorarà que les dades recollides dels formularis del sistema de gestió remota es puguin transformar en formats de taula o convertibles (per exemple CSV).

QLT.006: Es valorarà la usabilitat i l'accessibilitat de forma segura a l'eina, des de qualsevol lloc de treball amb accés a Internet.

2.11 Integració d'altres serveis d'atenció ciutadana telefònica

El model d'atenció telefònica de la Generalitat és un model que concentra en el 012 l'atenció ciutadana de primer nivell, pel que s'articula un marc de cooperació amb altres organismes aliens a la Generalitat que tinguin serveis d'interès públic per tal d'aprofitar recursos i sinèrgies. En aquest sentit pot haver-hi serveis que s'integrin operativament a l'estructura del 012.

A aquests serveis s'hi podrà accedir tant des del 012 com des del número de telèfon que tinguin. Funcionaran sempre sota les directrius del 012.

L'organisme responsable d'aquests serveis ha de fer un contracte amb el servei adjudicatari del 012 per tal d'abonar les trucades corresponents a la seva matèria, independentment del telèfon pel qual hagin entrat.

Les tarifes no podran ser, en cap cas, diferents a les del contracte del 012.

Actualment es troba en aquesta situació el telèfon 900 410 041 de Rodalies de Catalunya de RENFE.

2.12 Emissió de trucades

Per donar resposta a l'activació dels processos de retrucada (*call me back*) de sales d'espera i d'agent (vegeu secció 2.5), ha de disposar d'un sistema automàtic d'emissió de trucades o sms que permeti el control d'intents i de contactes efectius.

Tot i no ser d'ús freqüent, ha de tenir la possibilitat de carregar telèfons d'una base de dades per poder fer altres tipus d'emissions.

La plataforma del 012 ha de ser capaç de gestionar campanyes de trucades sortints i ha de permetre als agents gestionar conjuntament contactes entrants i sortints.

Es requereix un sistema que iniciï l'emissió automàticament per localitzar a la persona que s'ha de contactar. Un cop localitzada, una locució li ha de demanar si està en disposició de rebre la informació. Si accepta la trucada, s'ha de passar a la cua de recepció que correspongui amb caràcter preferent. Si no pot atendre la trucada, una locució li ha de comunicar que el 012 ja disposa de la informació, si és el cas, i ha de finalitzar el procés.

El sistema també ha de permetre la realització d'emissions automàtiques només amb una locució informativa sense intervenció de cap agent.

S'ha de poder parametritzar un nombre màxim d'intents de trucada de forma estructurada en el temps. Un cop assolit aquest nombre màxim, s'ha de poder enviar un SMS automàtic.

En cas de no poder realitzar amb èxit el contacte, també s'ha de tenir la possibilitat, de forma automàtica o manual, de reprogramar la trucada per a un altre dia i hora.

En els informes d'activitat es separaran els conceptes de la recepció i emissió.

A demanda de la DGSEC, de forma permanent o eventual, el servei ha d'estar en disposició de prestar serveis de *back office* en funció de les necessitats que puguin sorgir.

Aquests serveis podran ser de diferent naturalesa, però sempre vinculats a l'atenció ciutadana directa o de suport.

3. Atenció a canals digitals

Amb l'estructura funcional i de coneixement de la plataforma del 012, des del primer dia, s'ha de donar servei a les consultes de la ciutadania que arribin a través de xarxes socials, missatgeria instantània, xat web, formularis web i altres sistemes digitals que puguin sorgir en el futur.

L'atenció als canals digitals està subjecte a una millora contínua per aprofundir en la qualitat de les interaccions per aquests mitjans, cada cop més demandats per la ciutadania. El servei ha d'assumir l'atenció personalitzada d'aquells serveis digitals automatitzats que es gestionin per la plataforma Hubtype o qualsevol altra plataforma que es determini, proveïda per la Generalitat, allà on els sistemes d'atenció amb *bots* no puguin completar el procés de resolució de la consulta.

[TD-4] No obstant, s'han de realitzar propostes alineades amb les necessitats d'innovació del servei, com per exemple la introducció d'automatitzacions en l'atenció per xats de text (tecnologia *xat bot*) amb plataformes que permetin una integració senzilla amb els canals digitals dels serveis. Aquest tipus d'atenció automàtica, similar a les IVR de veu utilitzades per l'atenció telefònica, ha d'estar capacitada per transferir la conversa a un agent si fos necessari, integrant-se, amb el sistema de gestió de relacions amb la ciutadania (CRM).

QLT.007: Es valoraran les funcionalitats que aportin les automatitzacions en canals digitals, entre elles, l'adaptació a la llengua en calent o configurada pel ciutadà en l'entorn d'interacció (navegador, pàgina web...), correcció ortogràfica automàtica, traducció oculta, bidireccional i simultània de text en diferents idiomes, transferència de fitxers, compartició de pantalles (si és el cas) amb el ciutadà, interpretació semàntica de les respostes del ciutadà i capacitat d'integració amb el CRM.

3.1 Atenció de xarxes socials, missatgeria instantània i xat web

El servei d'atenció s'ha de fer amb aquests requisits bàsics:

Horari d'atenció: De 08:00 a 22:00 hores de dilluns a divendres, no festius.

També s'ha de donar servei sempre que s'obri excepcionalment el servei d'atenció telefònica. Els idiomes de recepció i tractament són el català, el castellà, el francès i l'anglès.

La tipificació de les interaccions es fa de la mateixa manera que per a la resta de canals.

3.1.1 Sistema de gestió de xarxes socials

Els perfils i comptes de xarxes socials que determini la DGSEC, s'han de gestionar amb les solucions que indiqui la Generalitat de Catalunya per personal especialitzat (vegeu secció 8.3.8) (actualment la plataforma Hootsuite). El flux i el nivell de resposta el determina la DGSEC.

3.1.2 Sistema de gestió de missatgeria instantània

L'atenció per missatgeria instantània s'ha de gestionar amb les solucions que indiqui la Generalitat de Catalunya per personal especialitzat (vegeu secció 8.3.8) (actualment la plataforma Hubtype). El flux i el nivell de resposta el determina la DGSEC.

3.1.3 Sistemes de gestió de xat web

L'atenció per missatgeria xat web s'ha de gestionar amb les solucions que indiqui la Generalitat de Catalunya per personal especialitzat (vegeu secció 8.3.8).

3.1.4 Extracció de dades

Les mètriques de missatgeria instantània, xarxes socials i xat web que s'han d'oferir són les que donin les plataformes que posarà a disposició la Generalitat de Catalunya, i s'han d'incorporar al sistema d'indicadors de Business Intelligence i a l'explotació de dades del CRM.

3.2 SMS

El proveïdor ha d'aportar una plataforma d'emissió d'SMS (o RCS) complint amb els següents requeriments bàsics des del primer dia de servei.

- Integració amb el Portal de l'informador de la Generalitat, per tal que els agents puguin enviar informació directament des de les fitxes consultades.
- Integració amb el sistema de gestió de relacions amb la ciutadania(CRM) per l'enviament d'SMS individuals.
- Enviament massiu d'SMS a destinataris obtinguts de fitxers.

El proveïdor ha de facilitar tota la informació necessària a la Generalitat per gestionar la integració de sistemes i ha de fer les configuracions i modificacions oportunes sobre la plataforma d'SMS.

3.3 Atenció de bústies de correu

El proveïdor ha d'estar en disposició d'atendre o donar suport a la DGSEC en l'atenció de bústies de correu.

3.4 Atenció de consultes ciutadanes mitjançant formulari web

Des de l'inici del contracte, el proveïdor ha de tractar les consultes de primer nivell que faci la ciutadania, per a aquells serveis que s'estan atenent actualment i aquells altres que determini la DGSEC.

També, haurà de donar d'alta les consultes que es requereixin com a conseqüència de l'atenció telefònica.

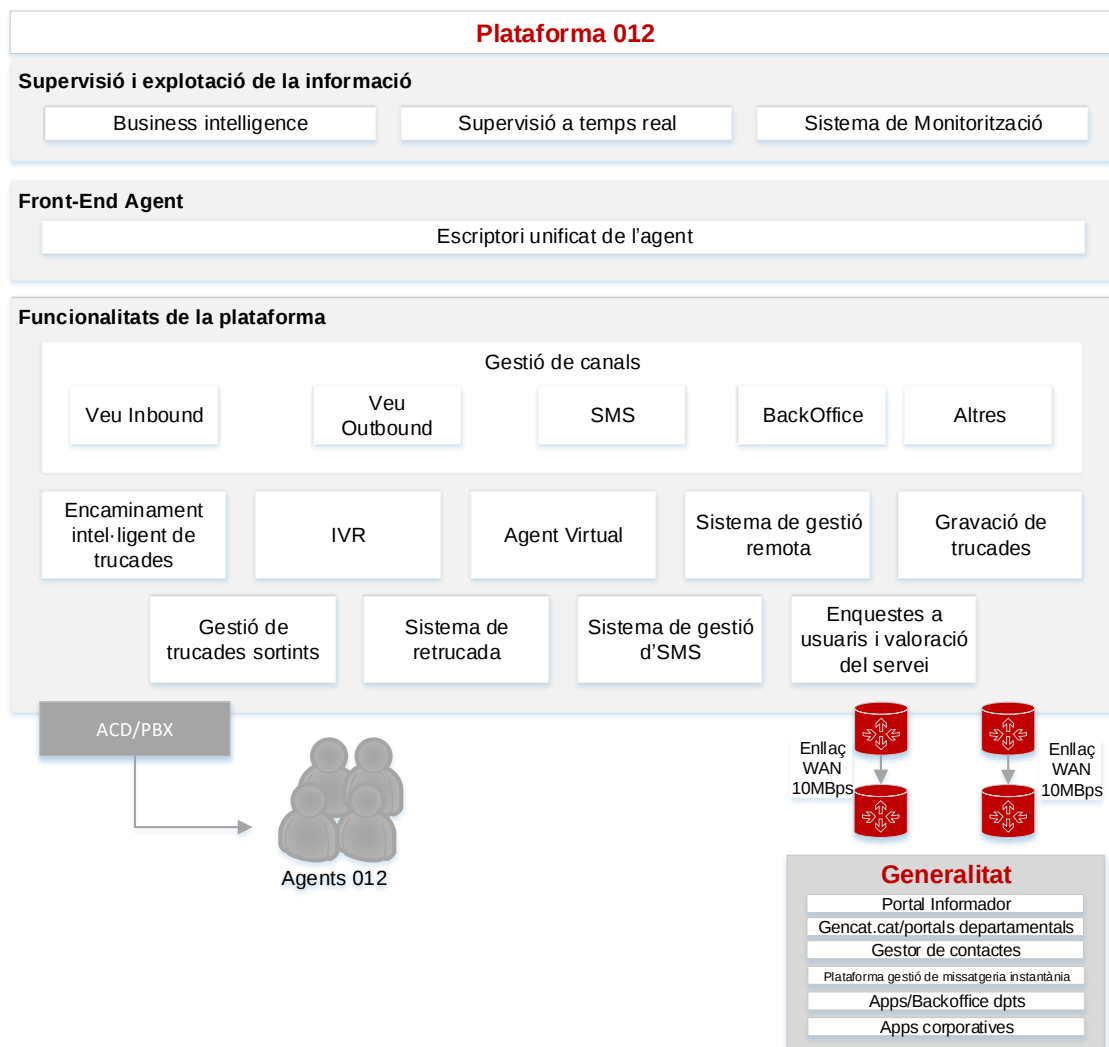
En tot cas, el tractament i l'alta s'haurà de fer a través de les eines corporatives de la Generalitat, principalment el Gestor de consultes.

3.5 Altres sistemes d'atenció ciutadana

El proveïdor ha d'estar en disposició d'atendre o donar suport a la DGSEC a través de qualsevol altre sistema d'atenció ciutadana que pugui desenvolupar-se en el futur.

4. Infraestructura tècnica

El gràfic següent mostra el model conceptual actual de components tecnològics que es requereix per a la prestació del servei, des de l'inici de l'execució del contracte, segons les necessitats de la Generalitat.



4.1 Requeriments generals

En primer lloc, el licitador ha de descriure el mapa global de la infraestructura tecnològica per a aquest tipus de servei i concretar els diferents components tecnològics que utilitzarà (indicant concretament els productes, fabricants i versions que implantarà), els elements de redundància proposats, el mapa d'integració dels diferents components i com resoldrà amb aquesta arquitectura els diversos requeriments del plec.

Aquest mapa és una eina clau per poder facilitar l'anàlisi i reflectir la flexibilitat en quant a l'escalabilitat, disponibilitat, i temps de resposta, identificar les possibles millores i automatitzacions en els processos del servei i millorar la qualitat referent a les incompatibilitats entre components tecnològics i processos de treball.

En ambdós escenaris es tindran en compte tant la idoneïtat dels diferents components com la coherència de la solució global considerant, entre d'altres, els aspectes següents:

- Claredat i nivell de detall dels components que conformen les arquitectures proposades. S'ha d'indicar la solució proposada (fabricant, producte) per a cada component clau del servei.
- Identificació clara dels sistemes que es proveeixen on-premise o des del núvol (cloud)
- Robustesa global de l'arquitectura. Mecanismes de redundància proposats i SLA's de disponibilitat que es garanteixen en la prestació del servei.
- Integració dels diferents components, incloent els de proveïdor i els proveïts per la Generalitat de Catalunya
- Compatibilitat dels components de la solució entre ells i disponibilitat completa en les modalitats de treball presencial o teletreball.
- Identificació de les dependències tecnològiques.
- Tractament continu i fluid del flux de trucades i altres interaccions que circulen a través dels components de la solució
- Escalabilitat de la solució
- Capacitat d'adaptació i d'evolució de la solució
- Establiment de procediments, SLA's, per tal que es mantingui actualitzat

QLT.008: Es valorarà la coherència i el nivell de detall i concreció del mapa d'infraestructura tecnològica del servei.

Tots els components de l'arquitectura tecnològica han d'estar en disposició de funcionar 24 hores al dia 7 dies a la setmana. Per tant, s'ha de disposar de mecanismes de redundància que garanteixin la continuïtat del servei en tots els casos, incloent la instal·lació de noves versions de programari, pegats, la realització de còpies de seguretat i, en general, qualsevol actuació sobre la infraestructura de maquinari i programari.

Les intervencions planificades sobre la infraestructura tecnològica que puguin tenir impacte sobre la continuïtat del servei s'han de pactar amb la DGSEC amb un mínim de dues setmanes d'anticipació. En qualsevol dels casos, aquestes actuacions es fan fora de l'horari de màxima utilització dels serveis, laborables de 08.00 a 18.00 hores, preferiblement a partir de les 23 hores.

Totes les aplicacions que hagin de ser accessibles per part de la DGSEC ho han de ser mitjançant els enllaços de comunicacions interns, i també s'ha de proveir d'un punt d'accés segur per Internet a utilitzar en situacions excepcionals.

S'ha de garantir la capacitat de monitorar sistemes que configuren la plataforma i disposar d'un sistema que permeti programar alertes automàtiques.

Cal contemplar la recepció, tractament, migració i implantació de totes les dades històriques, disponibles des de 2015, que resideixin en el proveïdor actual i siguin requerides per la DGSEC.

El període màxim per a aquesta migració de dades s'estableix en **30 dies** naturals des de l'inici del servei.

QNT.011: Es valorarà la reducció del termini de la migració de dades. Requeriment 30 dies naturals

4.2 Plataforma de Comunicacions del 012

4.2.1 Dades WAN

El proveïdor s'ha de connectar al nus corporatiu de comunicacions de la Generalitat de Catalunya (en endavant NUS) amb dos objectius:

- Accedir als portals i aplicacions corporatives i departamentals de la Generalitat que el proveïdor necessita utilitzar per prestar el servei en les diferents especialitats.
- Donar accés a la DGSEC a les aplicacions de gestió del servei descrites més endavant, que es trobaran desplegades a les infraestructures del proveïdor.

El proveïdor és el responsable de la contractació i instal·lació de dues línies dedicades simètriques. Cada línia s'ha de connectar a un CPD del NUS. Una de les línies actua d'enllaç principal, mentre que l'altra actua d'enllaç de backup, amb la màxima redundància de camins i equipaments que sigui tecnològicament viable (equips no compartits, camins físics diferents, connexió a doble node d'operador).

El proveïdor és el responsable de publicar les rutes per les dues línies, decidint el NUS quin és el camí principal i quin el secundari.

Els enllaços i els equips de client necessaris podran ésser contractats a l'operador que el proveïdor consideri convenient. Els costos derivats els assumeix el proveïdor.

La connexió ha de tenir una disponibilitat mínima del 99,99%.

L'ample de banda de cada enllaç ha de ser suficient segons requereixi, al llarg de la duració del contracte, l'activitat del servei. Les dues línies han de tenir el mateix ample de banda.

Pel que fa al cabdal mínim garantit dins de cada enllaç, el proveïdor s'ha d'assegurar que en cap moment el trànsit real s'hi aproxi, de manera que, en el moment en què en l'hora de màxim trànsit aquest sigui superior al 80% del cabdal garantit contractat, el proveïdor ha de procedir a contractar-ne l'ampliació.

Per dotar de màxima redundància, la connexió del segon enllaç s'ha de fer al segon node del NUS de la Generalitat. En cas que al llarg del contracte canviés la ubicació dels nodes de la Generalitat, els costos de connexió a la nova ubicació van a càrrec del proveïdor.

La connexió s'ha de fer seguint els requeriments tècnics i procediments establerts per a la connexió d'empreses externes al nus corporatiu, dels quals s'ha d'informar al proveïdor abans de l'inici del contracte. L'ample de banda mínim contractat i el cabdal mínim garantit de cada línia es determina conjuntament amb el CTTI abans de l'inici del servei.

Pel que fa a la tecnologia d'accés, és possible utilitzar qualsevol tecnologia a excepció de l'accés via ràdio. En qualsevol cas s'ha de consultar al CTTI sobre la viabilitat del mateix.

Per tal de gestionar la connexió de la línia dedicada al NUS, s'han de facilitar les dades de la línia, de la infraestructura dedicada i del personal tècnic autoritzat a accedir al NUS per fer tasques de manteniment dels equips que s'hi allotgin.

A l'extrem del NUS cal que la connexió es lliuri amb la interfície requerida pel NUS. En cas que sigui necessari instal·lar qualsevol equipament al NUS (ja sigui infraestructura d'operador o equip de client), aquest s'ha d'instal·lar a la sala d'interconnexió (multi-operador).

S'ha d'identificar molt clarament els recursos als quals el proveïdor externa ha d'accedir: adreçament IP i ports/protocols a habilitar. És important tenir en compte que el NUS no implementa mecanismes de protecció entre les diferents empreses externes, i per tant, cal que el proveïdor apliqui els mecanismes de seguretat que consideri necessaris per a protegir-se de la resta d'empreses connectades al NUS, o de la pròpia xarxa de la Generalitat.

Pel que fa a la infraestructura que s'ha d'instal·lar al NUS ens trobem amb les casuístiques següents:

- a. Enllaç dedicat mitjançant una línia de dades del tipus del servei de Connectivitat de Dades de la Generalitat de Catalunya:

Existeix l'opció que el proveïdor contracti a l'operador adjudicatari dels serveis de connectivitat de dades de la Generalitat de Catalunya, actualment Telefònica, una solució del mateix tipus que el definit per a la Generalitat.

En aquest cas, no es requereix la instal·lació al NUS de cap maquinari d'operador ni equip de client.
- b. Enllaç dedicat contractat a un operador sense necessitat d'equip de client a l'extrem del NUS.
- c. Enllaç dedicat contractat a un operador amb equip de client a l'extrem del NUS propietat i administrat pel mateix operador o per un operador diferent.
- d. Enllaç dedicat contractat a un operador amb equip de client a l'extrem del NUS propietat i administrat per una tercera empresa.

En els casos c) i d), en què és necessari instal·lar equipament de client al NUS, l'adreçament IP de la interfície Ethernet del router la facilita el CTTI perquè sigui compatible amb l'adreçament de la Xarxa Corporativa.

Tant l'adreçament IP de connexió, com l'adreçament IP de la xarxa amb què el nus corporatiu veurà el proveïdor externa, el proporciona sempre el CTTI i és responsabilitat del proveïdor fer els canvis pertinents en la seva infraestructura (NAT, etc.) en cas que es requereixin.

El proveïdor ha d'adoptar els procediments i mesures de seguretat d'accés al NUS existents, els quals es facilitaran una vegada adjudicat el contracte.

La connexió de dades WAN s'ha de considerar d'ús exclusiu del servei 012, per tant, qualsevol intenció de reutilitzar aquests enllaços per altres serveis que el proveïdor presti a d'altres organismes de la Generalitat ha de ser consultada a la DGSECDGSEC i al CTTI per a la seva discussió i, si s'escau, autorització.

En el cas que el proveïdor disposi de més d'un centre d'atenció de trucades, cadascun d'ells s'ha de connectar al NUS de forma independent per a l'ús de les aplicacions de la Generalitat. És responsabilitat del proveïdor la connexió entre els centres per a l'ús d'altres aplicacions.

Per a la connexió per part de la Generalitat a servidors ubicats als centres del proveïdor, el proveïdor ha de proporcionar, addicionalment a l'accés per les línies dedicades, accés a aquests servidors via Internet amb seguretat.

4.2.2 Xarxa de dades del proveïdor

La xarxa del proveïdor, utilitzada per a la interconnexió entre les seves seus i per accedir a Internet, ha de disposar de les següents característiques principals:

- Capacitat de QoS en la totalitat de les línies.
- Sortida a Internet diversificada amb més d'un proveïdor (si el servei d'algun operador cau, s'ha de poder balancejar cap a un altre).
- Disponibilitat mínima de la xarxa del 99,99%
- Suport 24x7, amb acords SLA i amb temps de resposta i resolució.
- Disposar de tallafocs (FW o NGFW)

En l'entorn local, LAN, les característiques han de ser:

- Llocs de teleoperació amb punts de veu i dades. En el cas de telefonia IP, la veu i les dades viatjaran en VLANs diferents.
- Enllaços redundants, verticals, entre els equips centrals i repartidors de planta i/o zona.
- Equips amb capacitat de gestió i monitoratge.

[TD-5] La xarxa de dades del proveïdor ha de permetre la connectivitat des dels llocs de treball dels agents informadors que prestin el servei en modalitat de teletreball, amb les condicions de seguretat (VPNs, etc) i de rendiment equivalents als dels llocs de treball dels agents que treballin en modalitat presencial.

4.2.3 Plataforma de veu

La Generalitat, mitjançant l'adjudicatari del contracte de serveis de numeració especial, CTTI-2023-270 Acord Marc pels serveis de comunicacions unificades, veu i mobilitat a l'administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, adjudicat a Telefónica, proveirà, a la ubicació o ubicacions del proveïdor, els accessos de veu que rebran les trucades dels ciutadans als serveis d'informació.

Actualment, els accessos de veu del servei contemplen 390 canals IP, 16 números intel·ligents 90x, 70 DDIs números geogràfics (93xxxxxxx) i un número mòbil per la gestió de missatgeria instantània.

Del total de 16 números intel·ligents 90x vinculats al servei 012, hi ha 2 números oberts a la ciutadania:

- 900 400 012 per situacions especials
- 900 410 041 atenció telefònica de Rodalies de Catalunya

La resta de números 90x s'utilitzen per implantar lògiques d'encaminament internes del servei.

Requeriments tècnics

El proveïdor ha de contemplar les actuacions i adequacions en la seva seu i en la totalitat dels seus sistemes de gestió de veu (centraleta, gravadora, etc) , que siguin requerides pels accessos de veu sobre IP, tecnologia que forma part de la iniciativa NGN Next Generation Network.

A continuació, detallem els que ha de complir un futur adjudicatari del contracte de centraleta del 012 per tal de poder connectar amb la xarxa NGN de Telefónica des de la seva centraleta:

S'ha de disposar, inicialment, de 2 accessos de dades totalment diversificats, els quals es podran anar adequant al llarg del contracte a les modificacions en el volum d'activitat

Per assegurar la redundància i disponibilitat de servei de veu, cal habilitar dues escomeses diferenciades a l'edifici on el proveïdor presti els serveis de 012, una per a cada accés de veu.

Els sistemes de veu del proveïdor han de disposar de les interfícies necessàries per a la connexió dels enllaços necessaris.

La centraleta de l'adjudicatari ha de permetre el protocol SIP/IP i tenir el llicenciament necessari per a poder operar amb equipament SBC (Session Border Controller), així com qualsevol funcionalitat prestada des d'aquest equipaments per poder acomplir els requeriments del plec tècnic de Numeració Especial, com SIPREC, etc.

El mínim de llicències per a connexions SIP/IP ha de ser per 390 canals concurrents.

El proveïdor és el responsable de la connexió dels enllaços de xarxa pública als seus sistemes de veu.

La centraleta de l'adjudicatari ha de permetre realitzar transcoding a G729 (30ms) i altres, per a les trucades cap a la xarxa pública.

L'electrònica de xarxa i l'alimentació de la mateixa ha de ser diversificada amb la finalitat de redundar els enllaços SIP/IP i la centraleta.

La seu de l'adjudicatari ha de tenir sistemes d'alimentació ininterrompuda que garanteixin el basculament entre equips sense pèrdua de servei (SAIs).

La seu de l'adjudicatari ha de tenir dues entrades diversificades per a les escomeses de subministrament elèctric que donen servei al 012.

És imprescindible establir un pla de recuperació de desastres i un pla de continuïtat de servei que haurà de executar-se cada 6 mesos o el temps que estimi des de servei.

El proveïdor ha de facilitar els recursos i la col·laboració necessaris per tal que el proveïdor dels serveis de veu de numeració especial de la Generalitat pugui fer les instal·lacions necessàries d'infraestructura a la ubicació o ubicacions del proveïdor.

Lògica de trucades

Pel que fa la lògica d'encaminament de les trucades entrants al servei 012, Telefónica ha implantat 2 plans diferents d'encaminament. Aquesta versatilitat ofereix un grau de flexibilitat important per a gestionar l'encaminament que en cada moment vol donar el responsable del sistema d'atenció a les trucades entrants en vers els recursos d'accés disponibles (canals de veu).

La configuració actual de les trucades que arriben a qualsevol dels números vinculats (012 o 90x) està definida en mode principal->secundari

Alternativament, existeix una configuració que permet establir una limitació de 60 canals de la capacitat de recepció de trucades al número previst per situacions especials (900 400 012) mentre que la resta de capacitat d'atenció de trucades, es reserva per les trucades de la resta de números que atén al 012.

Els sistemes de veu del proveïdor ha de poder gestionar diferents cues de trucades en funció del número receptor de la trucada, sigui per província o d'altres segmentacions sol·licitades i que siguin tècnicament viables

Disponibilitat

El proveïdor ha d'implementar un sistema de monitorització dels accessos i serveis del servei 012 per la supervisió des del el Centre de Control (CdC) del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) de la Generalitat de Catalunya.

Caldrà fer sessions amb el CdC per aterrar cada punt necessari, però a grans trets, aquesta monitorització del servei comporta:

- Monitorització 24x7x365.
- Enviament de traps/SNMP (a coordinar i acordar amb el CdC)
- Participar en els procediments d'escalat i de seguiment d' incidències.
- Participació en els Comitès de Crisi que es convoquin des del Centre de Control del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya.

Una vegada adjudicat el contracte, la DGSEC proporcionarà a l'adjudicatari l'inventari de numeracions i detall dels plans d'encaminament de la plataforma de veu, perquè en tinguin total coneixement.

Així mateix, el proveïdor ha de:

Facilitar la disponibilitat de recursos i la màxima i ràpida col·laboració amb el CdC del CTTI i amb el proveïdor dels serveis de veu de numeració especial de la Generalitat en la definició i realització de proves dels serveis i tasques conjuntes de diagnòstic i resolució d'incidències i avaries, fins a la plena restitució del servei de negoci 012.

En cas que es decideixi al llarg del contracte i amb motiu d'un canvi no previst, realitzar una ampliació de canals o implementar algun mecanisme addicional de backup de la xarxa pública de l'operador, el proveïdor ha d'adequar, sense cost addicional, els seus equips de veu i procediments en conseqüència per a continuar donant el servei en la nova situació.

El proveïdor ha de notificar, seguint els canals que la Generalitat li indiqui i amb una anticipació mínima de 30 dies laborables, qualsevol canvi planificat que requereixi coordinar-se amb el proveïdor dels serveis de veu de numeració especial de la Generalitat. Es pot sol·licitar canvis amb caràcter d'urgència en menys temps en casos degudament justificats.

4.3 ACD/PBX

L'ACD/PBX és proporcionada pel proveïdor.

El dimensionament mínim inicialment requerit és de 350 llocs de treball complets, i haurà d'adaptar-se a futures necessitats del servei.

Ha de permetre algorismes d'encaminament de la trucada basats, entre altres, en skills.

Ha de permetre algorismes d'encaminament de la trucada basats en cues i algorismes de gestió d'aquestes cues.

Ha de permetre l'organització d'agents en grups de treball.

Ha de suportar tecnologia VoIP. Ha de permetre la creació de Contact Centers satèl·lit, amb la mateixa funcionalitat disponible que el Contact Center principal del proveïdor.

S'ha de garantir una disponibilitat de l'ACD/PBX superior al 99,99%.

Ha de permetre la definició de les seqüències de tractament de la trucada entrant (inclusió en cua d'espera, seqüències de reproducció d'àudios predefinits o definits dinàmicament, decisions d'encaminament) segons els diversos paràmetres de la trucada en curs. El proveïdor ha de detallar en la seva proposta totes les possibilitats que la seva plataforma ofereix en aquest sentit.

Ha de proporcionar tota la informació detallada d'activitat d'atenció telefònica i emissió de trucades en una base de dades relacional documentada i fàcilment accessible per a l'extracció d'aquesta informació, transformació i càrrega en un sistema extern de Business Intelligence.

Ha de permetre la traçabilitat de totes les trucades ateses i realitzades i el seguiment individualitzat i agrupat de tots els passos pels quals ha passat la trucada.

El temps de restabliment, en cas de caiguda del sistema, ha de ser inferior a 10 minuts en qualsevol franja horària.

4.4 CTI

La solució CTI serà propietat del proveïdor. La solució ha de ser escalable i ha de ser capaç de suportar la gestió de més d'una plataforma.

El percentatge de disponibilitat mínim és del 99,99%.

Esdevé necessari disposar d'una solució perquè en cas de caiguda del sistema CTI, el servei no es vegi degradat i es pugui servir prestant amb els estàndards de qualitat definits.

La CTI ha de presentar la possibilitat d'ésser integrada bidireccionalment i mitjançant l'ús de diferents tecnologies.

Dins de l'abast del contracte, són necessàries com a mínim tenir en compte les següents integracions:

- **[TD-1]** Amb el CRM actual del servei (vegeu secció 7.4.1)
- El Gestor de consultes de la Generalitat està integrat amb el CRM de manera que es pot consultar el ID de la trucada per tal d'associar-lo al cas que està gestionant.
- El Portal de l'Informador de la Generalitat podrà generar:
 - Un missatge amb contingut d'adreces i telèfons que envia per correu electrònic per mitjans propis de la Generalitat. Tanmateix aquesta interacció ha d'ésser notificada per part del Portal de l'Informador al sistema CTI perquè es registri i associï convenientment a la interacció.
 - Un missatge similar a l'anterior però que s'envia per SMS per mitjans del proveïdor. Aquesta interacció ha d'ésser registrada i associada convenientment al sistema CTI.

Com a complement / substitució parcial de les funcionalitats d'encaminament al sistema ACD/PBX ja descrites anteriorment, es demana que la solució CTI proporcioni les funcionalitats d'encaminament que es descriuen a continuació.

Es disposarà de regles d'encaminament intel·ligent basat en skills, serveis, nivells o temps d'atenció i altres regles de negoci a definir

La lògica d'encaminament pot basar-se en informació resident en sistemes externs, essent possible la utilització d'informació dinàmica present en bases de dades relacionals, mitjançant accés a Web Services o utilitzant APIs de diferents tecnologies (DLLs de Windows, APIs Java, C/C++, etc.). El proveïdor ha de detallar totes les possibilitats disponibles en aquest sentit.

El proveïdor ha de presentar el llistat de capacitats que presenta el sistema per l'encaminament multicanal.

4.5 IVR

Capacitat per a interactuar amb el sistema de veu, tant en tecnologia de commutació de circuits com en VoIP.

Integrable amb els sistemes externs del client o del proveïdor, en concret:

- Capacitat d'integració amb dades externes residents en bases de dades relacionals, mitjançant accés ODBC o JDBC.
- Capacitat d'invocar serveis web mitjançant SOAP i REST.
- Capacitat d'invocació de funcionalitats externes mitjançant APIs Java i C/C++.
- Intercanvi de missatgeria XML mitjançant altres protocols.
- Integració amb el sistema de gestió remota (vegeu secció 2.10, que permeti gestionar certs fluxos d'encaminament de forma automàtica i en temps real

Capacitat de detecció i d'interpretació de dígitos DTMF. Capacitat de barge-in (interrupció/detecció de DTMF o comandes de veu durant la reproducció d'una locució o àudio dinàmic).

Suport del format d'àudio WAV (8KHz, mono) com a mínim, per a les locucions pregravades i altres gravacions. S'indicaran a la proposta altres formats disponibles.

Independent del fabricant de PBX.

Llenguatge de programació d'alt nivell amb interfície gràfica que permet seguir el flux de les interaccions per part de personal no tècnic.

Integració IVR amb la CTI, amb els següents requeriments:

- Cadascuna de les gestions realitzades pel ciutadà en els sistemes IVR s'ha de transferir al sistema CTI.
- El sistema CTI pot transmetre a les IVR informació relativa a la trucada en curs.
- El sistema IVR ha de ser capaç de tipificar les trucades amb el mecanisme de tipificació proporcionat pel sistema CTI.
- El sistema IVR ha de ser capaç d'informar dels canvis d'estat del tractament de la trucada.

El sistema d'IVR necessari per implementar els ASV ha de complir com a mínim, amb els següents requeriments:

- Capacitat de síntesi de veu a partir de text dinàmic (TTS) en català, castellà, anglès i francès o amb una combinació d'idiomes en la mateixa aplicació.

- Capacitat de detecció i d'interpretació de la parla en català, castellà, anglès i francès.
 - Reconeixement d'expressions comunes a qualsevol aplicació: Sí/No, dígit, imports, dates, hores, etc.
 - Reconeixement d'expressions específiques per a cada aplicació.
- Capacitat de control de trucada, suportant entre d'altres funcions:
 - Contestar la trucada
 - Realitzar transferències (tutelades per monitorar el resultat de l'intent de connexió / no tutelades / tutelades reprenent el control després que la conversa transferida finalitza)
 - Posar trucada en espera
 - Penjar la trucada
 - Originar trucades sortints
- Capacitat de reproducció d'àudio de diferents tipus:
 - Àudio natural: el sistema reproduïx una gravació de veu natural concatenant segments vocals.
 - Àudios semi-sintètics: veus naturals per expressar per concatenació dígit, aïllats, quantitats i dates.
 - Àudios sintètics.
- Capacitat de gravació de les respostes formulades en base a preguntes de formularis.
- Per tal de millorar l'experiència del ciutadà durant el transcurs de l'espera, la derivació a l'especialitat ha de poder realitzar-se a través de sistemes de reconeixement de veu.

La disponibilitat mínima del sistema serà del 99,99%.

El temps de restabliment en cas de caiguda del servei ha de ser inferior a 1 hora en dies laborables de 08:00 a 20:00, i inferior a 4 hores la resta del temps. Durant el temps d'indisponibilitat del servei s'ha de posar immediatament en funcionament mecanismes alternatius d'atenció que substitueixin temporalment les funcions de les IVR. Qualsevol cost derivat del període d'indisponibilitat de les IVR córrer a càrrec del proveïdor.

QLT.009: Es valorarà el model i versió de l'interpret de llenguatge natural de les IVR, i poder accedir a una demostració per comprovar la qualitat del reconeixement de veu en els diversos idiomes en què es presta el servei.

4.6 Desenvolupaments tècnics durant el contracte

Durant el contracte, es podran implantar millores operatives, orientades a l'eficiència del servei, que requereixin desenvolupaments realitzats per la mateixa empresa contractista.

Cal que la plataforma tecnològica es mantingui actualitzada en relació amb les noves versions, pegats de seguretat o de qualsevol altra índole.

En aquests casos, el proveïdor ha de presentar un document que descriui detalladament el projecte, el pressupost, en hores de tècnic, i el temps de finalització.

El desenvolupament no es podrà implantar ni facturar sense el vistiplau previ de la DGSEC.

4.7 Eines i sistemes de la Generalitat

El proveïdor ha d'utilitzar el Portal de l'informador i del Gestor de contactes. Addicionalment la Generalitat de Catalunya posa a disposició del proveïdor les plataformes de gestió de xarxes socials i de missatgeria instantània, actualment, Hootsuite (gestió de perfils i comptes de xarxes socials) i Hubtype (gestió de missatgeria instantània) (vegeu secció 3.1). Ambdues plataformes estan publicades a internet i són accessibles utilitzant navegadors estàndard de mercat.

En el moment d'iniciar el servei es proporcionaran les URL's i credencials necessàries per que els agents puguin accedir-hi des del seu lloc de treball.

També ha de comptar amb la utilització operativa d'eines i sistemes corporatius i de *back office* dels departaments i ha d'establir les connexions, la seguretat, i configuracions dels escriptoris dels agents.

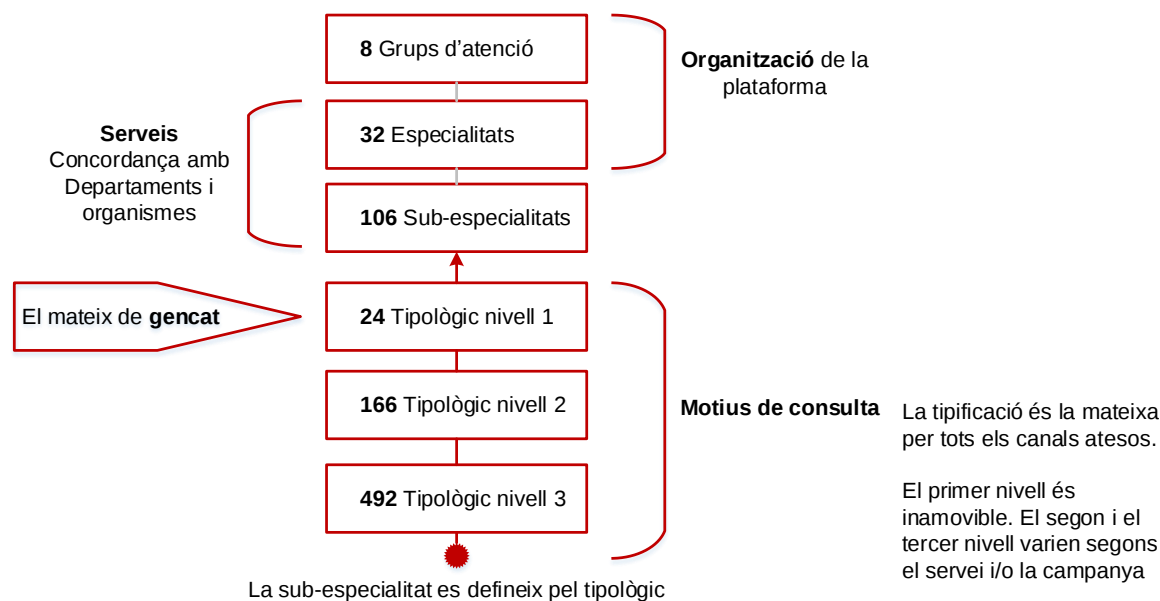
Alguns d'aquests sistemes són els mostrats a la taula següent, però es poden ampliar o modificar en qualsevol moment segons necessitats del servei:

Especialitat	Nom aplicació	Consulta i/o gestió	Consulta de dades	Gestió de dades
Benestar AS400	IRW	Certificats IRPF	●	●
	ARP	Assignació de recursos públics	●	●
	EPI	Expedients de prestacions socials	●	●
	GPC	Prestacions complementàries	●	●
	GSC	Gestió de Sociosanitaris	●	●
	SFA	Ajuts Secretaria família	●	●
	SFI	Ajuda Família (ingressos mínims)	●	●
	SIDEP	Ajuts dependència	●	●
Benestar	VID	Ajut Viduitat	●	●
	RGC	Consulta estat Tràmit RGC	●	●
	TFNM	Consulta Estat tràmit TFN i TFM	●	●
Tributs	E-Social	Consulta Estat tràmit PNC	●	●
	GAUDI	Gestió i Atenció Unificada d'Impostos	●	●
Sancions Trànsit	Multes	Pagament multes	●	●
Consum	SIC	Avisos de Queixes de Cosnum	●	●
Habitatge	CCAT	Cèdules d'habilitat	●	●
	iAREHA	Rehabilitació habitatges a partir 2005	●	●
	HABICAT	Ajuts d'habitatge protecció oficial a partir de 2005 i abans de 2002	●	●
	TED	Ajuts d'habitatge protecció oficial 2002-2004	●	●
	Portal ajuts	Prestacions de lloguer i d'especial urgència	●	●
ACA	Tràmit gencat	Declaració Trimestral B6	●	●
SAA	Eina CCMA	Consultes no resoltes del Servei d'atenció a l'audiència	●	●
Justícia	Taxa justícia pdf	Pagaments de les còpies de segona emissió	●	●
	SPICA	Consulta estat de l'expedient	●	●
Notificacions	E-Notum	Consulta notificacions electròniques	●	●

5. Continguts i procediments

5.1 Organització del coneixement i les consultes

La diversitat i complexitat temàtica del servei està estructurada de la següent forma (pot haver-hi alguna modificació):



5.2 Gestió del coneixement

La DGSEC, amb el suport dels organismes que correspongui, facilitarà els manuals i fonts d'informació necessàries, així com les instruccions pertinents per a l'atenció de les consultes de la ciutadania.

El proveïdor ha d'establir un sistema de gestió documental que permeti fàcilment l'accés dels continguts als agents per poder atendre les consultes.

No hi pot haver cap tipus de material d'elaboració pròpia sense el vistiplau de la DGSEC.

Independentment de la seva autoria, tota la documentació, es considerarà a tots els efectes propietat de la DGSEC. Per tant, un cop finalitzat el contracte el proveïdor els ha de retornar a la DGSEC.

Queda al marge d'aquests requeriments la documentació corporativa del proveïdor per a la formació dels nous agents, així com la documentació de caràcter laboral.

5.3 Gestió dels continguts generalistes i d'actualitat

El 012 ha de disposar almenys d'una persona documentalista, amb dedicació exclusiva (vegeu secció 8.3.7). Ha de donar suport als continguts del servei en tots els nivells d'atenció,

especialment en temes generalistes i d'actualitat, cercant i facilitant qualsevol informació d'interès. Es coordina sempre amb la DGSEC, qui determina la inclusió de les propostes de nous continguts.

S'encarrega del buidat diari de la premsa, així com de la recerca de noves informacions d'interès per al servei, de la revisió de les mancances de les bases de dades i del seguiment de les novetats que es produeixen tant en el Sistema d'Atenció al Ciutadà, com en el web corporatiu gencat.cat, en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de Catalunya (DOGC), en els comunicats del CECAT, en els mitjans de comunicació, xarxes socials oficials i en d'altres de característiques similars que es puguin determinar.

6. Innovació i evolució del servei

La pròpia naturalesa del 012 el converteix en un servei especialment sensible als canvis socials i tecnològics, i una de les vies per estar permanentment actualitzat és adoptar la innovació com a palanca de canvi.

Durant l'execució del contracte el proveïdor ha de presentar propostes d'evolució i modernització del servei, sempre sota el principi que comportin un increment real de la qualitat, de l'eficiència i/o eficàcia del servei prestat al ciutadà.

Les propostes han de cercar potenciar la innovació i la qualitat, en sentit ampli, focalitzant en millores tecnològiques, de processos, de serveis, dels models de treball i l'automatització de serveis, i han d'estar alineades amb les demandes i les necessitats detectades envers a la ciutadania i a la Generalitat.

Concretament, es consideren rellevants les propostes que persegueixin:

- L'ús de la tecnologia per obtenir més usabilitat i personalització en l'atenció del ciutadà.
- Aplicació de la intel·ligència artificial en la millora de l'experiència ciutadana que proporciona el servei.
- La integració de nous canals de comunicació amb el ciutadà que afegixin valor al servei.
- L'ampliació de la cartera de serveis al ciutadà, en concret propostes que facilitin la integració amb altres serveis d'atenció telefònica i digital de la Generalitat de Catalunya o altres organismes públics.
- La millora en el reconeixement del motiu de la trucada per disminuir l'error en l'encaminament i la distribució a l'especialitat corresponent.
- La millora de la pregunta oberta per facilitar, amb més eficàcia i eficiència, l'accés a la informació al ciutadà i millorar la percepció del servei en els moments d'espera.
- Les automatitzacions que proveeixin solucions d'autoservei adreçats als ciutadans o que facilitin les tasques dels agents.
- La millora de les eines i els fluxos de cerca d'informació per part dels agents per respondre amb més agilitat, coherència i objectivament.
- La millora en informes i estadística, en relació amb l'explotació de dades del servei, l'elaboració de quadres de comandament, el seguiment de l'activitat i la qualitat de l'atenció, l'anàlisi dels tipus d'usuaris del servei i detecció de necessitats i el seguiment del desenvolupament operatiu, mitjançant eines que facilitin la visualització de les dades.
- Les millores en el coneixement de la valoració del servei per part del ciutadà, amb iniciatives que permetin valorar de l'impacte real de les millores que s'apliquin, fomentin la pro activitat en el servei i mesurin l'experiència del ciutadà.

Tota proposta ha de descriure, com a mínim, els elements següents:

- Objectius de la proposta i millores a assolir
- Proposta tècnica i funcional d'implementació
- Pla i equip de treball
- Descripció i fases de les proves pilot (en cas que es considerin adients)
- Nombre d'hores de dedicació del servei
- Pressupost assignat al projecte
- Indicadors de control i seguiment de la implementació

El proveïdor ha de dedicar, com a mínim, el 2% del pressupost anual del servei a dur a terme iniciatives d'innovació. Aquest percentatge es podrà revisar anualment a l'alça en el marc del Comitè d'Innovació i Qualitat, i els pressupostos no executats s'acumularan a les anualitats següents.

QNT.012: Es valorarà l'augment del percentatge adreçat a la innovació. Requeriment 2% del pressupost anual

6.1 Comitè d'Innovació i Qualitat

A l'inici de l'execució del contracte es constituirà el Comitè d'Innovació i Qualitat, que vetllarà per la correcta transformació i millora del servei del 012, tant des del punt de vista funcional, organitzatiu i tecnològic.

En el marc d'aquest Comitè, el proveïdor presentarà a la DGSEC els avenços en la transformació del servei, en els termes i terminis descrits en aquest plec, concretament els relatius a:

- Ampliacions o modificacions del CRM que es puguin esdevenir durant l'execució del contracte (vegeu secció 7.4.3 i 7.4.4).
- Pla per a l'automatització i millora del servei.
- Propostes d'innovació i aplicació de noves tecnologies.
- Propostes d'automatització de serveis de volumetria elevada que impliquin la integració amb sistemes de la Generalitat (vegeu secció 2.6.2).

La DGSEC, pot plantejar els projectes que consideri necessaris, addicionalment a les propostes del proveïdor.

Cada vegada que s'implanti un projecte que afecti als processos estratègics del servei i que comportin una despesa a càrrec de la partida d'innovació, cal que sigui prèviament aprovat pel Comitè d'Innovació i Qualitat.

Formen part del Comitè d'Innovació i Qualitat:

- DGSEC: director/a, subdirector/a, coordinador/a TIC d'Atenció Ciutadana, responsable de l'Àrea d'Atenció Telefònica, i aquells altres membres de la DGSEC que es determinin.
- Proveïdor: gerència, responsable del servei, responsable tècnic i responsable de qualitat.

Circumstancialment, quan sigui necessari i així ho determini la DGSEC, també podran assistir a les reunions del Comitè d'Innovació i Qualitat representants dels organismes de la Generalitat.

La convocatòria del Comitè d'Innovació i Qualitat, és a iniciativa de la DGSEC i com a mínim es reuneix dos cops l'any.

7. Atenció omnicanal

L'atenció que es presta des del 012 ha de ser omnicanal, multicanal, centrada en el ciutadà, accessible, segura, de qualitat i avaluable. Per aquest motiu, actualment el servei compta amb una solució de gestió de les relacions amb la ciutadania (CRM- Customer Relationship Manager). **[TD-1]**.

El model d'Atenció Ciutadana del 012 compta amb aquesta eina CRM amb l'objectiu de tenir una visió 360° de la ciutadania i poder informar, atendre i prestar un servei de forma personalitzada.

L'eina CRM actua com a escriptori de l'agent, facilita el registre, seguiment, gestió, anàlisi, compartició i comunicació d'informació d'una forma àgil i dinàmica amb la ciutadania.

En aquest sentit, el proveïdor haurà de fer servir la mateixa instància de CRM (SalesForce), propietat de la Generalitat, que està implantat actualment al servei. El proveïdor haurà de proveir les llicències necessàries per a tots els agents d'atenció del servei, per el personal d'estructura i el personal de DGSEC que ho requereixi en el desenvolupament de les seves funcions.

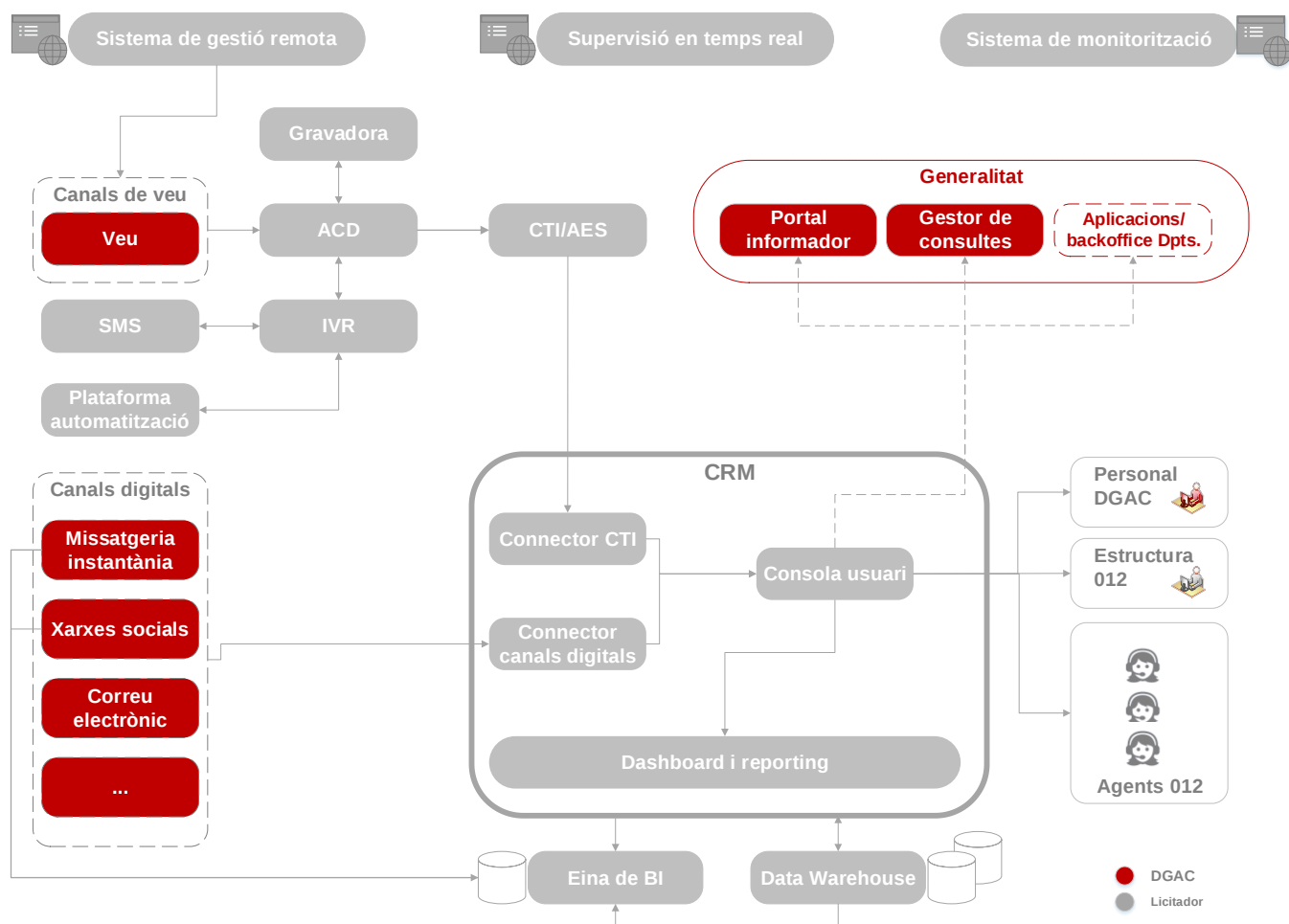
L'alineament dels components que conformen la infraestructura tecnològica i les seves característiques amb la solució CRM esdevé un element clau per garantir la correcta prestació del servei. El proveïdor del servei és el responsable d'aquest alineament, de les integracions necessàries, així com dels desenvolupaments a la mateixa eina de CRM que sigui necessàries.

El procés d'adequació del CRM al servei no ha d'afectar a l'operativa ni als processos d'atenció actuals que proveeix el 012. En aquest sentit, la integració del CRM amb la infraestructura tecnològica del proveïdor ha d'estar operativa a l'inici del servei.

Tots els requeriments establerts en aquest capítol són exigibles en la seva totalitat.

La DGSEC definirà quin és el procés d'atenció per a cada canal i quines interaccions han de quedar recollides en el sistema.

En la figura següent, es mostra un esquema del model actual:



7.1 Característiques generals

7.1.1 Aspectes generals

Alguns dels aspectes generals de l'actual eina de CRM són:

El 012 presta un servei a la ciutadania que a causa del seu impacte i rellevància és considerat crític. Per aquest motiu és essencial disposar d'una plataforma robusta que s'ajusti al model de negoci del 012 i compleixi amb les condicions següents.

- Plataforma *cloud* en tots els seus entorns.
- La propietat de la instància del CRM i de les dades que es generen son de la Generalitat de Catalunya. El proveïdor d'aquesta licitació es farà càrrec del cost i gestió de les necessitats de llicenciamnt del CRM.
- La disponibilitat i el rendiment del sistema i la situació d'incidències està monitorada i el proveïdor l'ha de poder consultar en temps real i de forma transparent a través de les aplicacions del fabricant.

7.1.2 Escalabilitat

L'eina és extensible, amb la possibilitat de crear noves aplicacions personalitzades que utilitzin la mateixa interfície, model de seguretat i model de dades del CRM.

La solució ha de ser fàcilment escalable per donar resposta a l'augment de nombre d'usuaris.

En aquest sentit, tant el desenvolupament de noves funcionalitats al CRM, com l'ampliació de llicències és responsabilitat del proveïdor del servei.

7.1.3 Seguretat

Les dades resultants de l'operativa del 012 són personals i de gran valor, per aquest motiu és de vital importància garantir la seva seguretat alhora que complir amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD), i el Reglament 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD).

7.1.4 Gestió de les dades

La correcta gestió i manteniment de les dades és un element clau per construir l'històric d'informació que doti de valor el servei del 012 i que ajudarà a la millora contínua. A més, la correcta recollida i gestió de les dades ha de permetre el posterior anàlisi i explotació.

7.1.5 Reporting

L'eina permet la generació d'informes d'activitat en temps real. Com a mínim ha de disposar de:

- Generació i personalització d'informes per part dels usuaris sense necessitat de tenir coneixements tècnics.
- Visualització dels informes a través de panells de control.
- Exportació dels informes generats per a la seva presentació i reporting.
- Creació d'informes comparatius, per exemple entre períodes determinats o històrics de tendències.
- Accés a diferents tipus d'informes segons el model de seguretat de l'usuari.
- Compartició d'informes entre usuaris
- Possibilitat d'afegir els indicadors clau de seguiment (KPI) que la DGSEC consideri necessaris a l'hora de realitzar tasques de reporting.

7.1.6 Integracions

L'eina ha d'estar integrada amb altres solucions per tal de poder donar un servei d'extrem a extrem de qualitat. En aquest sentit les possibilitats d'integració són:

- Integració amb sistemes on premise i cloud a través d'Apis i serveis web.
- Estàndards REST i SOAP.
- Totes les personalitzacions realitzades sobre la plataforma quant a creació de camps i noves entitats han de publicar-se automàticament en l'API de la plataforma.
- Repositori propi d'artefactes i actius per facilitar el govern d'APIs d'integració i proveir d'un entorn col·laboratiu de desenvolupament per incrementar la reutilització i reduir el temps de desenvolupament.
- Integració nativa amb Microsoft Outlook (Exchange on-premise o cloud) per correu electrònic, agenda i contactes.
- Integració amb sistemes de gestió d'identitats estàndard, com ara Microsoft Active Directory.
- Visualització única per l'anàlisi de dependències necessàries utilitzades tant en model on premise com cloud.
- Integració amb connectors de telefonia, CTI i gestió d'interaccions.
- L'integració amb solucions de Datawarehouse i Business Intelligence per a l'extracció i emmagatzematge de dades, així com l'explotació d'aquestes.
- Integració amb plataformes d'enviament de SMS.
- Integració amb xat bot externs.
- Integració amb sistemes de tercers per a la gestió delegada d'esdeveniments (automarcador).

7.1.7 Administració de l'eina

L'eina de CRM ha de ser administrada per part del personal responsable del 012 del proveïdor que com a mínim haurà de fer les tasques següents:

- Canviar camps i etiquetes per a adaptar-los a les necessitats i funcions del servei.

- Realitzar càrregues massives de dades, incloent-hi dades personalitzades.
- Personalitzar la disposició de la informació a la interfície de l'eina.
- Definir un model jeràrquic quant a perfils, rols, permisos, accessos, tal com s'especifica en la secció 7.3.3
- Delegar certes funcions d'administració als usuaris.
- Permetre la traçabilitat (auditoria) de tots els canvis de configuració realitzats per l'administrador, i que aquest pugui accedir com un usuari més de la plataforma.
- Mecanismes de neteja de dades (per exemple, fitxes de contactes sense informació, duplicats, orfes...)

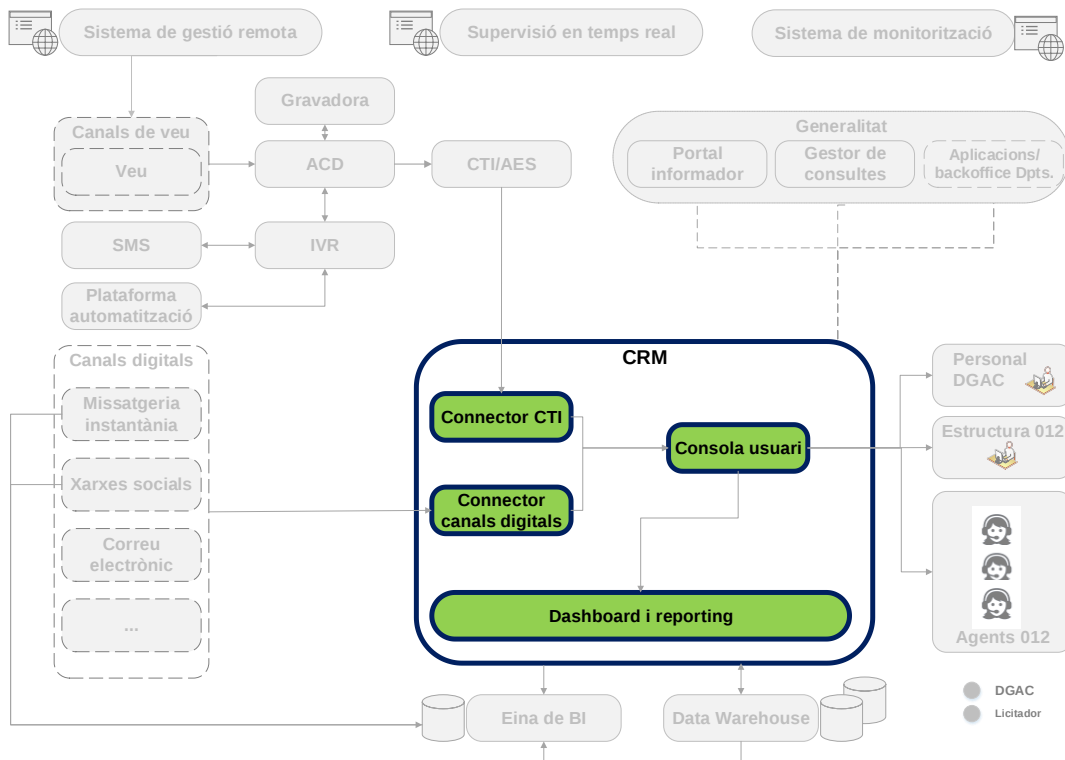
7.2 Requeriments funcionals de la solució

L'eina CRM es una peça essencial per a la gestió i resolució de casos, per aquest motiu el proveïdor ha d'assegurar durant la prestació del servei que es dona resposta als les funcionalitats actuals de gestió i escalat de casos, gestió de fitxes del ciutadà, funcionalitas com a escriptori únic dels agents, cerca d'informació, reporting, etc. Així com el desenvolupament de qualsevol nova funcionalitat necessària mentre es presta el servei.

7.3 Requeriments tècnics

7.3.1 Arquitectura general de la solució CRM

La definició de l'arquitectura parteix d'un model conceptual amb la visió de com hauria de ser un sistema omnicanal. En els apartats següents es descriuen els requeriments tècnics dels components essencials del CRM:



7.3.2 Connectors

a) Connector CTI

El proveïdor haurà d'implantar el connector que permet la integració del CRM amb la solució CTI que es proposi, de manera que permeti la gestió del canal de veu a través del CRM. Per aquest motiu, es tracta d'un component crític i indispensable pel correcte funcionament del servei.

b) Connector de canals digitals

Aquest component de connexió i encaminament és l'encarregat de gestionar les interaccions dels canals digitals, les cues i les regles de negoci que permeten la seva prioritització així com l'assignació dels agents segons el seu coneixement i especialització. En aquest sentit, es podran requerir integracions amb plataformes terceres (vegeu secció 7.4).

7.3.3 Consola d'usuari

La consola de l'usuari és el component principal, i des del qual l'agent disposa de la visió de 360° del ciutadà i l'accés a tota la informació i accions. A través d'aquesta consola, l'agent obté els recursos necessaris per dur a terme i completar el procés d'atenció.

Des de la consola de l'usuari amb perfil d'agent hi ha d'haver disponibles els elements següents:

a) Barra CTI-Softphone

S'ha de proposar una solució que permeti la integració del CTI amb l'eina CRM. En aquest sentit, com a mínim haurà d'incorporar les següents funcionalitats: atenció de trucades (posar el ciutadà en espera, transferència de trucades i finalització d'aquestes), modificació de l'estat de l'agent via canal de veu i mostra de la informació de la trucada (telèfon del ciutadà, idioma, etc.).

7.4 Integracions

7.4.1 Integració amb CTI

S'ha de definir la solució d'integració amb el CTI, explicant quin tipus de connector és el més adequat per a aquest servei. Aquest connector ha de permetre disposar d'un softphone en la consola de l'agent dins de la solució omnicanal.

7.4.2 Integració amb DataWarehouse

La integració amb el DataWarehouse ha de permetre emmagatzemar les dades dels casos amb un històric de fins a 10 anys. En l'àmbit operacional, el CRM ha de poder emmagatzemar un volum de casos suficients com perquè no afecti ni al rendiment òptim de la plataforma ni a la qualitat del servei, des del punt de vista de casos accessibles per part dels agents.

Cal aportar la solució per a integrar el CRM amb un Datawarehouse per a poder mantenir aquest històric de casos en el temps. També s'ha de definir un pla de neteja de casos antics en el CRM.

Les característiques i especificitats d'aquest es troben en la secció 14.3.1.

7.5 Implantació de les solucions tecnològiques i la seva integració amb el CRM

El 012 es considera un servei essencial per la ciutadania a causa de la seva criticitat i complexitat. Per aquest motiu, el servei no es pot veure afectat per la implantació de les solucions tecnològiques i la seva integració amb el CRM. En aquest sentit, es podrien aplicar penalitzacions en cas que aquest supòsit es donés (vegeu secció 17.1).

7.5.1 Desplegament del servei

La implantació de les solucions tecnològiques i la seva integració amb el CRM ha de quedar reflectit en un pla de desplegament tecnològic que integri totes les activitats, tècniques i funcionals, incloses i la seva planificació. Com a mínim és necessari cobrir les àrees següents:

- El desplegament de tots els components entre els diferents entorns.

- El pla detallat de desplegament de cada component (incloent-hi la descripció d'impactes, les tasques prèvies, el pla de tall amb durades de cada tasca, el pla de marxa enrere i les proves de funcionament).
- La migració de la informació i la transició dels diferents sistemes d'informació productius actuals a la nova solució, si s'escau.
- La posada en marxa de les integracions amb sistemes propis, de la Generalitat i solucions de tercers.
- La documentació dels procediments operatius del sistema (manuals instal·lació, desplegaments canvis, operació i administració, procediments i disseny de les sondes de monitoratge,...)
- Les tasques de gestió del canvi associades a la implantació. Com a mínim caldrà abordar els àmbits següents:
 - De comunicació: suport a les tasques de comunicació, generació i distribució del material necessari i la participació en les accions de sensibilització que es considerin necessàries. A més de la metodologia més adient per cobrir la gestió del canvi en entorns variants i complexos com són els associats a l'atenció ciutadana.
 - De formació: adreçada als diferents perfils d'usuaris que interactuaran amb el sistema.
 - De suport post-desplegament. Amb la presència física suficient per establitzar i garantir el servei.
 - Establir els canals i mecanismes més adients per desplegar el model de gestió del canvi que es determini.
- Disposició de suport tècnic especialitzat del fabricant del producte proposat.
- El pla de gestió i mitigació de riscos.
- Tots els desenvolupaments realitzats en el marc del servei, objecte d'aquesta licitació, seran propietat de la DGSEC.

QLT.010: Es valorarà el nivell de detall i concreció del pla de desplegament tecnològic del servei.

7.5.2 Llicències

Les llicències necessàries per cobrir les necessitats del servei seran d'exclusiu ús del servei del 012.

Pel que fa a tot el llicenciament necessari, estarà inclòs en el preu de la present licitació.

7.6 Actuacions derivades de la migració al sistema corporatiu de CRM

Si durant l'execució del servei, la Generalitat promoguéssim una solució corporativa i transversal per gestionar les relacions amb la ciutadania (CRM) amb la mateixa solució proveïda pel proveïdor, i quan la Generalitat ho requereixi, aquest ha de col·laborar activament per transferir-li la gestió de les dades (vigents i històriques), allotjades al producte. El proveïdor també ha de proporcionar la documentació tècnica i funcional del model implementat en l'eina de CRM.

Abans de procedir, analitzarà l'impacte econòmic produït en el servei i que es derivi d'aquesta actuació. Aquesta informació ha de ser proporcionada per part del proveïdor, i degudament validada en el Comitè d'Innovació i Qualitat.

També caldrà garantir que es porta a terme la regularització de la subscripció de les llicències utilitzades en el servei, entre la Generalitat i aquest fabricant.

8. Recursos humans

8.1 Model de treball

[TD-5] El proveïdor ha de preveure en el seu model de prestació de servei, la possibilitat d'oferir com a mínim el 50% de les posicions en mode de teletreball³, amb l'objectiu d'afavorir la conciliació familiar, la sostenibilitat energètica i mediambiental, la cohesió territorial i la capacitat d'adaptació a escenaris d'emergència on es sigui necessària la prestació del servei a distància. En tot cas, el proveïdor està obligat a complir amb la normativa laboral vigent d'aplicació pel que fa a la regulació del treball a distància i el teletreball.

En aquest sentit, el proveïdor ha d'incorporar, en la seva oferta, un protocol de teletreball que descriui, les situacions ordinàries i d'emergències (vegeu secció 2.9.6) en què pot oferir la modalitat de teletreball, així com els recursos, la infraestructura tecnològica i el model d'organització, juntament amb el percentatge de posicions de teletreball sobre el total que pot desplegar.

A més, aquest protocol ha d'incloure i detallar, com a mínim, els apartats següents:

a) Equipament, connectivitat i accés a les aplicacions:

- La relació i descripció de l'equipament informàtic i la connectivitat proposada (vegeu secció 11.2.2 i 11.2.3).
- La proposta de virtualització dels escriptoris dels agents, en resposta als requeriments descrits a la secció 4.1.
- L'accés a totes les eines i a la informació per al correcte desenvolupament de les tasques del personal (vegeu secció 4 i 6).
- El model de seguretat en l'accés a les aplicacions.

b) Formació

- El model formatiu aplicable al personal en situació de teletreball, amb la previsió de recursos, de les eines i de l'organització de les formacions en remot o en línia (vegeu secció 10).

c) Comunicació

- La descripció de les eines, els canals i els circuits de comunicació entre el personal d'operació, els responsables del servei i la DGSEC, per garantir la coordinació eficaç i assegurar la visibilitat de les persones que no estigui atenent presencialment a la sala.
- Una alternativa de comunicació interna dels anuncis i avisos al personal d'operativa (vegeu seccions 11.2.1 i 12.1).

d) Incidències

- La forma d'identificació i resolució d'incidències vinculades a la solució de teletreball.

e) Avaluació i qualitat

- La relació d'indicadors de seguiment i monitorització de la qualitat del teletreball, que com a mínim, inclogui la qualitat del so, el correcte funcionament dels equips i de les connexions i el compliment dels procediments d'atenció indicats per la DGSEC.

³ L'article 2 del Reial Decret 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància, defineix el teletreball com aquell treball a distància que es dur a terme mitjançant l'ús exclusiu o prevalent de mitjans i sistemes informàtics, telemàtics i de telecomunicacions.

En qualsevol cas, la solució de teletreball no ha d'anar en detriment dels estàndards de qualitat del servei. S'ha de tenir en compte que tant la corba d'aprenentatge en la incorporació de nous agents s'ha de fer en modalitat presencial, així com l'acompanyament o suport que necessitin els agents per arribar als estàndards de qualitat requerits.

QNT.013: Es valorarà el percentatge de posicions disponibles amb modalitat de teletreball. Requeriment mínim el 50%

QLT. 011:. Es valorarà el nivell de detall de tots els apartats que conformen el protocol de teletreball, i l'impacte i correlació amb els plans de formació i qualitat del servei del 012.

8.2 Personal directiu i tècnic

8.2.1 Gerència

El proveïdor ha de designar una persona responsable del contracte, amb capacitat executiva per dotar dels recursos materials, tècnics i humans que siguin necessaris per dur a terme els requeriments d'aquest plec i de les millores que s'hagin ofert.

Ha de garantir el compliment del contracte i actuar com a interlocutor del proveïdor davant la DGSEC. No és necessària la seva dedicació exclusiva, però sí la seva disponibilitat per tal de comunicar-se i coordinar-se amb la DGSEC, sempre que sigui necessari.

8.2.2 Responsable del servei

El proveïdor ha de designar una persona responsable per dirigir el servei.

Ha de tenir dedicació exclusiva i el seu lloc de treball s'ubicarà dins del propi servei.

S'ha de coordinar permanentment amb el responsable del servei de la DGSEC.

Requeriments bàsics:

- Formació universitària
- Experiència prèvia de 6 anys amb algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques. No es comptabilitzarà l'experiència en serveis de telemàrqueting.

QNT.014: Es valoraran el nombre d'hores de formació vinculades a les funcions de responsable del servei acreditades al currículum de la persona proposada.

El currículum es valorarà d'acord amb el nombre d'hores de formació⁴ sobre aquestes matèries:

- Recursos humans
- Qualitat de serveis
- Atenció al client/ciudadà

⁴ Realitzada per organismes o entitats reconegudes. No es reconeixeran els cursos fets per la mateixa empresa proveïdora.

- Habilitats socials

Les hores de formació d'eines, sistemes de telefonia i gestió de la plataforma no es comptabilitzen perquè es consideren imprescindibles per al lloc de treball.

La DGSEC determinarà si la formació presentada es considera vinculada a les funcions. S'ha de presentar còpia de la documentació acreditativa.

Si la persona no està seleccionada fins que s'obtingui la contractació, es pot fer una oferta d'hores de formació que garanteixi que en tindrà.

Si l'oferta fos la guanyadora ha d'acreditar les hores de formació abans de la signatura del contracte.

La DGSEC es reserva el dret a demanar una entrevista amb la persona proposada i requerir una alternativa si no la considera adient.

8.2.3 *Responsable tècnic*

Persona encarregada del funcionament i evolució de les eines, sistemes d'informació i infraestructures TIC proporcionades pel proveïdor, necessàries per a la prestació del servei.

Requeriments bàsics:

- Formació universitària relacionada amb les seves tasques
- Experiència prèvia de 6 anys amb algun càrrec similar

No és imprescindible la seva dedicació exclusiva al servei, però sí la seva disponibilitat durant tot l'horari de funcionament per tal de comunicar-se i coordinar-se amb els tècnics del CTTI o amb els tècnics que la DGSEC determini.

8.3 Personal d'operativa i suport

El proveïdor ha d'aportar tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte.

[TD-1] A partir del concepte de plataforma omnicanal i visió 360° del ciutadà, el personal d'operativa i de suport ha d'atendre les consultes de qualsevol canal operatiu a la plataforma, tant de recepció com d'emissió. Quan es fa referència als agents d'atenció generalista i especialista, s'inclou telèfon, missatgeria, xarxes socials, missatgeria instantània o qualsevol que es pugui incorporar.

Altra cosa serà el perfil més idoni dels agents per a cadascuna de les tasques. En aquest sentit, el servei ha de comptar amb personal amb perfil especialitzat per l'atenció en xarxes socials i missatgeria instantània, que domini el registre per a l'atenció amb canals digitals i en nombre suficient per atendre les consultes de la ciutadania, amb un mínim de 4 agents especialitzats per torn, i 1 més per cada dos mil consultes anuals.

En cas de canvi de proveïdor, el Pla d'acolliment dels recursos humans de l'anterior plataforma ha de complir el Conveni col·lectiu estatal del sector de contact center.

L'actual plantilla del servei, pel coneixement acumulat, el volum d'hores de formació en els serveis i tràmits de la Generalitat i professionalitat, reconeguda per la ciutadania mitjançant les enquestes de satisfacció que es realitzen periòdicament, són essencials per al manteniment dels nivells de qualitat actuals.

Si en la tramitació, algunes persones demanen la baixa de forma voluntària, el proveïdor ha d'acreditar i complementar la plantilla amb el mateix nombre de persones actuals. En aquest cas durà a terme la selecció d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions i caldrà superar una prova de coneixements bàsics elaborada d'acord amb la DGSEC. No podran prestar servei aquelles persones que no l'hagin superat.

Posteriorment, el personal seleccionat ha de fer els mòduls de formació adequats a cada perfil. El contingut dels mòduls s'acordarà amb la DGSEC. Hi ha d'haver formacions específiques associades al perfil d'atenció especialitzada en canals digitals (vegeu secció 9) .

La DGSEC ha de ser informada del procés de selecció i se li facilitaran dades objectives que permetin avaluar que es compleixen els requeriments. La DGSEC en farà especial seguiment, reservant-se el dret de requerir al proveïdor la informació curricular que consideri pertinent.

En els casos que es valorin currículums, cal acreditar-los amb la documentació original abans de signar el contracte.

En els requeriments bàsics de cada categoria senyalats amb: (P), la DGSEC es reserva la facultat de fer una prova d'aptitud. Pot fer-se abans de l'inici del contracte o durant la seva execució si es detecten incompliments del requeriment.

En tots els requeriments o valoracions d'experiència, no es comptabilitza l'experiència en serveis de telemàrqueting.

8.3.1 Ajustos i canvis de plantilla

Qualsevol ajust dels actuals recursos humans s'ha de fer d'acord amb aquests criteris:

- A l'inici del contracte, fins passats 3 mesos d'assentament, des de que la DGSEC validi formalment el correcte funcionament del servei, no s'acceptarà cap reducció de plantilla, encara que es superin els nivells de qualitat requerits.
- Si en aquest període, el nombre de trucades és inferior a un 80% de l'històric de l'any 2024/2025, es valorarà la reducció. Aquesta valoració només es considerarà si la baixada de trucades és aliena a disfuncions operatives. En cas de confirmar-se la reducció, en aquest període només s'aplicarà la part proporcional que correspongui a la disminució de trucades. No es consideraran altres factors.
- Un cop superat aquest període el proveïdor podrà fer els ajustos de plantilla que consideri adients, sempre que mantingui els nivells de qualitat requerits.

Les baixes de les persones de plantilla s'han de comunicar i argumentar. Les altes s'han de comunicar igualment però abans de la incorporació. S'ha d'informar i acreditar el currículum de les persones proposades. Especialment en tot allò que faci referència a idiomes i qualsevol altre aspecte que tingui repercussió sobre els requeriments del contracte.

La DGSEC es reserva el dret de rebutjar, en cas de substitució, a qualsevol membre del personal de l'empresa proveïdora, o del personal que ja estigui prestant el servei, en el cas que es detectin actuacions indegudes.

8.3.2 Planificació de recursos

El proveïdor és el responsable de planificar la contractació dels recursos humans necessaris per tal de complir els nivells de servei i estàndards establerts (vegeu secció 7.3).

Per assegurar la cobertura del servei, s'ha de garantir la cobertura de les posicions d'agents contractats en un nivell no inferior al 90%, sempre amb la formació mínima necessària per poder realitzar el servei.

Les característiques del 012, fruit de la gran diversitat d'organismes, interlocutors i esdeveniments socials i polítics, fa que la posada en marxa d'alguns serveis no sempre tinguin el temps de planificació necessari. Per aquest motiu és important la capacitat de resposta del proveïdor a l'hora d'organitzar i posar en marxa nous serveis.

8.3.3 Recursos per a emergències

S'ha de tenir en compte els requeriments del Pla d'Emergències (vegeu secció 3.9.6) per a la incorporació de recursos davant situacions d'emergència. En aquests casos, si és necessari per l'increment de la demanda o/i per l'afectació en els recursos d'atenció de la plataforma, la selecció i formació ha de ser àgil per donar una resposta ràpida a l'hora de cobrir les necessitats del servei. En tot cas, la selecció ha de ser en el termini màxim de 7 dies laborables des de la detecció de la necessitat (vegeu secció 2.9.6). La flexibilitat en la prestació del servei per adaptar-se a situacions d'emergència no pot anar en detriment de la qualitat d'aquest.

QNT.015: Es valorarà la borsa d'agents voluntaris per a emergències, fora de l'horari de servei complet, a partir de 25 agents.

8.3.4 Supervisió

Es requereix un mínim d'una persona per cada 50 agents, o fracció a partir de 25. Tindran dedicació exclusiva i no podran assumir altres funcions alienes al servei, ni que sigui de forma temporal o parcial.

Cal assegurar sempre la presència d'una persona de supervisió a la plataforma, des de les 8:00h fins a les 18:00h de dilluns a divendres. Es podran suplir per la persona responsable del servei o la responsable de Qualitat i Formació.

Tenen les funcions que determini la persona responsable del servei per tal d'assegurar el funcionament correcte i els nivells de qualitat requerits.

Són les persones de referència per coordinar l'operativa amb l'equip de la DGSEC.

Requeriments bàsics:

- Batxillerat, FP2, o equivalent.
- Experiència prèvia de 3 anys amb algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques.

QNT.016: Es valoraran el nombre d'hores de formació vinculades a les funcions de supervisió al currículum de les persona proposades.

Si l'oferta fos la guanyadora, ha d'acreditar els currículums abans de la signatura del contracte.

Els currículums es valoren d'acord amb el nombre d'hores de formació⁵ sobre aquestes matèries:

- Recursos humans
- Qualitat de serveis
- Atenció al client/ciudadà
- Habilitats socials

Les hores de formació d'eines, sistemes de telefonia i gestió de la plataforma no es comptabilitzen perquè es consideren imprescindibles per al lloc de treball.

La DGSEC determina si la formació presentada es considera vinculada a les funcions. Cal presentar fotocòpia de la documentació acreditativa.

Si les persones no estan seleccionades fins a obtenir la contractació, es pot fer una oferta d'hores de formació que es garanteix que tindran.

8.3.5 Tècnics de qualitat i formació

El proveïdor ha de disposar d'una persona amb dedicació exclusiva a la qualitat i la formació. No pot assumir altres funcions alienes al servei, ni que sigui de forma temporal o parcial.

Les seves funcions principals són vetllar pel correcte funcionament del servei, fer propostes d'actuació i millora i realitzar les accions formatives inicials i de reciclatge requerides.

Requeriments bàsics:

- Batxillerat, FP2 o equivalent.
- Experiència prèvia de 3 anys amb algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques.

QNT.017: Es valoraran el nombre d'hores de formació vinculades a les funcions de tècnic de qualitat i formació al currículum de la persona proposada.

El currículum es valora d'acord amb el nombre d'hores de formació⁶ sobre aquestes matèries:

- Recursos humans
- Qualitat de serveis
- Formació
- Atenció al client/ciudadà

⁵ Realitzada per organismes o entitats reconegudes. No es consideraran els cursos fets per la mateixa empresa proveïdora.

⁶ Realitzada per organismes o entitats reconegudes. No es consideraran els cursos fets per la mateixa empresa proveïdora.

- Habilitats socials

Les hores de formació d'eines, sistemes de telefonia i gestió de la plataforma no es comptabilitzen perquè es consideren imprescindibles per al lloc de treball.

La DGSEC determina si la formació presentada es considera vinculada a les funcions. Cal presentar fotocòpia de la documentació acreditativa.

Si la persona no està seleccionada fins a obtenir la contractació, es pot fer una oferta d'hores de formació que es garanteix que tindrà.

Al marge de la persona responsable, és necessari disposar de persones amb el perfil de *qualities*. Han de tenir dedicació exclusiva i no poden assumir altres funcions alienes al servei, ni que sigui de forma temporal o parcial. Es requereix un mínim d'un *quality* per cada 60 agents, o fracció a partir de 30, per a l'equip de qualitat i formació.

QNT.018: Es valorarà la ràtio de *qualities* per agent amb un mínim d'un *quality* per cada 60 agents.

8.3.6 Coordinació

Es requereix un mínim d'una persona de coordinació per cada 15 agents o fracció.

N'hi ha d'haver la quantitat suficient amb presència física a la plataforma per garantir el correcte funcionament del servei durant les hores que estigui obert. Pel que fa a la coordinació dels equips en remot, s'aplicarà el model que s'hagi previst en el Protocol de teletreball (vegeu secció 8.1).

Tenen dedicació exclusiva i no poden assumir altres funcions alienes al servei, ni que sigui de forma temporal o parcial.

Coordinen l'equip d'agents que els correspongui i atenen les demandes d'aclariments o dubtes que tinguin, així com les trucades que ofereixin especial dificultat. Han de tenir el lloc de treball al costat dels agents al seu càrrec i vetllen per la qualitat del servei que prestin, excepte en els casos de prestació en remot, que s'aplicarà el procediment previst en el Protocol de teletreball (vegeu secció 8.1).

Informen immediatament a la DGSEC i les persones que es determini, de qualsevol tipus d'incidència detectada que pugui alterar el funcionament normal del servei. Tant si són operatives com de trucades inusuals, o que puguin generar alguna inquietud social.

Requeriments bàsics:

- Batxillerat, FP2 o equivalent. S'acceptarà EGB, FP1, ESO o equivalent, si es pot acreditar un mínim de 5 anys d'experiència en aquesta categoria.
- Experiència en atenció telefònica.
- (P) Habilitat contrastada en l'ús d'entorns informàtics.
- (P) Coneixements de cultura general, de geografia de Catalunya i de les administracions públiques.

QNT.019: Es valorarà la ràtio de coordinadors per agent amb un mínim d'un coordinador per cada 13 agents

8.3.7 Documentalistes

Per poder coordinar i realitzar la gestió dels continguts generalistes i d'actualitat, cal disposar d'un mínim d'una persona documentalista al matí. Si només hi ha una persona amb aquest perfil, fora del seu horari laboral, coordinació o qui es determini ha de fer aquesta funció fins completar l'horari de servei.

Les persones amb perfil i que desenvolupin les tasques de documentalista, han de conèixer el funcionament de les eines de gestió de continguts del servei.

Aquesta persona ha de coordinar la seva tasca diària amb les persones de referència de la DGSEC.

Requeriments bàsics:

- Batxillerat, FP2 o equivalent.
- (P) Capacitat de síntesi i habilitats de redacció per crear informacions per als agents.
- (P) Coneixements de cultura general, de geografia de Catalunya i de les administracions públiques.
- (P) Domini d'informàtica a nivell d'usuari i navegació per Internet.

QNT.020: Es valorarà el nombre de documentalistes a partir de 1

QNT.021: Es valorarà el temps d'experiència de documentalista en un servei de similars característiques (temps en mesos)

8.3.8 Agents d'atenció generalista i especialista

Atès el grau d'especialització requerit en la prestació del servei 012, així com la gestió habitual d'atencions de complexitat mitjana i alta s'estableix que aquests perfils han de ser contractats amb la categoria professional de gestor/a telefònic/a (nivell 9) del conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (codi de conveni núm. 99012145012002).

Persones en nombre suficient per atendre les consultes de la ciutadania seguint els procediments establerts i els paràmetres de qualitat definits.

Perfil i requeriments mínims:

- EGB, FP1, ESO o equivalent.
- Haver estat agent del 012 en el contracte anterior i adaptar-se als requeriments d'aquest plec.
- Per a noves incorporacions, haver superat els cursos de formació.
- Pel que fa als coneixements de llengua catalana, els requerits a la secció 1.4.1

Pel que fa al personal especialitzat en xarxes socials, missatgeria instantània i altres canals digitals, han de comptar amb el perfil i requeriments mínims següents (vegeu secció 1.4.1 i 8.3):

- Batxillerat, FP2 o equivalent. S'acceptarà EGB, FP1, ESO o equivalent si es supera la prova final de les formacions específiques per a personal especialitzat en atenció amb canals digitals, per a agents que ja formin part del servei (vegeu secció 10.5).
- Certificat C1 de català.
- (P) Capacitat de síntesi i habilitats de redacció en entorns digitals.
- (P) Coneixements de cultura general i actualitat.
- (P) Domini de xarxes socials i eines de missatgeria instantània.

També poden atendre canals digitals aquells agents del 012 o noves incorporacions que superin els cursos de formació específics per a aquests llocs (vegeu secció 10.5).

QLT.012: Es valorarà que el proveïdor faci una proposta de transició formativa, amb una planificació concreta i justificada, per assolir que el **50%** d'agents d'atenció compti amb els requeriments formatius per al personal especialitzat en xarxes socials, missatgeria instantània i altres canals digitals, **abans de 2 mesos** des de l'inici de prestació del servei.

Tots els agents han de tenir un codi d'identificació per a qualsevol sistema d'avaluació que reculli la seva activitat. Inclòs el sistema de gravacions de les trucades.

8.3.9 Agents virtuals

Atès el grau d'especialització requerit en la prestació del servei 012, així com la gestió habitual d'atencions de complexitat mitjana i alta s'estableix que aquests perfils han de ser contractats amb la categoria professional de gestor/a telefònic/a (nivell 9) del conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (codi de conveni núm. 99012145012002).

Les persones que facin les funcions d'agent virtual tenen els mateixos requeriments i obligacions dels agents d'atenció generalista i especialista.

Podran fer les dues funcions rotatòriament. En aquest cas han de tenir un codi d'identificació diferent.

8.3.10 Agents per a altres serveis d'atenció i suport

Atès el grau d'especialització requerit en la prestació del servei 012, així com la gestió habitual d'atencions de complexitat mitjana i alta s'estableix que aquests perfils han de ser contractats amb la categoria professional de gestor/a telefònic/a (nivell 9) del conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (codi de conveni núm. 99012145012002).

Persones en nombre suficient per arribar a la cobertura de les necessitats a cobrir.

En general, les persones que facin aquestes funcions tenen els mateixos requeriments i obligacions dels agents d'atenció generalista i especialista.

Si el tipus de tasca a realitzar ho requereix, cal que aquestes persones tinguin el perfil adient.

8.3.11 Personal tècnic administratiu

Personal amb qualificació curricular específica, segons la necessitat, per a serveis especials de suport a la DGSEC d'atenció diferida, xarxes socials, atenció personalitzada de queixes i reclamacions i altres serveis de back office que es puguin requerir amb perfil de tècnic administratiu.

8.3.12 Agents digitals

Atès el grau d'especialització requerit en la prestació del servei 012, així com la gestió habitual d'atencions de complexitat mitjana i alta s'estableix que aquests perfils han de ser contractats amb la categoria professional de gestor/a telefònic/a (nivell 9) del conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (codi de conveni núm. 99012145012002).

L'agent digital ofereix suport presencial a la ciutadania en els punts d'autoservei de les oficines d'atenció ciutadana, acompanyant la ciutadania que necessita suport per realitzar tràmits electrònics.

L'agent digital pot incorporar-se presencialment a qualsevol oficina de la Generalitat de Catalunya arreu del territori català sota demanda de la DGSEC en un termini màxim de dos mesos. Això inclou les oficines mòbils d'atenció ciutadana.

QNT.022: Es valorarà el temps necessari d'incorporació d'agents digitals, amb requisit mínim de dos mesos.

8.3.13 Organigrama

A l'inici del contracte el proveïdor ha de presentar un organigrama de les persones amb alguna responsabilitat dins del servei, que contingui:

- Categoria i responsabilitat / funcions
- Fotografia
- Nom i cognoms

Aquest organigrama ha d'estar permanentment actualitzat.

8.3.14 Personal de suport

Qualsevol del personal de suport esmentat en aquest plec, en cas que presti els seus serveis a la seu de la DGSEC, continua vinculat laboralment al proveïdor a tots els

efectes (sou, compliment de l'horari laboral, festes, vacances, indisposicions, etc.) i es limiten a fer les funcions requerides per aquest contracte.

A més, les persones de suport esmentades:

- No poden ser inclosos en els torns de vacances, ni dies de permís.
- No poden percebre cap tipus d'emolument, ni dietes a càrrec de la DGSEC.
- Tenen l'accés restringit a la Intranet corporativa.
- Correu corporatiu. En cas que sigui necessari assignar-los un compte de correu, en l'adreça s'ha d'identificar com a personal extern.
- No poden fer cursos de formació a càrrec de la Generalitat, excepte que siguin obligatoris en matèria de prevenció de riscos laborals.

8.3.15 Equip mínim

Atesa la importància de garantir la qualitat del servei, la capacitat tècnica dels licitadors i la correcta integració amb la infraestructura corporativa, es preveu el següent equip mínim:

Lloc	Nº mínim	Titulació i coneixements	Experiència prèvia	Substitució titulació per experiència o formació
Responsable del contracte	1	Universitària	–	No
Responsable del servei	1	Universitària Certificat C1 català	2 anys en algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques.	No
Responsable tècnic	1	Universitària Certificat C1 català.	–	No
Documentalista	1	Batxillerat, FP2 o equivalent. Certificat C1 català. Capacitat de síntesi i habilitats de redacció per crear informacions per als agents. Coneixements de cultura general, de geografia de Catalunya i de les administracions públiques. Domini d'informàtica a nivell d'usuari i navegació per Internet.	–	No
Responsable de qualitat i formació	3	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	3 anys en algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques.	no
Tècnic/a qualitat	3	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	En atenció telefònica.	No
Supervisor/a	3	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	3 anys en algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques	No

Coordinador/a	20	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	En atenció telefónica	EGB, FP1, ESO o equivalent, si es pot acreditar un mínim de 5 anys d'experiència en aquesta categoria.
Agent teleoperador/a Canals digitals (categoria gestor telefònic)	20	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català Capacitat de síntesi i habilitats de redacció en entorns digitals Coneixements de cultura general i actualitat Domini de xarxes socials i eines de missatgeria instantània	En atenció telefónica	No
Agent teleoperador/a canal telefònic (categoria gestor telefònic)	100	EGP, FP1, ESO o equivalent Certificat C1 català	En atenció telefónica	No

9. Responsabilitat Social Corporativa

El model de servei ha de disposar d'un full de ruta per l'adopció de mesures que afavoreixin el benestar col·lectiu dels treballadors i la sostenibilitat ambiental i energètica de l'activitat. En un termini de **15 dies** des de l'inici de la prestació del servei, el proveïdor presentarà una proposta d'accions concretes aterrades al servei.

Entre les mesures que s'han de fomentar hi ha la conciliació familiar, la inclusió social, sistemes de compensació econòmica i reconeixement de mèrits, disposar de plans de carrera pels treballadors per evitar la rotació, potenciar una cultura d'equip i un entorn de treball favorable, l'estalvi energètic, el reciclatge en els espais comuns i sales de descans, descomptes per a l'ús del transport públic en els desplaçaments al lloc de treball, etc.

10. Formació

A més del Pla de Formació corporatiu que es pugui presentar amb l'oferta, el proveïdor ha de presentar dos plans de formació específics per al servei i que podran ajustar-se a les necessitats que sorgeixin en funció de l'evolució i innovació del servei. Cal que siguin validats per la DGSEC abans de la seva execució.

Totes les formacions han de poder ser impartides, sigui quina sigui la seva tipologia, de forma presencial i a distància, tenint en compte les necessitats que es derivin del model o percentatge de teletreball que s'implanti i les necessitats d'operativa del servei.

QLT.013: Es valorarà el Pla de Formació corporatiu i la correlació amb el Pla de Qualitat.

- **Pla de formació inicial**

Només per canvi d'adjudicatari

Caldrà presentar-lo en un màxim de **15 dies** naturals des de la data d'adjudicació.

Ha de definir la cronologia de les sessions i desenvolupar els requeriments de l'apartat "Formacions inicials per adjudicació del servei" i "Requeriments operatius de la formació".

- **Pla de formació continuada**

Es presenta a començaments de cada trimestre. Es fa tenint en consideració l'evolució del servei i la planificació de les accions formatives, d'acord amb la prioritització de les necessitats detectades.

La primera vegada cal presentar-lo en el termini màxim de **15 dies** naturals des de l'inici del servei.

Està focalitzat a l'apartat "Reciclatges" i els requeriments d'avaluació de l'apartat "Avaluació de la formació".

Ha de preveure sessions de totes aquelles matèries que constitueixen els serveis que presta el 012, amb un nombre d'hores suficients per obtenir resultats satisfactoris en els indicadors que mesuren els coneixements dels agents i la qualitat del servei.

10.1 Formacions inicials per adjudicació del servei

Aquestes formacions només es contemplen per als agents de nova incorporació.

Queden al marge les formacions d'empresa que es vulguin fer als agents que continuïn en el servei, amb el nou proveïdor.

Els continguts d'aquesta formació es defineixen amb el nou adjudicatari i la DGSEC.

La formació dels nous agents sobre l'eina CRM, l'operativa telefònica, els criteris bàsics d'atenció telefònica (vegeu secció 8.3.8), la fa el proveïdor.

La formació del model d'atenció, la de les especialitats i la formació especialitzada per a l'atenció dels canals digitals la fa la DGSEC o qui es determini.

El proveïdor sortint pot participar en la formació sempre que hi hagi acord entre les parts.

Les formacions inicials per canvi d'empresa han de comptar amb la participació del 100% dels professionals del servei, si són persones de nova incorporació (agents, coordinadors, supervisors i fins i tot la persona responsable del servei).

Aquest tipus de formacions no poden ser impartides a distància, llevat que excepcionalment la DGSEC ho autoritzi.

Les formacions s'han de fer amb temps suficient per poder iniciar el servei amb totes les garanties.

Hores de formació estimades per agent:

- Formació de base: 30 hores per agent.
- Formació per especialitat: de 2 a 50 hores, segons l'especialitat. La mitjana és de 17 hores per especialitat.

Un cop finalitzada la formació, els agents han de superar una prova. Si no la superen el proveïdor adjudicatari ha de determinar si els reforça la formació i els permet repetir la prova o escull altres persones.

El cost d'aquesta formació va a càrrec del proveïdor, independentment de qui faci la formació, el proveïdor o la Generalitat.

En l'àmbit de la formació al personal el proveïdor adjudicatari ha de tenir en compte formació en matèria de protecció de dades i ciberseguretat.

10.2 Incorporació de nous agents

Les incorporacions d'agents durant el contracte, es fa amb els mateixos criteris generals que les formacions inicials per adjudicació del servei, tret de la part dels participants.

Aquest tipus de formacions no poden ser impartides a distància, llevat que excepcionalment la DGSEC ho autoritzi.

Pel que fa a la incorporació de nous agents en situacions d'emergència, el Pla de Formació ha de preveure que la formació d'aquests recursos d'emergència sigui en modalitat *exprés* per donar resposta a les necessitats del servei, en un temps màxim d'una setmana, sempre que sigui possible.

El cost d'aquesta formació va a càrrec del proveïdor, si és per creixement de l'activitat dels serveis existents.

Anirà a càrrec de la DGSEC si és per incorporació de nous serveis, només les hores que corresponguin al nou servei.

10.3 Nous serveis

Formació per incorporació o ampliació de serveis, un cop el servei ja estigui en funcionament.

La incorporació de nous serveis requereix formació que, per norma general, duran a terme els tècnics dels organismes de la Generalitat.

La durada s'estableix de comú acord, en funció de la complexitat de cada nou servei.

Les formacions per iniciar o ampliar un servei han de comptar amb la participació del 100% dels professionals implicats (agents, coordinació, supervisió i una persona de l'equip de formació i qualitat).

És convenient que la primera formació que facin els tècnics de l'organisme hi assisteixin el màxim nombre d'agents que sigui possible. La resta es poden formar a través dels formadors interns del proveïdor.

El cost d'aquesta formació va a càrrec de la DGSEC, independentment de qui faci la formació, el proveïdor o la Generalitat.

No es consideren nous serveis les actualitzacions de continguts, ni els canvis de procediments que no impliquin l'ús de nous sistemes operatius. Tampoc les millores de sistemes del proveïdor.

Aquest tipus de formacions no poden ser impartides a distància, llevat que excepcionalment la DGSEC ho autoritzi.

10.3.1 Formacions exprés per a situacions d'emergència

El Pla de Formació ha de preveure la possibilitat d'impartir formacions en modalitat *exprés* per a situacions d'emergència (vegeu secció 2.9.6) en què el servei hagi d'adaptar-se a una demanda concreta i sobrevinguda d'informació per part de la ciutadania.

És la DGSEC qui determina la necessitat de dur a terme aquestes formacions, que pel seu caràcter extraordinari han de realitzar-se en el termini màxim de 7 dies laborables (vegeu secció 2.9.6).

En funció dels continguts, aquestes formacions les pot impartir el mateix proveïdor, la DGSEC o un altre organisme de la Generalitat. Han de comptar amb la participació del 100% dels professionals implicats (agents, coordinació, supervisió i una persona de l'equip de formació i qualitat).

La DGSEC determina la conveniència de què la formació es faci de forma presencial o en remot, segons la situació d'emergència.

10.4 Reciclatge per serveis cíclics

Els reciclatges que s'hagin de fer per serveis cíclics es comptabilitzen per separat dels nous serveis i els reciclatges.

La necessitat de formació es determina, si cal, amb un qüestionari previ.

Cost de la formació:

- Va a càrrec de la DGSEC, si la data de finalització de l'anterior campanya és superior a 6 mesos de la data d'inici de la que s'ha de fer.
- Va a càrrec del proveïdor, si la data de finalització de l'anterior campanya és inferior a 6 mesos de la data d'inici de la que s'ha de fer.

En qualsevol dels casos és independentment de qui faci la formació, el proveïdor o la Generalitat.

10.5 Reciclatges

Els reciclatges es fan en funció de les necessitats detectades a través dels sistemes de qualitat establerts o per demanda dels propis agents o responsables de la plataforma. Poden ser motivats per actuacions incorrectes o deficiències en el servei, i també de forma preventiva.

Tenen la consideració de reciclatges, per a agents que ja formin part del servei (vegeu secció 8.3.8) i es determini la seva adscripció dins l'estructura operativa com a personal especialitzat en canals digitals, les formacions específiques per a l'atenció en canals digitals (que inclouran una prova al finalitzar les sessions de formació).

Mensualment, el proveïdor i la DGSEC analitzaran els resultats dels sistemes de qualitat i les peticions dels professionals i definiran els reciclatges del mes següent, seguint els criteris del Pla de formació continuada anual.

Només es consideren hores de reciclatge les que s'hagin acordat. No es pot imputar com a reciclatge altres conceptes ni fórmules estimatives.

La durada s'estableix de comú acord i en funció de la complexitat dels continguts.

Els reciclatges es poden fer en qualsevol d'aquests formats:

- Classes formals presencials o a distància
- Reunions de seguiment
- Focus Group
- Tallers
- Tutories
- Altres que s'acordin

El format s'escull de comú acord considerant el més adient per assolir els objectius.

Per als reciclatges el nombre de participants s'acorda en cada cas segons els continguts i les necessitats del servei.

Per poder prestar el servei amb garanties, es requereix un mínim de 22 hores anuals per agent. No compten els reciclatges per campanyes a càrrec de la DGSEC.

QNT.023: Es valorarà el nombre d'hores anuals de reciclatge per agent, a partir de 22 hores (s'admeten decimals).

10.5.1 Comptabilització d'hores de reciclatges

El còmput d'hores per agent es calcula fent la mitjana del global d'hores fetes pel nombre d'agents de la plataforma.

Els supervisors i formadors no es poden comptabilitzar. Les hores dels coordinadors sí, excepte si la seva formació és per fer de formadors.

En funció dels continguts i dels destinataris, els reciclatges els pot fer el mateix proveïdor, la DGSEC o l'organisme responsable del servei a millorar.

El cost d'aquesta formació va a càrrec del proveïdor, independentment de qui faci la formació, la mateixa empresa o la Generalitat.

10.6 Auto-avaluació dels agents

Les experiències amb sistemes d'auto-formació i autoavaluació dels propis agents, s'ha mostrat molt efectiva en la millora de la qualitat, per a aquest tipus de serveis.

QLT.014: Es valorarà un sistema o procés d'auto-formació o auto-avaluació dels propis agents.

10.7 Formadors

Els formadors poden ser del proveïdor, de la Generalitat o externs.

Els formadors de la Generalitat o externs, per norma general i sempre que el format ho permeti, fan una formació als formadors del proveïdor, i aquests la completen internament fins a cobrir totes necessitats del servei.

10.8 Requeriments operatius de la formació

Requeriments posteriors a les formacions d'inici de servei que tenen els seus propis requeriments.

- La planificació de les formacions es coordinen amb els organismes de la Generalitat través de la DGSEC.
- El proveïdor ha de tenir disponible per a cada formació, la sala amb les connexions i material necessaris abans de l'hora d'inici. En els casos on les sessions de formació siguin a distància, segons el previst en el Protocol de teletreball (vegeu secció 8.1), s'han d'habilitar les plataformes i eines de comunicació adequades que compleixin amb els requeriments de seguretat dels sistemes establerts en l'apartat 15.3.1. Així mateix s'han de descriure les funcionalitats de la plataforma en relació amb l'adequació i alineament del pla de formació
- Sense autorització expressa de la DGSEC, no es pot fer cap formació sense disposar dels manuals validats.
- A les formacions no hi pot haver altra documentació que la validada per la DGSEC.
- Un cop iniciat el servei, cal fer una acta resum de cada formació que es faci amb formadors de fora de la plataforma, independentment de si hi participa la DGSEC.
- L'acta recollirà qualsevol incidència funcional i especialment si s'han tractat temes fora dels manuals.

QLT.015: Es valorarà que es disposi d'una plataforma o espai virtual de formació que, entre d'altres, permeti l'accés compartit amb el personal de la DGSEC per fer el seguiment i l'avaluació de la qualitat de la formació.

10.9 Acreditació de les formacions

Qualsevol formació que es faci ha de tenir una llista de signatures dels assistents que ha d'estar a disposició de la DGSEC. No cal que sigui nominal però ha de tenir el codi d'agent.

11. Espais

Els espais físics on es du a terme la prestació del servei han d'estar adaptats al model de treball proposat per l'adjudicatari del servei, amb un dimensionament adequat segons el percentatge del personal que treballarà en presencial.

Els espais sempre han de complir la normativa laboral i sanitària vigent en cada moment, i han d'estar preparats per adaptar-se a situacions d'emergència que requereixin garantir una distància de protecció sanitària en els llocs de treball. La capacitat i condicionament de les sales ha de ser suficient per suportar aquestes adaptacions, i en cas de necessitat de creixement de posicions d'agent per augment puntual de la demanda, aquest creixement ha de poder ser absorbit per la mateixa sala o ha de poder reubicar-se en el mateix edifici. Aquestes previsions han de quedar recollides, també, en el Pla d'Emergències (vegeu secció 2.9.6).

11.1 Proximitat i comunicació amb la DGSEC

Per tal d'afavorir la coordinació amb la DGSEC i cobrir les hores necessàries de formació amb els tècnics dels organismes, la plataforma ha de tenir les instal·lacions del servei a menys de 60 minuts de la DGSEC amb transport públic.

QNT.024: Es valorarà el nombre de mitjans de transport públic propers a la plataforma. A partir de 1.

11.2 Llocs de treball

El servei ha de complir amb els requeriments que estableix la normativa actual pel que fa a les condicions dels llocs de treball i salut laboral.

11.2.1 Sala operativa

El percentatge del servei que es presti en modalitat presencial ha de concentrar-se en una sala dedicada exclusivament al 012. No pot ser compartida amb cap altre servei, i ha de tenir capacitat suficient per a totes les persones vinculades al servei.

Altres requeriments mínims:

- 1 escàner capaç de digitalitzar documents en color i blanc/negre.
- 1 impressora capaç d'imprimir en color i blanc i negre.
- 1 fotocopiadora capaç de fer còpies en color i blanc i negre.
- Sistema de transmissió i projecció d'anuncis i avisos, amb imatges i so, tant pel personal de sala com pel personal que teletreball (vegeu secció 7.1 i 11.1).

QNT.025: Es valorarà la capacitat de creixement de posicions d'agent per sobre del 50% del percentatge de posicions en modalitat presencial, en una mateixa sala, respectant sempre les mesures de seguretat imposades en casos de emergència (vegeu secció 8.1).

Les posicions en modalitat presencial previstes per afrontar un creixement de la sala, no caldrà que estiguin muntades ni operatives.

El creixement pot ser dins de la mateixa sala o reubicant tot el servei en el mateix edifici. L'objectiu és que la sala tingui disponibilitat de creixement sense annexos en altres espais.

11.2.2 Lloc dels agents

El proveïdor els ha d'equipar amb tot el necessari per al seu funcionament (PC, monitor, sistema operatiu, programari específic, cascs, connexions a Internet, etc.).

Els ordinadors han de tenir capacitat per suportar amb eficiència les eines i sistemes que requereix el 012.

El proveïdor ha de proporcionar equips informàtics que compliran almenys els requeriments mínims següents:

1. El lloc de treball ha d'estar adequat a les característiques tecnològiques de la plataforma i model de treball proposat. El proveïdor ha de descriure tot l'equipament del lloc de treball, i indicar si escau, components addicionals que no tinguin tots els llocs, especificant quants llocs (o quins) en disposaran.
2. Ordinador personal compatible que tingui:
 - Sistema Operatiu: Microsoft Windows 11 professional o superior.
 - Principals navegadors d'internet actualitzats (Chrome, Edge)
 - Microsoft Office 2019 o superior.
 - Antivirus
3. Cascs (auriculars i micròfons) estàndards del mercat, amb sistemes de reducció de soroll extern i alt nivell de sensibilitat per a la comunicació. A l'inici del contracte es realitzaran proves per validar la idoneïtat dels cascs proposats.
4. Pantalla.
5. Cascs (auriculars i micròfons) estàndards del mercat, amb sistemes de reducció de soroll extern i alt nivell de sensibilitat per a la comunicació. A l'inici del contracte es realitzaran proves per validar la idoneïtat dels cascs proposats.
6. La connectivitat proposada:
 - Tipus de connectivitat de banda ample.
 - Model de connectivitat segura (VPN,...)

11.2.3 Lloc de documentalista

Per tal de detectar qualsevol notícia d'interès social que es pugui produir, el proveïdor ha de facilitar per a aquest lloc de treball, addicionalment a l'equipament del lloc estàndard dels agents:

- Connexió a Internet sense limitacions
- Televisió de sobretaula i auriculars
- Ràdio amb auriculars
- Premsa diària
 - Pot ser escrita o digital sense restriccions per motius de subscripció
 - Cal tenir com a mínim les quatre publicacions de més tiratge a Catalunya

11.3 Altres espais

11.3.1 Sales de formació

El proveïdor ha de disposar d'una sala exclusiva de formació, sessions de seguiment, grups de treball i altres activitats pròpies del 012. No es consideren adequades les aules de menys de 10 llocs, ni sales o superfícies diàfanes compartides amb diferents grups o amb altres serveis. Així mateix, la sala de formació ha de disposar dels següents elements: telèfon, ordinador, canó projector i pissarra. Les formacions amb estacions de treball (ordinadors) es poden realitzar en altres sales però han de tenir els mateixos requeriments i funcionalitats que la del 012.

Pel que fa a les sessions de formació a distància, vegeu seccions 8.1 i 10.8.

11.3.2 Espai DGSEC

Per tal de facilitar la coordinació i seguiment, el proveïdor ha de disposar de manera permanent, a la mateixa plataforma, d'un despatx exclusiu per als responsables del servei de la DGSEC. Ha de disposar d'escriptori, taula de reunions, cadires, ordinador amb connexió a Internet sense restriccions, els programaris i sistemes del servei i accés a impressora.

QNT.026: Es valorarà disposar de més sales de reunions no exclusives pel servei destinades a rebre visites, formacions i altres usos associats al servei.

11.3.3 Sales de descans

Es requereix un espai de descans per als agents. Ha de tenir un mínim de condicions de confort per complir la seva finalitat de forma satisfactòria (màquines de begudes, taules, cadires, etc.).

11.4 Confort dels espais

Es considera de gran rellevància les condicions de confort dels espais de treball per obtenir resultats més satisfactoris en la prestació de serveis.

QLT.016: Es valoraran les condicions i recursos de totes les sales (espai, privacitat, il·luminació, soroll, ventilació, dotació de recursos, manteniment, etc.).

12. Requeriments de coordinació, seguiment i gestió

12.1 Coordinació operativa i accessos a instal·lacions

Per facilitar la coordinació operativa, les persones responsables de la DGSEC ha de disposar de lliure accés a la plataforma del 012 sense necessitat de comunicar-ho prèviament. Poden accedir al despatx que tindran habilitat per treballar i a les sales on es facin les reunions i formacions del 012. Pel que fa al personal que presti el servei en mode de teletreball, el Protocol de teletreball ha de preveure les eines i mecanismes de comunicació i seguiment adequats per garantir una coordinació eficaç i el més semblant possible a la coordinació operativa presencial (vegeu secció 8.1).

Quan calgui, la DGSEC facilitarà espai de treball a la seva seu, a persones del servei per tal d'efectuar i coordinar totes les tasques que es considerin necessàries per garantir la funcionalitat i la qualitat del servei. El proveïdor ha de comunicar prèviament a la DGSEC les visites a la sala del 012 d'altres empreses organismes de la Generalitat. L'incompliment d'aquest requeriment es considera greu a tots els efectes.

12.2 Seguiment de l'execució del contracte

S'establiran reunions periòdiques, sense perjudici que puguin ser convocades extraordinàriament a requeriment de les parts, per tractar temes puntuals o urgents.

Reunions de Seguiment	Objectiu	Assistents	Periodicitat
Operatiu	Assegurar l'operativitat diària del servei. Per part del servei han de comptar sempre amb la participació d'algun responsable de la plataforma assegurant sempre que les persones de supervisió en tinguin coneixement	Responsables operatius del servei i la DGSEC	Diari
Gestió	Garantir la necessària fluïdesa i qualitat del servei, d'acord amb els requeriments d'aquest plec i l'oferta del proveïdor	Responsables del servei, del proveïdor i la DGSEC i altres que es requereixin	Setmanal
Directiu	Informar a la direcció de la DGSEC del seguiment i evolució del servei. El proveïdor haurà de presentar un informe executiu amb els continguts que s'acordin prèviament.	Gerència del proveïdor, direcció de la DGSEC, responsables de qualitat i del servei d'ambdós i altres que es requereixin	Quinzenal

12.3 Relació de la plataforma amb els organismes

La relació de la plataforma amb els responsables dels organismes de la Generalitat de Catalunya, que tinguin serveis especialitzats en el 012, es dur a terme amb els criteris següents:

12.3.1 Reunions de seguiment amb organismes

Les reunions de seguiment formen part dels reciclatges (vegeu secció 10.5.1). S'establiran de comú acord amb la DGSEC segons les necessitats i l'evolució de cada servei, i es regiran pels criteris que apliquin dels requeriments operatius de la formació.

Les reunions de seguiment funcional i de continguts, són necessàries pel bon funcionament de cadascun dels serveis especialitzats. Es duen a terme amb la participació dels supervisors, coordinadors i si cal, agents que atenguin les consultes del servei en qüestió. La DGSEC hi participarà opcionalment d'acord amb els continguts i l'evolució del servei.

12.3.2 Relació directa de la plataforma i els organismes de la Generalitat

La relació dels tècnics de la Generalitat i els responsables de la plataforma es fa directament només per a la resolució de casos concrets. En tot cas, sempre ha de participar personal de la DGSEC.

12.3.3 Relació per a altres qüestions

Tot el que faci referència a volums d'activitat, model de servei, formació, manuals, criteris d'atenció, organització, avaluació o qualsevol altra, es fa sempre a través de la DGSEC. Si els organismes contacten directament amb la plataforma cal advertir-los que s'han d'adreçar a la DGSEC.

13. Identificació i registres

13.1 Identificació de les trucades

A la cloenda de totes les trucades o altres interaccions el sistema ha d'oferir un identificador de trucada/interacció associat a tots els sistemes que participin en la interacció amb el ciutadà. Totes les trucades han de tenir aquest identificador amb un codi únic. Operativament s'ha definit com: ID de la trucada. Aquest ID ha de tenir 13 dígit i estar associat a la gravació. Es compon de la data de la trucada i un número seqüencial que cada dia es posa a zero. Exemple: ID 2020112505425 (4 dígit per l'any, 2 dígit pel mes, 2 dígit pel dia i 5 dígit pel número seqüencial).

El codi de gravació s'ha de donar automàticament al final de la trucada, després de què l'agent li recordi a la persona atesa que si no penja el sistema li facilitarà. L'agent també el tindrà disponible en l'aplicació d'escriptori d'agent per si li ha de donar personalment al ciutadà.

13.2 Gravació de trucades

S'ha de disposar d'un sistema de gravació del 100% de les trucades, d'inici a fi, encara que es transfereixi fora de la plataforma del 012. El que es grava és l'àudio que el ciutadà sent al llarg de la trucada, i per tant no quedaran enregistrades les converses internes entre agents **[TD-2]**. Des d'un punt de vista tecnològic, el sistema ha de mantenir el requeriment funcional de gravació d'extrem a extrem de les trucades de veu.

Ha de ser una solució de gravació d'alta impedància HiZ i amb les característiques de capacitat i disponibilitat necessàries que assegurin la correcta gravació de totes les trucades que es produeixin dins del servei.

Ha de quedar gravada tota la interacció telefònica del ciutadà al 012, així com la informació clau associada a cada trucada, tant informació telefònica (ANI, encaminament, durada, etc.) com del servei (tipologia, valoració final del ciutadà, etc.) per tal de que la Generalitat disposi del més alt grau de supervisió vers el servei.

Com a dades adjuntes a la gravació es recolliran els següents paràmetres, sempre que estiguin disponibles:

- ID de la trucada
- Tots el VDN pels que passa la trucada
- Tots els skills als que s'ha assignat la trucada
- Tots els motius de trucada tipificats pels diferents agents i sistemes automàtics que intervenen en la trucada
- Els identificadors de tots els agents i sistemes automàtics que intervenen en la trucada
- L'identificador del número entrant (ANI)
- El número de capçalera o DDI pel que ha entrat la trucada
- La puntuació que ha fet el ciutadà a l'IVR de valoració final de l'atenció.

QLT.017: Es valorarà que el sistema de gravació de trucades permeti ampliar el número de variables contemplades en la gravació del servei, sense que suposi desenvolupaments

13.3 Escolta i descàrrega de gravacions

S'ha de disposar d'un sistema àgil d'accés a les gravacions que permeti la seva localització, escolta i, si procedeix, descàrrega. Les gravacions s'han de poder localitzar pels següents paràmetres i combinacions d'aquests:

- Codi de gravació
- Especialitat
- Tipologia
- Data i hora d'inici de la trucada
- Identificador d'agent
- Número entrant (ANI)
- Número de capçalera o DDI pel que entra la trucada.
- Puntuació a l'IVR de valoració de qualitat.
- Les variables de negoci que es vagin implementant a mesura que es vagi estenent el sistema.

El sistema d'escolta de les trucades ha de ser accessible des de la DGSEC o des d'on es determini amb els sistemes de seguretat pertinents i amb navegació xifrada *https*. Ha de permetre escoltar les gravacions des del moment en que finalitza la trucada. El sistema de descàrrega del fitxer de la gravació tindrà un format estàndard tipus WAV o MP3.

QLT.018: Es valorarà que el sistema de localització de gravacions permeti la cerca utilitzant paraules clau o cadenes de paraules contingudes a la conversa (*speech analítics*)

13.3.1 Seguretat d'accés a les gravacions

En estricte compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal, l'aplicació ha d'estar en un entorn segur, garantint que només accedeixen aquelles persones amb permís, i només a les gravacions autoritzades. A efectes d'auditoria, s'han de poder parametritzar (filtrar) els accessos a les gravacions i facilitar l'accés als auditors, sense vulnerar la seguretat. El sistema ha de guardar traces i evidències fàcilment consultables sobre totes les cerques i consultes individuals i massives de gravacions realitzades mitjançant l'aplicació, així com els accessos a gravacions, ja sigui en *streaming* com en descàrrega, identificant de forma inequívoca a l'usuari que ha realitzat la cerca i/o consulta, i quina ha estat la informació consultada. Des del sistema s'ha de poder obtenir informació dels accessos i descàrregues de gravacions. Com a mínim, ha de garantir:

- Selecció de període
- Data i hora de l'accés
- Qui ha accedit
- ID de la gravació

- Si s'ha escoltat
- Si s'ha descarregat

Ha de ser possible fer descàrregues sense registres per part del personal tècnic del servei.

QLT.019: Es valorarà que el sistema de localització de gravacions permeti filtrar pels paràmetres de l'apartat 13.3 d'aquest plec

13.3.2 Custòdia de les gravacions

Custòdia de les gravacions: Les gravacions es custodiaran en línia durant un mínim de 12 mesos, consultables mitjançant l'aplicació d'usuari. Es realitzaran còpies de seguretat, que es custodiaran en ubicacions diferents de la ubicació física de l'aplicació durant un període mínim de 5 anys. Les gravacions podran ser recuperades en un temps no major de 24 hores sota demanda.

13.4 Tipificació

L'objectiu de les tipificacions ha de ser exclusivament conèixer els motius de la consulta, no podent utilitzar-se per altres qüestions funcionals. Si el sistema requereix usar tipificacions per a qüestions funcionals, aquestes quedaran totalment diferenciades i excloses dels motius de consulta ciutadana. Qualsevol contacte que es gestioni tant d'entrada com de sortida, independentment del canal utilitzat, s'ha de tipificar obligatòriament. El sistema de tipificació ha de tenir capacitat per integrar-se en l'arbre tipològic definit per la Generalitat amb tres nivells de detall.

La tipificació és obligatòria per qualsevol tipus d'interacció. El sistema ha de permetre més d'una tipificació per contacte i la retipificació en cas de que la transferència d'un agent a un altre ho requereixi. La tipificació de les interaccions s'ha de fer de forma àgil per part de l'agent. Els autoserveis de veu i altres sistemes automàtics de resposta han de tenir la corresponent tipificació automàtica. Les tipificacions han de quedar enregistrades per a la seva explotació en el sistema de *Business Intelligence* del servei.

14. Avaluació i supervisió

El proveïdor, al marge del sistema d'obtenció d'indicadors en línia que ofereixi a la DGSEC, ha de facilitar, sempre que se li requereixi, informes, dades o memòries del servei. Així mateix ha de facilitar la realització de qualsevol avaluació o auditoria que es requereixi.

14.1 Incidències

Es considera incidència qualsevol esdeveniment que alteri o pugui alterar la normalitat del servei.

Les incidències poden ser estructurals, tècniques, de continguts, de procediments, de situacions socials imprevistes, o qualsevol altre qüestió, inclòs l'augment inesperat d'un determinat tipus de trucades.

Tots els professionals de la plataforma han d'estar implicats i participar en la detecció, recollida i comunicació immediata d'incidències seguint el procediment que la DGSEC determini.

D'altra banda, el proveïdor ha de disposar d'un únic telèfon mòbil que han d'utilitzar els responsables que estiguin de guàrdia, de tal forma que es faciliti el contacte directe sense haver-ne de tenir coneixement previ. Aquest telèfon ha de disposar com a mínim de correu electrònic i Telegram.

El proveïdor ha de presentar un protocol de contacte amb els responsables funcionals i tècnics del servei en tot l'horari que hi hagi algun tipus d'activitat.

QLT.020: Es valorarà l'oferta d'una eina i/o procediment que faciliti la recollida, seguiment i avaluació d'incidències del servei per part del proveïdor i la DGSEC.

14.2 Supervisió en temps real

El proveïdor proporcionarà una aplicació per a la supervisió en temps real de la situació global de la plataforma d'atenció de trucades, accessible des de la DGSEC o des d'on es determini amb les sistemes de seguretat pertinents i amb navegació xifrada *https*.

Es tracta d'una aplicació web compatible amb els principals navegadors del mercat.

El sistema ha de mostrar com a mínim, de forma global i per a cada especialitat, els indicadors següents:

- Trucades entrants
- Trucades ateses
- Nivell d'atenció
- Nivell de servei
- Dades de tipificació (motius de trucada)

- Gràfica d'evolució de les trucades entrants, ateses i nivell de servei durant el període seleccionat

L'usuari ha de poder seleccionar el període de temps per al que vol mostrar la informació, mínim entre 1 i 8 dies. A partir d'aquí la informació ja s'obtindrà dels sistemes de BI.

Ha de permetre la descàrrega d'informes i gràfiques.

QLT.021: Es valorarà les propostes de millora en el seguiment en temps real del servei que recullin indicadors més enllà dels que s'indiquen en aquest apartat **[TD-1]**

14.3 Avaluació de l'activitat

Tota la informació rellevant referent a qualsevol interacció amb el ciutadà ha de quedar enregistrada en una base de dades per al seu tractament posterior per part dels sistemes de gestió del servei: supervisió, *Business Intelligence*, etc.

14.3.1 Característiques bàsiques del sistema de *Business Intelligence*.

L'adjudicatari del servei ha de proveir d'un sistema de *Business Intelligence* (BI) per a l'anàlisi de la informació operativa del servei i com a mecanisme de suport a la presa de decisions. L'adjudicatari es fa càrrec del manteniment i millora de la solució proposada, que contempli un model de seguiment omnicanal dels indicadors dels diversos components del servei. La solució aportada ha de satisfer els requeriments següents:

1. Capacitat d'implantació dels indicadors i dimensions de seguiment del servei consensuats amb la DGSEC.
2. Capacitat de consulta de les dades del servei i possibilitat d'autogeneració de nous indicadors i informes de forma senzilla i autònoma, sense necessitat de suport tècnic.
3. La solució ha de disposar d'un frontal d'interacció amigable i funcional que faciliti l'explotació de dades i d'indicadors del servei per qualsevol usuari no tècnic.
4. **[TD-1]** Capacitat de consulta de les dades o els informes personalitzats amb visió 360º procedents del CRM.
5. Capacitat tecnològica de realització d'anàlisis multidimensional de les dades del servei.
6. Capacitat tecnològica de realització d'anàlisis de les dades històriques del servei.
7. Capacitat d'autogeneració d'informes fàcilment exportables sistemes.
8. Capacitat d'accés remot amb les mesures de seguretat pertinents.

14.3.2 *Requeriments funcionals*

La base d'aquest sistema de BI és la implementació d'un sistema que integri la informació de les diferents fonts origen que formen part del sistema (ACD, CRM, CTI, IVR, sistema de gestió dels SMS, etc.) i que tingui accés a la base d'emmagatzematge de les dades històriques del servei

El sistema ha de recollir informació de totes les trucades rebudes, actuacions realitzades (enviament sms, atenció de missatgeria instantània i xarxes socials, actuació *backoffice*, etc) i altres indicadors del servei (iniciatives d'innovació, hores de formació, etc).

La freqüència d'actualització serà diària, de forma que cada dia es disposi de tota la informació fins el dia anterior.

Els paràmetres a mesurar s'acordaran amb la DGSEC en base a aquests criteris generals:

1. Ha de ser el sistema de centralització de l'extracció i anàlisi de dades, inclosa la facturació. Per tant, s'hi ha d'integrar qualsevol tipus d'activitat de la plataforma.
2. Ha de diferenciar clarament, el nombre d'interaccions humanes o automàtiques, del nombre de persones ateses amb una resposta de valor independentment de qui la doni i del nombre d'interaccions necessàries.
3. Per a cada actuació o trucada ha de recollir la informació completa que permeti no només caracteritzar la actuació, sinó detallar totes les activitats que n'han format part, mitjançant l'establiment de punts de mesura en tots els segments del flux de la interacció. La informació que com a mínim s'ha de registrar per a cada interacció individual és:
 - a. Motiu de la interacció (segons el tipològic)
 - b. Canal de la interacció
 - c. Sentit de la interacció (entrant, sortint)
 - d. Data/hora d'inici de la interacció, dels diferents estats pels quals passa la interacció, i de la seva finalització.
 - e. Agent o sistema responsable de la interacció
 - f. Codi d'interacció global (com per exemple el codi de trucada en el cas del canal veu).
 - g. Codi d'interacció individual, lligat a la interacció global a què pertany. Exemples d'interaccions individuals serien totes les intervencions d'agents i/o de sistemes automàtics associades a una trucada del ciutadà (interacció global).
 - h. Continguts de les interaccions (àudios provinents de la gravació de les trucades, continguts de les interaccions per correu electrònic o xarxes socials, variables pròpies de la interacció mitjançant IVRs, etc.)
 - i. Continguts específics provinents de la captura de dades (formularis) mitjançant l'escriptori unificat d'agent. Aquesta informació ha d'estar estructurada de manera que sigui fàcilment explotable i que no siguin

necessaris canvis significatius en els models de dades per a cada nou tipus de recollida de dades a l'escriptori unificat.

- j. Metadades i dades de negoci de la interacció. En aquesta categoria hi trobaríem tota la informació específica del tipus d'interacció que sigui rellevant per a la posterior explotació de la informació i gestió de la qualitat del servei.
- k. Si escau, segons el tipus d'atenció realitzada, informació personal i de contacte del ciutadà.
- l. Altres criteris que la DGSEC defineixi durant l'execució del servei.

Des de l'inici, el proveïdor ha d'aportar un sistema de Business Intelligence que permeti generar automàticament i d'una forma senzilla i sense necessitat ni de suport ni de perfils tècnics de programació, els informes següents:

- Total de trucades entrants i ateses per canals i sistemes, grups d'atenció i especialitats, organismes o departaments i pel conjunt del 012.
- Nombre d'intents de trucada fora d'horari, preu de la trucada, telèfons restringits i tallades en qualsevol segment del procés de la trucada.
- Trucades entrants i ateses per cadascun dels telèfons de capçalera.
- Nombre i TMO de trucades ateses per tipologies de 1r, 2n i 3r nivell
- Nombre i TMO de les trucades transferides entre serveis de la plataforma
- Nombre, TMO i tipologia de les trucades transferides fora de la plataforma
- Nombre d'interaccions per trucada
- Mitjanes de TMO de les persones ateses, TMO efectiu i TMO de cada especialitat.
- Segmentació del TMO, de la tarifa de preus, per a cada especialitat i pel conjunt del 012.
- Nivells de servei per especialitats i pel conjunt del 012.
- Mitjana de temps d'espera i desviació estàndard, de totes les trucades que han entrat a sala d'espera, tant si han estat ateses com si han penjat.
- Nivells de satisfacció al final de trucada. Mitjana i desviació estàndard.

Tots els informes s'han de poder extreure en un format tabular i han de poder-se exportar, les dades i els propis informes, de forma automàtica. La unitat mínima dels indicadors de temps són els segons.

S'ha d'incorporar tota la informació continguda en el sistema de BI i de la base de dades de l'adjudicatari actual mitjançant un procés de migració que no perdi cap període de dades. Tota aquesta informació també s'ha de poder incorporar en el BI corporatiu de la DGSEC en temps real.

En el document següent es facilita el manual d'explotació lògica de les dades que actualment es fa del servei. La proposta del nou model ha de mantenir, com a mínim, la generació dels indicadors i dimensions que es disposen actualment.



012_Glosario_BI
012_20181212.docx

QNT.027: Es valorarà la reducció del termini d'implementació del sistema de BI establert en un màxim de 30 dies naturals des de l'inici del servei, coincidint amb la fase de transició a un proveïdor nou

14.3.3 Emmagatzemat de les dades procedents de l'activitat del servei

El proveïdor ha de disposar d'un DataWareHouse (DWH) o base de dades on s'emmagatzemaran les dades procedents de tots els canals d'activitat del servei, així com l'històric d'informació que traslladi el proveïdor actual del servei, amb un històric de fins a 10 anys.

El proveïdor ha d'exposar detalladament el model de convivència de l'arquitectura i la lògica de la solució amb l'eina de CRM i les altres eines disponibles en el servei, i ha d'explicar en detall les avantatges i condicionants de la solució de base de dades proposada.

QLT.022: Es valorarà el model global d'analítica d'activitat proposat, l'arquitectura i la lògica de les integracions del BI amb el CRM, DWH i les altres eines disponibles en el servei.

14.3.4 Informació a publicar al catàleg de Dades Obertes de la Generalitat

En motiu de la normativa de transparència i accés a la informació, el servei del 012 publica periòdicament els indicadors bàsics d'activitat i valoració del servei al portal de Dades Obertes de la Generalitat. El proveïdor ha d'implementar i vetllar pel correcte funcionament del procés de publicació de la informació al portal de Dades Obertes mitjançant l'automatització de la càrrega i actualització de les dades a la plataforma de dades obertes de la Generalitat. Per això és necessari:

- Integrar la solució d'automatització de l'emissió de l'informe des del BI cap a la plataforma de Dades Obertes, assegurant la compatibilitat entre sistemes i vetllant per les actualitzacions de dades amb la freqüència que la DGSEC determini.
- Carregar a la plataforma els datasets que indiqui la DGSEC.

14.4 Avaluació de la formació

14.4.1 Avaluació de les sessions de formació

El Pla de Formació ha d'especificar, com a mínim, com s'avaluarà:

1. La complexitat i comprensió dels continguts
2. La complexitat i comprensió dels procediments
3. El nivell de coneixements adquirits
4. Els materials i la metodologia.
5. Els formadors dels organismes externs.
6. Els formadors interns del proveïdor.

Dels punts 1 al 3, es pot fer nominalment, del 4 al 6 només anònimament, amb una metodologia que ho garanteixi a tots els efectes.

Els informes d'avaluació es presentaran al final de cada formació per si cal prendre mesures prèvies a l'inici dels serveis.

14.4.2 Avaluació dels coneixements dels agents

Un cop superades les etapes de formació, el proveïdor ha de garantir una mitjana mínima de 6 avaluacions a l'any que verifiqui els coneixements de totes les especialitats que tingui cada agent.

S'ha de fer amb qüestionaris específics per a cadascuna de les especialitats. L'objectiu és l'autoavaluació dels agents i la detecció d'oportunitats de millora i de mancances de formació.

Els continguts de les avaluacions han de tenir el vistiplau de la DGSEC.

El proveïdor ha de garantir la distribució dels qüestionaris que lliuri la DGSEC entre els agents, i posteriorment recollir-los per tal de corregir-los i analitzar-ne els resultats.

Els agents no poden fer les avaluacions mentre estiguin connectats, atenen consultes.

Poden utilitzar les fonts d'informació que fan servir per informar.

QNT.028: Es valorarà el compromís d'avaluacions anuals, amb qüestionaris, a partir de 6 per agent (s'admeten decimals)

QLT.023: Es valorarà la disponibilitat d'un sistema automatitzat de creació de qüestionaris, distribució i avaluació dels resultats.

14.5 Avaluació de la qualitat

El proveïdor ha de disposar d'un sistema de certificació de la qualitat, ISO o similar, vinculat a la prestació del servei.

Ha d'aportar les solucions necessàries als requeriments per a la realització de les auditories.

Els indicadors han d'estar alineats amb els de la DGSEC.

L'avaluació de la qualitat es fa de forma conjunta i també independent, per la DGSEC i el proveïdor.

Les avaluacions del diferents sistemes es focalitzen en aquests àmbits:

- Agents: Actitud i aptitud
- Continguts: Veracitat i concreció

- Processos: Agilitat i eficàcia
- Eines: Fiabilitat i ergonomia
- Model de treball: accessibilitat, connectivitat i seguretat en la virtualització de les solucions de treball remot.
- Innovació: Millores quantificables en el servei

El proveïdor ha de presentar un Pla de qualitat, alineat amb els requeriments dels servei. S'ha de prioritzar l'experiència del ciutadà com a principal indicador de qualitat del servei, desplaçant-ne d'altres com l'avaluació del rendiment dels agents.

QLT.024: Es valorarà que el Pla de Qualitat estigui alineat amb els requeriments de l'àmbit "Avaluació i supervisió" i amb el Pla de Formació.

QLT.025: Es valorarà la presentació d'un proposta d'assegurament de la qualitat en relació al model de teletreball.

14.5.1 Sistemes d'avaluació que realitza la DGSEC

El proveïdor ha de facilitar les eines necessàries per tal que DGSEC pugui fer el control de qualitat del servei que consideri.

14.5.2 Sistemes d'avaluació que ha d'aportar el proveïdor

Sistema	Descripció
Valoració del grau de satisfacció en finalitzar la trucada	El proveïdor ha d'habilitar un sistema que permeti a les persones que truquen al telèfon 012, valorar el seu grau de satisfacció amb el servei rebut en una escala d'entre 1 i 5, on 5 és molt satisfet i 1 gens satisfet. La puntuació atorgada s'ha d'emmagatzemar vinculada al codi de l'agent que l'ha atès i a la classificació temàtica. Posteriorment, el proveïdor haurà de facilitar un sistema que permeti l'anàlisi de resultats mitjançant l'accés remot de la DGSEC així com vincular les dades obtingudes al l'eina central d'explotació de dades del servei. A la cloenda de totes les trucades el sistema oferirà automàticament valorar l'atenció rebuda, sense la intervenció de cap agent.
Escolta activa	Totes les trucades són susceptibles de generar el procés d'escolta activa, pel qual hi ha un procediment específic i una formació. Aquest procés consisteix en la detecció i recollida de necessitats i dificultats de les persones que truquen mentre són ateses. No és un procés a banda, forma part del mateix procés de la trucada i pot representar un augment d'uns 15 segons de TMO. Aquest temps d'operativa s'ha de preveure en cada trucada. Cal diferenciar-ho de les queixes i reclamacions ja que no es dona cap expectativa de resposta ni resolució. Ni tan sols s'ha de comunicar que es recull. Només es tracta de recopilar situacions susceptibles de dur a terme processos interns de millora amb cadascun dels organismes afectats.

Recollida de queixes i suggeriments de la ciutadania	Els agents han de recollir les queixes i suggeriments que puguin manifestar les persones que truquin al 012. Tant les del propi servei com les de qualsevol altre servei públic. Per norma general es fa a través del Gestor de contactes (CQS) o els sistemes que es determinin. La DGSEC facilitarà els procediments corresponents.
Escoltes de supervisió i/o coordinació	El proveïdor ha de fer regularment una mitjana de 3 escoltes telefòniques mensuals a tots els seus agents. El mètode d'avaluació i indicadors han d'estar alineats amb la DGSEC.
Altres	El proveïdor podrà oferir altres sistemes d'avaluació de la qualitat que es consideraran en funció de la seva idoneïtat, eficàcia i oportunitat d'aplicació.

QNT.029: Es valorarà el compromís d'escoltes per agent, a partir de 3 mensuals (s'

QLT.026: Es valoraran altres sistemes d'avaluació de la qualitat en funció de la seva idoneïtat, eficàcia i oportunitat d'aplicació.

14.5.3 Indicadors i estàndards bàsics d'atenció telefònica

Aportat per	Indicador	Estàndard mínim de qualitat
Proveïdor	Nivells d'atenció d'agent virtual	99%
	Nivells d'atenció d'agents	95%
	Nivells d'atenció ASV	100%
	Nivells de cobertura de posicions d'atenció	90%
	Nivell de servei d'agent virtual	99% abans de 10 segons
	Nivells de servei d'agents	75% abans de 30 segons
	Nivells de servei ASV	95% abans de 15 segons
	Atenció coneixement el motiu de la trucada entrant per 012	95%
	Temps d'atenció efectiva vs. Temps de la trucada	62%
	Temps d'espera en silenci	0 segons
	Activació de música en espera	20 segons
	Temps màxim d'espera amb música, sense represa	45 segons
	Satisfacció al final de la trucada (valoració entre 1 i 5)	4,5
DGSEC	Enquesta externa de satisfacció global amb el servei	8,4 sobre 10
	Enquesta externa de l'amabilitat dels agents	8,5 sobre 10

	Enquesta externa sobre la rapidesa	8,0 sobre 10
	Enquesta externa sobre la resolució de la consulta	95%
	Enquesta externa sobre la recomanació del servei	95%
	% de queixes del 012 en relació a les trucades ateses	0,005%
Proveïdor i DGSEC	Inici de la conversa amb la frase protocol·litzada i el nom de l'agent	98%
	Avís a qui truca en cas de transferència	98%
	Identificació de l'agent en cada transferència	98%
	Adaptació a l'idioma de conversa de la persona que truca	98%
	Atenció coneixement el motiu de la trucada transferida d'un altre agent	98%
	Comiat amb la frase protocol·litzada	98%
	Gestió atenció generalista. Idoneïtat de les respostes	95%
	Gestió atenció especialista. Idoneïtat de les respostes	98%
	Gestió de la realització de tràmits	99%
	Idoneïtat del procediment	98%
	Idoneïtat en tots els aspectes: agents, continguts i procediments	95%

14.5.4 Indicadors i estàndards generals de missatgeria instantània i xarxes socials

La qualitat general d'aquest servei s'avaluarà a través de diversos indicadors. Els bàsics són:

Indicador	Estàndard mínim de qualitat
Temps de resposta del primer contacte d'un agent	20 minuts
Temps de resposta de resolució	1 hora
Gestió de les consultes. Idoneïtat dels continguts	99%
Gestió de les consultes. Idoneïtat dels procediments	99%
Gestió de les consultes. Concreció	99%
Gestió de les consultes. Ortografia	99%
Gestió de les consultes. Sintaxi	99%
Percentatge de queixes del servei de missatgeria i xarxes socials en relació a les consultes ateses	0,01%

14.5.5 Indicadors i estàndard generals d'infraestructura tècnica

Indicador	Estàndard mínim de qualitat
Disponibilitat del servei de connectivitat WAN (SLA)	99,99 %
Disponibilitat del servei de connectivitat LAN i VPN (SLA)	99,99 %
Disponibilitat del servei de l'ACD/PBX (SLA)	99,99 %
Disponibilitat del servei de la CTI (SLA)	99,99 %
Disponibilitat del servei de la IVR (SLA)	99,99 %

14.5.6 Informes mensuals

El proveïdor ha de presentar un informe executiu mensual, en els 5 primers dies hàbils de cada mes.

El format i contingut es pacta amb la DGSEC i ha de contenir com a mínim dades referents a:

Àmbit	Indicador
Activitat i operativa	Activitat d'acord amb els requeriments inicials (10.3.2)
	Escolta activa
	Alta o ampliació de nous serveis, fixos, cíclics o eventuais
	Baixa de serveis
	Canvis d'operativa
	Dades referents a la cobertura de posicions d'atenció (per número d'agents en atenció telefònica i digital per tram horari i especialitat)
	Necessitats detectades (continguts, operatives, formatives...)
	Percentatge de personal en mode de teletreball
	Dades de seguiment i reporting fixant objectius dels equips que teletreballin
	Incidències tècniques relacionades amb el funcionament de les infraestructures
	Indicadors de seguiment de la implementació dels projectes i pilots aprovats en el Comitè d'Innovació i Qualitat
	Qualsevol altra qüestió aliena a la prestació del servei (canvis d'espais, visites, premsa, filmacions, etc.)
	Altres informes sistemàtics que es puguin requerir al llarg del contracte
Incidències	Volum

	Tipus
	Causes
	Durada
	Freqüència
	Nivells d'afectació
	Accions fetes
	Resolució
Qualitat ⁷	Avaluacions realitzades
	Resultats obtinguts amb qualsevol sistema d'avaluació
	Accions de millora, si s'han fet
	Resultats després de les accions de millora
	Idoneïtat del procediment
	Idoneïtat en tots els aspectes: agents, continguts i procediments
Formació ⁸	Hores de formació realitzades:
	• Per tipus de formació (nous serveis, reciclatges...) • Per especialitat • Per agent (mitjana)
	Total d'agents formats de cada especialitat. No el nombre d'assistents a les formacions, sinó el total d'agents que tenen coneixements per atendre aquella matèria.
	Còpia de les signatures d'assistència (vegeu "Acreditació de les formacions")

14.6 Informes anuals

El proveïdor ha de presentar una memòria anual abans de l'1 de març de l'any següent. Si fos any de finalització de contracte l'ha de presentar en un màxim de 15 dies, a partir de la data de finalització de la relació contractual.

El proveïdor ha de fer una proposta de memòria que validarà la DGSEC.

- Resum dels informes mensuals
- Diagrama funcional
- Diagrama de vectoritzacions
- Memòria operativa

⁷ Els resultats de les escoltes realitzades es presentaran a la DGSEC mensualment, juntament amb la resta de dades, especificant les accions correctores iniciades per solucionar les no conformitats detectades. Aquesta informació es compararà amb els resultats de les supervisions externes realitzades per la DGSEC (ciutadà anònim, escoltes i altres valoracions).

⁸ Mensualment el proveïdor ha de presentar un resum dels indicadors quantitatius que mesurin el nombre d'hores impartides i el nombre d'agents formats, així com un resum dels indicadors qualitatius, quant als resultats de les avaluacions realitzades. Els indicadors indicats són els mínims que s'han d'oferir.

- Memòria tècnica
- Inventari de documents del servei (manuals, procediments, memòries, informes, etc.)

15. Seguretat

15.1 Gestió del coneixement

Tots els desenvolupaments a càrrec de la DGSEC s'han de documentar detalladament i lliurar la documentació relacionada (anàlisi funcional, disseny tècnic, arquitectura, plans de proves, manuals d'usuari, etc) així com el codi font, si la DGSEC el requereix.

Els desenvolupaments a càrrec de la DGSEC no es poden utilitzar en altres serveis. En cas que així es requereixi, s'ha de:

- Demanar autorització expressa
- Abonar la part proporcional dels costos

15.2 Seguretat de les dades

15.2.1 Deure de discreció, confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

Per a l'execució d'aquest servei, la DGSEC, com a òrgan responsable de la prestació de l'atenció ciutadana per qualsevol canal, responsable del tractament que es fa a través de la plataforma de tramitació de l'Administració de la Generalitat i com encarregada del tractament dels diferents responsables que precisen l'ús del canal 012 per a la prestació dels seus serveis a la ciutadania, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, que actua en qualitat d'encarregada del tractament, les dades personals incloses en els tractaments descrits a aquest enllaç: <https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/serveis/atencio-telefonica/proteccio-de-dades/>

L'empresa contractista s'obliga a tractar les dades únicament amb la finalitat de prestar el servei contractat i sempre d'acord amb les instruccions de la DGSEC, i a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració de la Generalitat, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.”

15.3 Seguretat dels sistemes

15.3.1 Seguretat sistemes d'informació

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

Dret d'auditoria

Per tal de vetllar per la qualitat del servei, la DGSEC es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

Gestió d'incidents

L'empresa adjudicatària informará a la DGSEC de qualsevol incident de seguretat.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la DGSEC en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

15.3.2 Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació

El proveïdor ha de vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, les bases de dades i la informació de la Generalitat de Catalunya, així com per a la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, ha de prestar els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deterioració dels programes i bases de dades utilitzats i que són propietat de la Generalitat de Catalunya.

La plataforma ha de disposar de sistemes d'auditoria d'activitat i de monitoratge en temps real de tots els components (lògics i físics) de l'arquitectura, siguin de maquinari, programari o enllaços de comunicacions de veu i / o dades i que inclogui programar alertes automàtiques. El proveïdor ha de subministrar, si és requerit, informes sobre el resultat de les auditories d'activitat i de monitoratge, en resposta a demandes puntuals de la DGSEC.

15.3.3 Pla de contingència

S'ha de disposar d'un pla de contingència del lloc d'agent i un SLA clar de tornada a disponibilitat que s'avaluarà en els seguiments corresponents.

L'objectiu és assegurar que tots els sistemes informàtics, elements de telecomunicacions i les diferents aplicacions estan operatives 24 hores al dia, 7 dies per setmana i cal contemplar aquest requeriment de disponibilitat en el disseny de l'arquitectura de la infraestructura tecnològica del servei (vegeu punt 4.1). Tots els serveis tecnològics del servei han d'estar en tot moment disponibles, amb l'excepció quan, per requeriment de manteniment o millores de programari o maquinari, es programin parades dels recursos afectats.

El proveïdor ha de redactar un pla de contingència que incorpori els requeriments derivats de la implantació de la prestació del servei en remot i la no presencialitat com característica transversal del servei. En termes de servei, s'espera que el treballador en remot no compti amb limitacions derivades de la deslocalització del seu lloc de treball.

S'ha de presentar un pla de contingència, en un màxim d'un mes de la posada en marxa del servei, en relació a la inhabilitació parcial o total dels seus sistemes, telecomunicacions i instal·lacions, considerant diferents alternatives i actuacions d'acord amb la durada de la contingència. Aquest pla ha d'incorporar, com a mínim:

- L'aplicació de sistemes de continuïtat energètica UPS
- Sistemes d'alimentació ininterrompuda
- Sistemes antiincendis
- Sistema de back-up i de recuperació pels diferents sistemes crítics que conformen el Pla: ACD, lloc de treball de l'agent, CTI, gravació de trucades, IVR, etc.
- Sistemes proposat de còpies de seguretat i de recuperació de dades que gestiona el servei.
- Ha de contemplar alternatives de contingència físiques (centre de treball alternatiu) o en teletreball que garanteixin un dimensionament mínim del 50% de les posicions que conformen el servei en horari complet.

S'ha de dur a terme com a mínim dues vegades a l'any proves de rendiment, còpia de seguretat i *restore* simulant una caiguda del sistema i una vegada a l'any comprovar el funcionament del servei en el centre de treball alternatiu (si es proposa aquesta opció com a pla de contingència). Aquesta prova s'ha de consensuar amb la DGSEC, a la que remetrà l'informe de resultats

La DGSEC proporcionarà criteris d'actuació i contactes per a les incidències dels seus sistemes i eines.

QNT.030: Es valorarà en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de reducció del temps de posada en marxa de llocs de treball operatius. Requeriment, màxim 2 hores després de produir-se la incidència.

QNT.031: Es valorarà en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de dimensionament dels llocs de treball dels agents a partir del 50% requerit, en les primeres 2 hores de la incidència.

15.3.4 Certificat de conformitat de l'Esquema Nacional de Seguretat

L'empresa ha de disposar d'una certificació de conformitat de l'Esquema Nacional de Seguretat, d'acord amb el que preveu el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat.

15.4 Seguretat de les instal·lacions

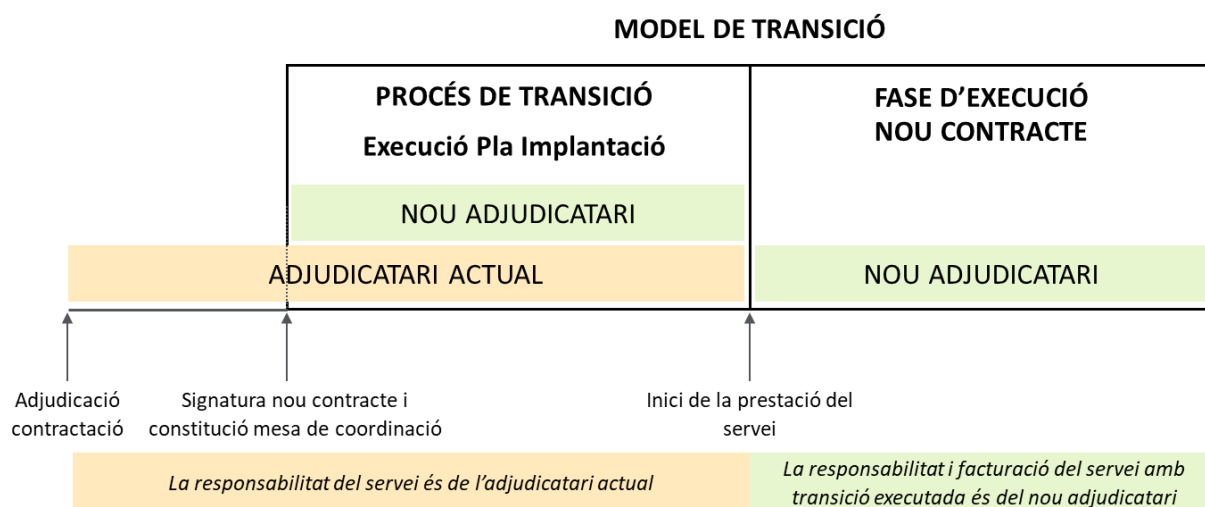
S'ha de comptar amb un Pla d'emergències de les seves instal·lacions, que compleixi tots els requeriments legals. Ha de fer referència a les dades acreditatives i ha de presentar un extracte on consti com a mínim, els sistemes de detecció i extinció d'incendis, sistemes d'evacuació, plans, simulacions i altres elements que garanteixin la seguretat de les persones que treballen i acudeixin ocasionalment. També ha d'informar dels sistemes de seguretat i control d'accessos durant les 24 hores del dia.

16. Implantació, transició i retorn

La implantació, transició i retorn del servei són processos vinculats només al canvi de proveïdor.

16.1 Model d'implantació

Les empreses proveïdores han de presentar amb l'oferta una proposta detallada del Pla d'implantació amb les tasques i necessitats per a la posada en marxa del servei. Aquest pla ha d'explicitar el procés d'implantació de tots els requeriments i ofertes del plec, així com un cronograma amb les dates crítiques.



Procés de transició

El procés de transició amb el nou proveïdor fins a la data d'inici del servei s'ajustarà en funció de la data de signatura del contracte. S'estima un període de transició d'uns 20 dies laborables. Durant aquest període, s'ha d'establir una mesa de coordinació, composta per representants amb capacitat executiva de:

- La DGSEC
- El CTTI
- El proveïdor sortint
- El proveïdor entrant

Per garantir i minimitzar l'impacte sobre el servei s'establirà un Pla de transició amb terminis, definint els processos crítics, l'adaptació d'infraestructures, trasllat de sistemes, dades, recursos humans i coneixement.

Aquest Pla de transició ha de detallar el procés de transferència de coneixement, que inclourà:

- Formació específica i formal per l'assumpció del servei. Aquesta formació serà proporcionada pel proveïdor sortint segons les condicions que hagi acordat amb el proveïdor adjudicatari del servei i sota la supervisió de la DGSEC.
- Documentació necessària per l'assumpció del servei ha de ser proporcionada pel proveïdor sortint. És responsabilitat del proveïdor adjudicatari identificar i recopilar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei (documentació dels sistemes i aplicacions, documentació tècnica, procediments d'actuació, etc.). En aquells

casos en què no hi hagi documentació prèvia necessària per prestar el servei, el proveïdor adjudicatari ha de planificar i executar la seva elaboració, d'acord amb la DGSEC i sense cost addicional per a la DGSEC.

- Realització d'una prova en mode “*shadowing*”. L'execució es decidirà per criteri de la DGSEC, i servirà com a comprovació de la capacitat del proveïdor entrant per assumir la responsabilitat del servei. En aquesta prova totes dues plataformes (proveïdor entrant i proveïdor sortint) estan operatives. El proveïdor sortint continua donant el servei, però es farà la transferència o gestió d'un percentatge de les interaccions al proveïdor entrant.

El proveïdor sortint ha de donar tot el suport, informes tècnics, dades d'activitat, i fitxers relacionats fruit de la prestació del servei des del seu inici, per tal facilitar tot el procés de devolució amb garanties.

El nou proveïdor ha de fer la recepció, tractament, migració i implantació de totes les dades històriques des de l'any 2010 que resideixin en el proveïdor actual. El període màxim per aquesta migració de dades és de 20 dies naturals des de l'inici del contracte.

En aquest període de transició, el servei el continua prestant l'anterior proveïdor. El nou, no pot facturar cap concepte fins que comenci a prestar el servei.

16.2 Devolució del servei

El proveïdor ha d'incloure en la seva oferta un Pla de devolució que almenys contingui:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (paral·lel, sessions de treball,...).
- Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
- També s'ha de proposar el pla de lliurament de:
 - Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (Sessions de treball, conferències, formació d'equips mixtos).
 - Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, la planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
 - Infraestructura. Determinar les accions a emprendre en el traspàs de la infraestructura de programari.
- Qualsevol altra documentació procedimental i de continguts del servei.

El proveïdor s'ha de comprometre a fer la migració de totes les dades disponibles del servei al nou proveïdor.

Pel que fa a la devolució del servei, cal que l'adjudicatari tingui present que la devolució del servei no tindrà cap cost per la Generalitat, addicional al del propi servei.

QLT.027: Es valorarà el detall de les especificacions establertes i les millores del Pla de devolució del servei.

17. Penalitzacions

17.1 Incompliments

Si no s'especifica el contrari, tots els requeriments i ofertes han d'estar disponibles operativament, des del primer dia de servei. Els terminis per a la implantació de requerits o ofertes, no es consideraran assolits si no es compleixen al 100%. Un cop exhaurit el termini, l'incompliment es comptabilitza per dies naturals.

A continuació s'inclou la taula de penalitzacions lligades al servei:

Nom	Descripció	Fórmula de càlcul
Data d'inici del servei	Incompliment de la data d'inici del servei per causes atribuïbles al proveïdor	5.000 € diaris
Requeriments d'obligat compliment	Requeriments d'obligat compliment que no impliquin endarrerir l'inici del servei però que no estiguin operatius des del primer dia	300 € diaris, per cada requeriment incomplet
Data d'inici de requeriments després de la data d'inici	Requeriments d'obligat compliment que tenen un termini de tolerància posterior a la data d'inici del servei. Si hi ha ofertes que milloren aquests terminis de tolerància, la data de comptabilització de l'incompliment, serà la de l'oferta	Un cop superat el termini establert, 1.000 € diaris, per cada requeriment incomplet
Desenvolupaments i nous requeriments amb despesa durant el contracte	Un cop el desenvolupament hagi estat aprovat per la DGSEC, començarà a comptar el temps.	100 € diaris, per cada dia natural que passi del temps establert
Incompliments quantitatius	Incompliment de compromisos quantitatius de l'oferta (nombre d'agents, hores de formació, etc.) durant el contracte.	Punts atorgats en la valoració x 100 € x % d'incompliment de l'oferta o requeriment
Caigudes d'agent virtual. AV	Si el sistema d'AV deixa de funcionar, i no s'ha implantat una alternativa millor, les trucades entraran i distribuïran a través d'atenció generalista (AG). Mensualment es revisarà l'activitat i es valorarà el percentatge de trucades que	$\left[\frac{(\% \text{ de tolerància } (99) - \% \text{ enrutaments AV}^9)}{100} \right] \times \text{N}^\circ \text{ de trucades que haurien d'haver entrat a AG}$

⁹ Descomptant les desambiguacions

	s'han encaminat per l'agent virtual, en relació a les que hi ha de passar	
Incompliment dels nivells d'atenció	Incompliment en els nivells d'atenció per causes imputables al proveïdor	$[(\% \text{ de tolerància (95)} - \% \text{ d'atenció absolut}) / 100] \times \text{N}^\circ \text{ de trucades mensuals no ateses.}$
Incidències tècniques	Indisponibilitat dels sistemes crítics que conformen la infraestructura tècnica del servei en els quals s'ha establert un SLA de disponibilitat (vegeu secció 14.5.5)	$[(\% \text{ SLA de tolerància} - \% \text{ de temps de servei mensual}) \times \text{import mensual del servei a facturar}] \times 10$

Les penalitzacions descrites en l'apartat 17.1 per incompliments en la provisió del servei poden ser acumulatives, amb una quantia màxima del 10% de la facturació mensual.

17.2 Caigudes d'altres sistemes

En relació a la caiguda d'altres sistemes, si això genera despeses, la DGSEC es reserva el dret de reclamar el rescabament que correspongui.

17.3 Rescabament per actuació indeguda

La DGSEC pot reclamar el rescabament en l'import de la trucada en aquelles trucades en què les persones reclamin perquè han rebut una mala informació o gestió, d'acord amb els procediments establerts.

Aquesta comprovació i avaluació es fa conjuntament amb la DGSEC mitjançant la gravació de trucades i allò que es consideri oportú.

Aquest sistema ha de ser àgil administrativament i s'ha de fer efectiu en un termini màxim de **30 dies** naturals des de la presentació de la documentació acreditativa.

17.4 Pla de detecció i mitigació de riscos associats al servei

El proveïdor ha de disposar d'un pla de detecció i mitigació de riscos davant de possibles incompliments en l'execució del contracte, pel que fa a terminis, grau d'encert de les accions recomanades (formació, recursos humans) o qualssevol altres activitats en el marc d'aquest projecte.

Els riscos s'han de classificar segons un llistat consolidat de possibles incidències, on s'han d'expressar i aclarir:

1. Les tasques relatives a la planificació i millora del proveïdor a escala teòrica. Definir l'encarregat de l'elaboració i plantejament de les millores de processos i sistemes, i el responsable de tota conseqüència derivada de la inexactitud de les seves aportacions.
2. Les tasques relatives a la supervisió i execució de les millores previstes a escala pràctica. En cas que aquestes tasques siguin executades pel mateix servei i no es

realitzi de manera correcta, les responsabilitats aniran dirigides a l'agent encarregat de la seva instal·lació.

3. Les tasques relatives a la preparació i la instal·lació de sistemes de seguretat i de registre, conforme a la regulació existent.

Aquest pla es revisarà conjuntament amb la DGSEC durant l'execució del contracte per a assegurar la seva claredat, execució i, si escau, l'aplicació de penalitzacions associades als riscos no mitigats.