PROYECTO TÉCNICO Y VALORACIÓN ECONÓMICA PARA EL ENCARGO DE SERVICIOS DE CITA PREVIA ITV (INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS) DE VEIASA (VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCIA S.A.).

Contenido

1. OBJETO 3
2. ALCANCE 3
3. ATENCIÓN PERSONALIZADA: 4
3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER 4
3.2. NIVELES DE SERVICIO ATENCIÓN PERSONALIZADA 5
3.3. VOLUMEN DEL SERVICIO ATENCIÓN PERSONALIZADA 5
3.4. DIMENSIONAMIENTO DE PERSONAL DE OPERACIÓN CALL CENTER 6
3.5. RECURSOS TÉCNICOS 8
3.6. FORMACIÓN Y RECICLAJE DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO 9
3.7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD 10
3.8. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO 10
3.9. INDICADORES Y VALORES OBJETIVOS DEL ENCARGO 10
4. ATENCIÓN TELEMÁTICA (I.V.R.): 11
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER 11
4.1.1. CITA PREVIA 12
4.1.2. CUADRO DE MANDOS 16
4.1.3. PROCEDIMIENTO OPERACIÓN IVR 16
4.2. RECONOCIMIENTO VOCAL 17
4.3. BOLSA DE HORAS 17
5. LÍNEAS DE ACTUACIONES EN LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL ENCARGO 18
6. EQUIPO DE TRABAJO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES 19
7. VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS SERVICIOS. 20
8. LISTADO DE ACRÓNIMOS. 22

1. OBJETO

El objeto de este documento es la presentación del "Proyecto Técnico" del encargo de servicio entre VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA S.A. (en adelante VEIASA) y la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A, en adelante SANDETEL, por la que se encarga a ésta la ejecución de los servicios asistencia telefónica personalizada para la solicitud y concertación de cita previa para la realización de Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) y el servicio de atención al cliente en el ámbito de servicios de VEIASA, así como los servicios telemáticos tales como IVR (Interactive Voice Response), a través de un servicio de atención multicanal dirigido a la población andaluza con el fin de facilitar y aproximar a la ciudadanía los servicios de Cita Previa para la Inspección Técnica de Vehículos (ITV).

Teniendo en cuenta este objetivo, se hace necesaria la evolución de estas actuaciones destinadas a la población andaluza, adaptando y consolidando las herramientas que hasta ahora se han venido utilizando en el desarrollo de estos servicios y desarrollando nuevas soluciones que mejoren la calidad de los mismos y que constituyan una garantía en las actuaciones realizadas, facilitando el acceso al servicio de Cita Previa y optimizando todos los recursos disponibles.

La naturaleza de los trabajos que se pretenden encargar requieren que se garantice la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información (datos) que se tratan. Por este motivo esta prestación requiere un mayor control por parte de VEIASA durante la ejecución de la misma.

2. ALCANCE

Facilitar la atención y asistencia telefónica, tanto personalizada, como por medios telemáticos tales como IVR, con sistemas automáticos de enrutamiento de llamadas mediante tonos multifrecuencia, para la solicitud y concertación de cita previa para la realización de Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV). Asimismo se incluye el servicio de información sobre la ITV u otros servicios prestados por VEASA.

Independientemente de los procesos aquí definidos, a lo largo de la ejecución del encargo se podrán modificar los mismos con el objetivo de optimizar los costes o mejorar el servicio.

3. ATENCIÓN PERSONALIZADA:

3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER

El servicio telefónico de cita previa para la ITV tendrá como objetivo principal:

Facilitar y aproximar el servicio de Cita Previa para la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) a la ciudadanía andaluza.

La prestación del servicio se ofrecerá de forma ininterrumpida en este tramo horario:

- de lunes a viernes de 7:30h a 20:30h. - los sábados de 9:00 a 14:00h. - excepto festivos autonómicos y nacionales

Para la prestación del servicio, se establecen los siguientes tipos de locuciones:

- Locución de Bienvenida: definida por VEIASA - Mensaje de paciencia: estándar - Locución Fuera de Horario: definida por VEIASA

VEIASA podrá requerir otro tipo de locuciones que serán comunicados a SANDETEL previamente a su implementación en producción.

Los procesos operativos de recepción de llamadas serán los que se definan por VEIASA según sus necesidades y que serán comunicados a SANDETEL previamente a su implementación en producción, considerando que las modificaciones pueden implicar revisiones en los tiempos medios de operación y, por tanto, en la valoración económica.

La gestión de las citas, y de información en caso de que la hubiera, se realizará sobre la plataforma destinada por VEIASA a la gestión de estos servicios telefónicos.

3.2. NIVELES DE SERVICIO ATENCIÓN PERSONALIZADA

Los niveles de atención y servicio deberán ser los siguientes, para un tiempo medio de atención inferior a 100 segundos:

- 90% de las llamadas atendidas mensualmente, según el siguiente cálculo:

% Nivel de atención mensual = Nº llamadas atendidas / Nº llamadas recibidas

- 85% de las llamadas atendidas diariamente, según el siguiente cálculo:

% Nivel de atención diaria = Nº llamadas atendidas / Nº llamadas recibidas

- El tiempo medio de espera en cola será inferior a 25 segundos.

Los niveles de servicio están garantizados en las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas y/o acuerdos específicos para cada uno de los servicios con los proveedores, con sus consecuentes penalizaciones por incumplimiento a los mismos.

3.3. VOLUMEN DEL SERVICIO ATENCIÓN PERSONALIZADA

La siguiente tabla representa el número total de llamadas mensuales gestionadas en 2018 y la distribución a lo largo del año:

	Distribución 2018	INTERACCIONES ITV
ENERO	8%	194.122
FEBRERO	7%	157.935
MARZO	8%	190.909
ABRIL	8%	203.458
MAYO	10%	248.629
JUNIO	10%	230.496
JULIO	10%	246.284
AGOSTO	8%	194.479
SEPTIEMBRE	8%	190.637
OCTUBRE	9%	206.232
NOVIEMBRE	8%	191.502
DICIEMBRE	6%	152.499

La distribución de las llamadas diarias aproximada es la siguiente:

	(%) LLAMADAS
7:30 - 14:30	75%
15:00 - 20:30	35%

3.4. DIMENSIONAMIENTO DE PERSONAL DE OPERACIÓN CALL CENTER

El dimensionamiento del Call Center, tanto de los recursos humanos, como técnicos, se obtendrá teniendo en cuenta las necesidades en cada momento de los distintos servicios y los niveles de servicio acordados.

La variabilidad del tráfico y de la carga de trabajo provoca que el dimensionamiento sea flexible.

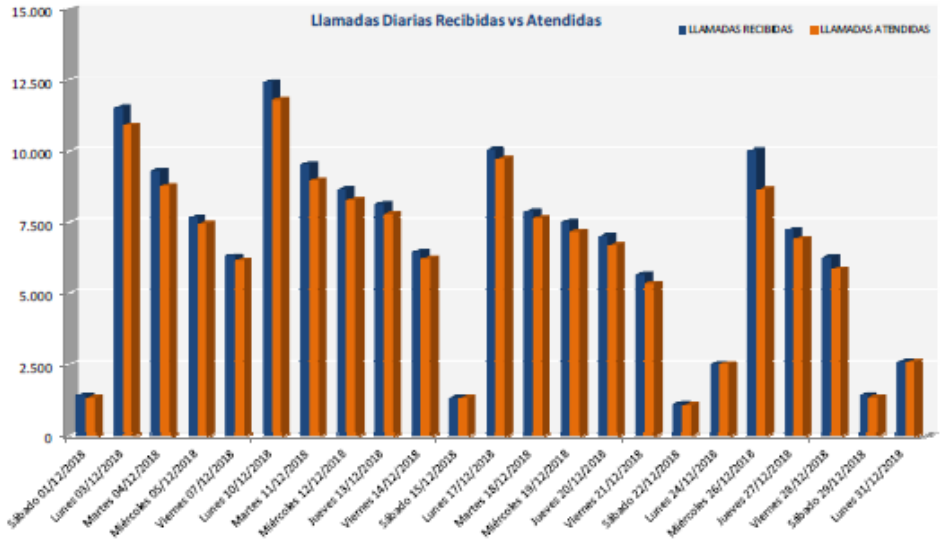
Los datos promediados para 2018 son:

- Llamadas mensuales recibidas: 200.598
- Llamada mensuales atendidas: 192.095
- Promedio diario de llamadas recibidas: 7.997
- Promedio diario de llamadas atendidas: 7.658
- Duración media aproximada de las llamadas de cita previa: 0:01:46 (min:seg)
- Horas diarias de servicio:
    - De Lunes a Viernes: 13horas (de 7:30 a 20:30 horas)
    - Sábados: 5 horas (de 9:00 a 14:00 horas).
- Aproximadamente el 75,00% de las llamadas se reciben entre las franjas 07:30-14:30 horas
- Horas mensuales de operación promedio: 7.279 horas

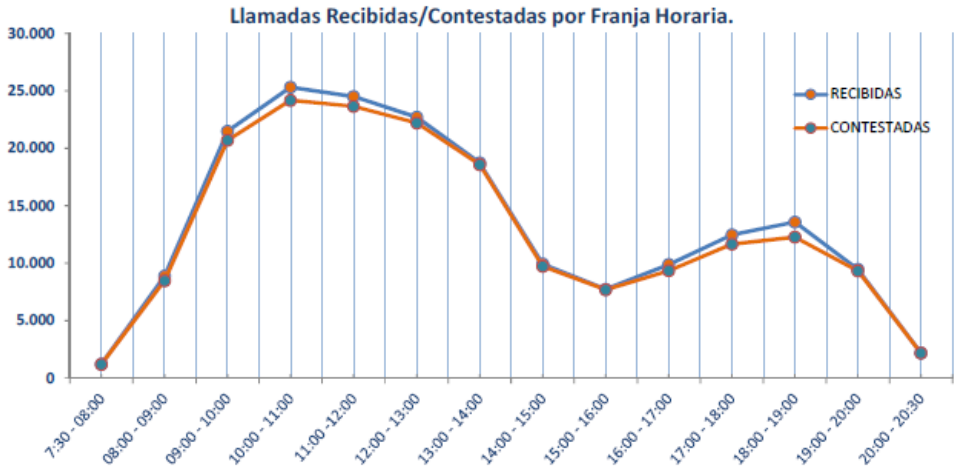
Por otra parte, la planificación de recursos depende de la curva de llamadas que se recibe en el call center. Esta curva sufre variaciones en función de las situaciones que origina la prestación del servicio. No obstante, se puede considerar que mantiene unas características que se repiten a lo largo de los meses.

Por un lado, la tendencia histórica del servicio permite observar que a lo largo de la semana el volumen de llamadas disminuye de forma considerable de lunes a viernes y que a medida que avanza el mes también disminuye el volumen de llamadas al comparar los mismos días entre las semanas del mes. Es decir, el volumen de llamadas del primer lunes es muy superior al del viernes de la misma semana y superior, también al segundo lunes del mes y de éste con respecto al tercero.

A continuación, se muestra un gráfico ilustrativo que nos permite observar la diferencia en la carga de trabajo en función de los días de la semana y a medida que avanza el mes de gestión:



Por otro lado, y atendiendo al horario de atención de las 7:30 de la mañana a las 20:30 horas de la tarde, el 75% de las llamadas se concentran en las franjas horarias de la mañana. El siguiente gráfico muestra un ejemplo de comportamiento medio de la curva de llamadas:



Como ejemplo ilustrativo, se añade cuadro con algunos ejemplos de horas necesarias para volúmenes determinados de interacciones, calculados en base a un Tiempo Medio de Operación de 90 segundos:

INTERACCIONES	170.000	180.000	190.000	200.000	210.000
HORAS	5653	5985	6318	6650	6983

SANDETEL mantendrá esta relación en la ejecución del presente encargo.

En caso de que el T.M.O. difiera de 90 segundos la variación de la relación sería lineal.

3.5. RECURSOS TÉCNICOS

A. Equipamiento del puesto

El equipo humano encargado de atender los distintos servicios prestados por el Call Center dispondrá de los medios técnicos que permitan satisfacer las necesidades de comunicaciones y la adecuada ejecución de los trabajos encomendados. Éstos contarán al menos con los medios siguientes:

- Un espacio físico de trabajo.
- Línea y terminal telefónico.
- Ordenador con conexión a internet y con posibilidad de utilizar cualquier navegador web.
- Cascos livianos.

B. Centralita y ACD

Los datos e información que se generen durante los trabajos se canalizarán y centralizarán a través de la plataforma tecnológica de VEIASA para la **gestión de citas**. SANDETEL deberá tener acceso como usuario de gestión de la plataforma para el seguimiento y control del servicio.

La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía cuenta con un **sistema de grabación** audio que permite escuchas sobre los trabajos telefónicos de los agentes. Estas grabaciones estarán a disposición de VEIASA durante 6 meses desde la grabación.

SANDETEL proveerá de la infraestructura de comunicaciones compuesta por una centralita telefónica y un sistema de distribución automática de llamadas (Automatic Call Distribution o ACD). Por su parte, el ACD permite realizar una distribución automática de las llamadas entrantes en el Call Center en base a unas pautas prefijadas. La citada infraestructura cuenta con un sistema de atención y resolución de averías en modo 24x7 los 365 días del año, según acuerdo de nivel de servicio de averías críticas para la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

El ACD es el elemento clave del Call Center que aporta datos estadísticos, tanto actuales, como históricos, de gran utilidad para realizar el análisis del funcionamiento del sistema y el seguimiento de la actividad que desarrollan los agentes operadores, permitiendo, por ejemplo, conocer el porcentaje de tiempo destinado por los operadores al desempeño de las tareas y, de esta forma, tener la posibilidad

de realizar un correcto dimensionamiento del sistema. Así mismo, el ACD proporciona la siguiente información:

- Tasa de abandono: porcentaje del total de llamadas recibidas, que no son contestadas.
- Tasa de llamadas completadas: porcentaje del total de llamadas recibidas, que son atendidas por los operadores.
- Tiempo de espera: tiempo de espera de las llamadas en el sistema antes de ser atendidas por los operadores.
- Duración media de las llamadas.
- Llamadas en cola: cantidad de llamadas recibidas que se encuentran Retenidas en el sistema a la espera de ser atendidas por un operador.

3.6. FORMACIÓN Y RECICLAJE DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

La formación inicial del equipo de trabajo correrá a cargo de SANDETEL. La documentación inicial necesaria para la buena prestación del servicio será proporcionada por VEIASA antes del proceso de formación inicial.

La formación continua o de reciclaje, y la documentación necesaria por parte del equipo de trabajo para la óptima prestación del servicio, será proporcionada por SANDETEL.

3.7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD

Se realizarán distintos análisis de los parámetros del servicio y se crearán los indicadores clave para comprobar la calidad, así como distintas medidas para su mejora. En líneas generales el proceso de control de los datos y las medidas a adoptar serán los siguientes:

Calidad y control de los procesos de servicio: estos trabajos consisten en la medición, análisis y control de los procesos claves para el servicio: niveles de atención, formación, incidencias, cumplimiento de plazos, etc. El objetivo es poder corregir desviaciones a través de un seguimiento directo. Medición de la calidad percibida: estos trabajos consisten en el contacto con el usuario del servicio para observar su satisfacción con el servicio.

Se establecerá un protocolo de comunicación de incidencias a VEIASA.

3.8. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y Seguimiento del Servicio, se elaborará una serie de informes con diferente periodicidad:

Informe estadístico diario: este informe proporciona información detallada sobre el número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas y perdidas por franja horaria y día del mes.

Informes de seguimiento mensual: recoge información, tanto datos estadísticos como información relativa a operativa del Servicio, del mes en curso. Se elabora y emite durante los 10 primeros días posteriores al período evaluado y contiene información del tipo:

- Número de llamadas recibidas/atendidas
- Número de llamadas abandonadas y perdidas
- Tiempo medio de Conversación
- Carga de trabajo por intervalos horarios
- Niveles de atención y calidad

3.9. INDICADORES Y VALORES OBJETIVOS DEL ENCARGO

En el presente apartado se recogen una serie de parámetros o indicadores del Call Center del VEIASA, que se irán ampliando paulatinamente conforme se obtengan los registros necesarios que permitan su medición, con la finalidad de comprobar la eficacia en la gestión de los mismos.

En base a los resultados desprendidos, se podrán establecer acciones de mejora que ayuden a aumentar la eficacia de los procesos medidos, aspecto que repercute en la calidad final de la prestación del servicio

Proceso	Indicador	Cálculo	Objetivo
OPERACIÓN	Tasa de Respuesta	(Llamadas Atendidas/ Llamadas Recibidas)*100	≥ 90%
	Promedio Tiempo Conversación Llamadas Atendidas	(Total tiempo Conversación/ Nº llamadas atendidas)	≤1:40 (min:seg)
	% Días cumplimiento 85% Atención	(Nº días con Llamadas Atendidas ≥85% /Días Atención mes)*100	100%
	Tiempo de Espera Atención Usuarios/as	(Total tiempo Espera Atención/ Nº llamadas atendidas)	< 25 (seg)
ESTADÍSTICAS CITA PREVIA	Cumplimiento Envío Estadísticas	(Estadística emitidas en tiempo y forma/ Estadísticas emitidas) x100	≥ 95%
INCIDENCIAS	Porcentaje de Incidencias Técnicas Plataforma resueltas en plazo inferior 24 horas	(Incidencias resueltas en plazo/Incidencias detectadas) * 100)	100%

4. ATENCIÓN TELEMÁTICA (I.V.R.):

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER

El servicio de Cita Previa a través de IVR es un servicio basado en un sistema multicanal Evolution, configurado en alta disponibilidad que, a modo general, incluye la recepción y emisión de llamadas de voz, Call Back, canal mail y canal chat y el reconocimiento de voz basado en sistemas abiertos de VoIP.

En el caso concreto de VEIASA, el servicio IVR contemplado en el presente encargo, incluye las siguientes actividades:

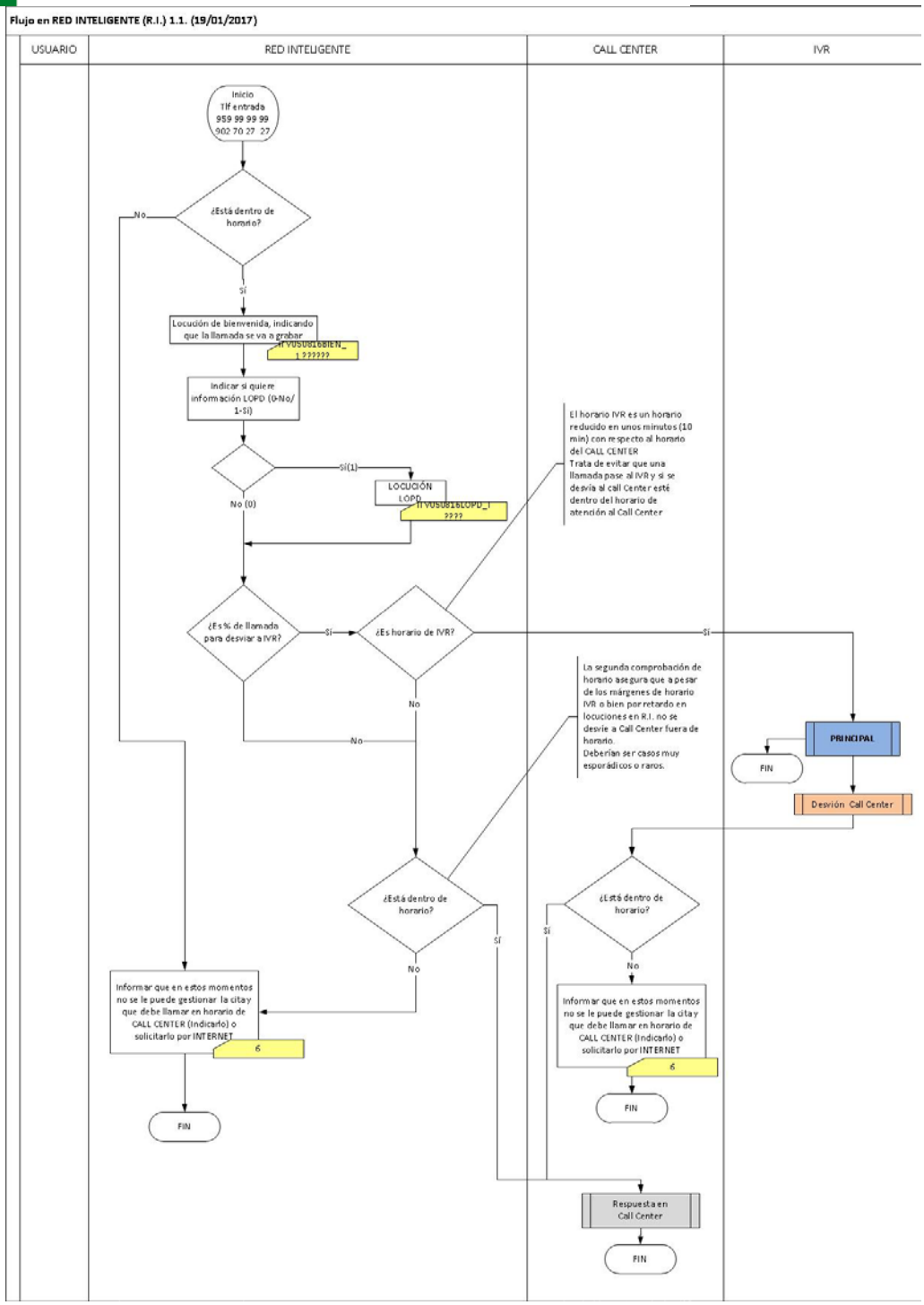
- Capacidad máxima para 70 agentes y 5 supervisores simultáneos
- Capacidad máxima de 75 comunicaciones simultáneas y 2DDI´s
- Puesta en marcha del flujo de IVR definido por VEIASA
- Entrada de datos por parte del usuario vía DTMF
- Integración con plataforma Web Services de VEIASA (JSON / Formato RES)
- Formación técnica y operativa
- Elaboración de cuadro de mandos a medida
- Acceso a estadísticas del servicio en tiempo real
- Servicio de soporte y mantenimiento según procedimiento aprobado por VEIASA
- Tratamiento peticiones según procedimiento aprobado por VEIASA

4.1.1. CITA PREVIA

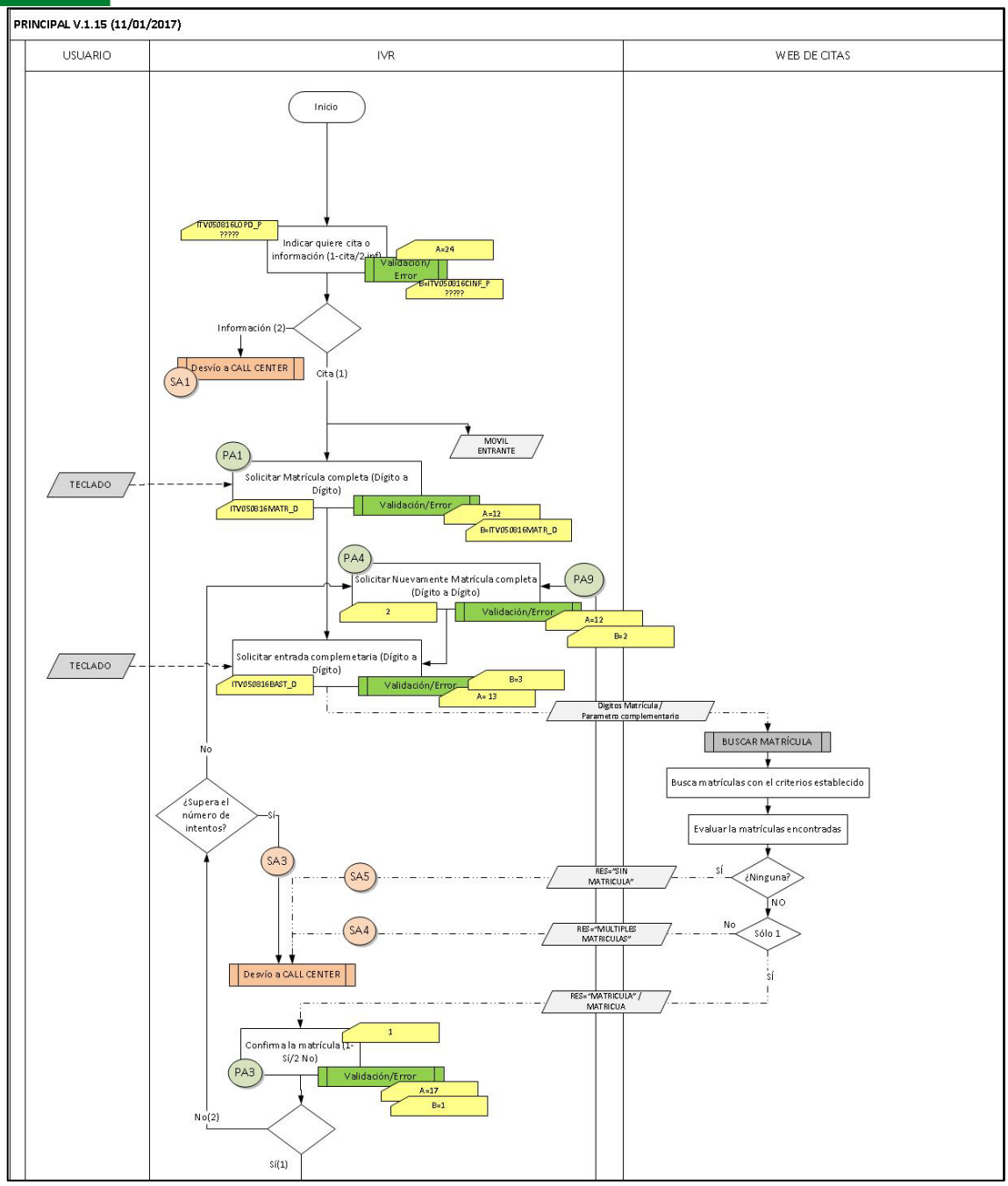
Permite a los ciudadanos obtener cita previa en las estaciones ITV para la realización de las inspecciones técnicas de vehículos.

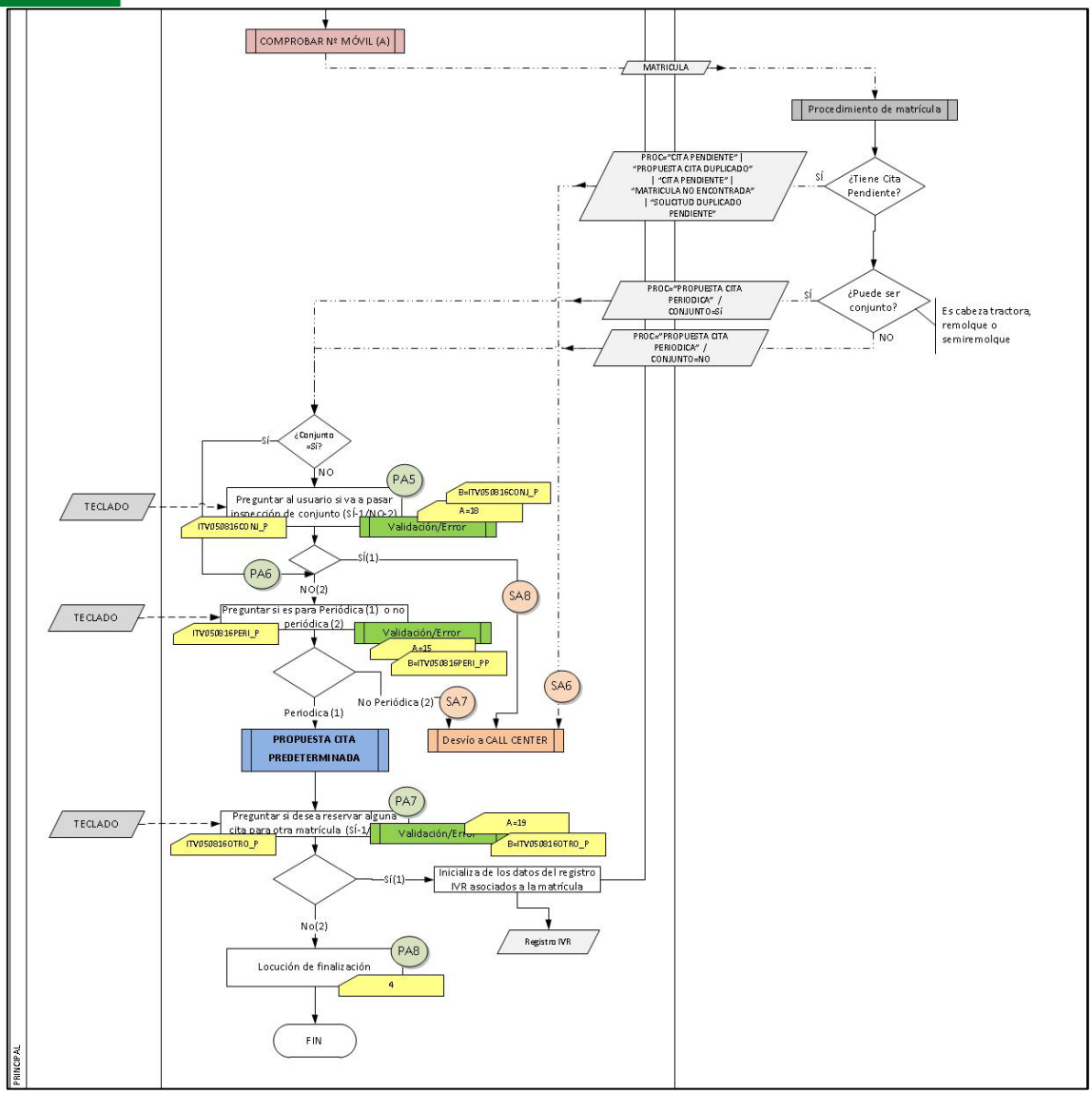
Proceso operativo:

1. El ciudadano accederá al servicio IVR a través del número de teléfono 959999999, cabecera del servicio de Red Inteligente (RI) de acuerdo al siguiente flujo.



2. La llamada será tratada por el IVR de acuerdo al siguiente flujo principal:


PRINCIPAL V.1.15 (11/01/2017)
USUARIO
IVR
WEB DE CITAS
Inicio
ITV050816LOPD_P ?????
Indicar quiere cita o información (1-cita/2-inf)
Validación/ Error
A=24
B=ITV050816CINF_P ????
Información (2)
Desvío a CALL CENTER
SA1
Cita (1)
MOVIL ENTRANTE
PA1
TECLADO
Solicitar Matrícula completa (Dígito a Dígito)
ITV050816MATR_D
Validación/Error
A=12
B=ITV050816MATR_D
PA4
Solicitar Nuevamente Matrícula completa (Dígito a Dígito)
PA9
2
Validación/Error
A=12
B=2
TECLADO
Solicitar entrada complemetaria (Dígito a Dígito)
ITV050816BAST_D
Validación/Error
B=3
A= 13
Digitos Matrícula / Parametro complementario
BUSCAR MATRÍCULA
Busca matrículas con el criterios establecido
Evaluar la matrículas encontradas
¿Ninguna?
SÍ
NO
Sólo 1
No
SÍ
No
¿Supera el número de intentos?
SÍ
SA3
SA5
RES="SIN MATRICULA"
SA4
RES="MULTIPLES MATRICULAS"
Desvío a CALL CENTER
RES="MATRICULA" / MATRICUA
1
Confirma la matrícula (1-Sí/2 No)
PA3
Validación/Error
A=17
B=1
No(2)
Sí(1)



3. El servicio de IVR define salidas hacia el actual Contact Center de Cita Previa en los casos que no pueda cerrar una cita para la Inspección Técnica de Vehículos.

4.1.2. CUADRO DE MANDOS

Para el control y seguimiento del servicio prestado, se ha desarrollado un cuadro de mandos sobre BussinesObject, atendiendo a los requisitos de VEIASA con datos consolidados del día anterior a la fecha de emisión de dicho cuadro.

Además del Cuadro de Mandos, VEIASA, a través de la plataforma IVR, tiene acceso a datos estadísticos del servicio en tiempo real, que le permiten tener conocimiento del estado de la prestación del servicio IVR.

4.1.3. PROCEDIMIENTO OPERACIÓN IVR

La explotación del servicio IVR se rige por el procedimiento de operación acordado con VEIASA. Este procedimiento regula las siguientes actividades:

- Notificaciones de averías o trabajos programados en el entorno SIIWC de VEIASA
- Gestión de avisos y notificaciones de averías o trabajos programados en el entorno IVR de SANDETEL
- Gestión de escalados y/o de procedimientos de contingencia
- Gestión de peticiones, modificaciones y versionado del desarrollo.

El horario de atención para averías críticas o graves de los operadores técnicos de primer nivel del CGO de SANDETEL será de 24x7 ininterrumpido.

El horario de atención para peticiones, modificaciones, etc., por parte de SANDETEL será de 8h a 20h, de lunes a viernes.

Se establecen los siguientes niveles de servicio:

- Tiempo de atención de peticiones: 24 horas
- Tiempo de resolución de incidencias
    - Críticas: 24 horas
    - Graves: 48 horas
    - Leves: 72 horas

El nivel de servicio comprometido es del 90%.

Se define el plan de contingencia a aplicar desde RI en la numeración del servicio 959 99 99 99. El flujo

asociado al plan determina el desvío de un % de llamadas al servicio de Call Center prestado por el sistema OSCC (Open Scape Contact Center). Este valor estará estipulado de común acuerdo entre VEIASA y SANDETEL y será modificada en caso de contingencia al valor 0%, cuya consecuencia es el desvío del 100% de las llamadas al Call Center de VEIASA atendido por el OSCC.

4.2. RECONOCIMIENTO VOCAL

Implantación del servicio de reconocimiento vocal. Este servicio queda definido por:

- Reconocimiento ASR + TTS en llamadas entrantes, permitiendo definir gramáticas con uso de números, letras o palabras en el flujo IVR actualmente definido.
- Posibilidad de creación de nuevas campañas entrantes desatendidas mediante intercambio de información a través de Web Services y reconocimiento ASR/TTS para consulta, intercambio, almacenamiento o captura de variables. Implementación a valorar aparte.
- Control y medición del resultado del reconocimiento para su análisis estadístico mediante cuadro de mando del flujo IVR actualmente definido.
- Disponibilidad en el flujo IVR actual de variables de control y medición: tiempo de llamada actual, tiempo en diferentes puntos de control del flujo, resultado de interacciones por Web Services, uso del ANI del llamante, resultados de interacciones por usuario llamante, hora y fecha de interacción, éxito o fallos de reconocimiento.
- Funcionalidad de agente virtual: Asistencia al reconocimiento ASR por un agente.

4.3. BOLSA DE HORAS

Para acometer actuaciones no contempladas en el alcance del procedimiento de operación y mantenimiento acordado con Veiasa, tales como modificaciones en el flujo una vez superada la fase de piloto, se incluye una bolsa de horas.

Esta bolsa de horas puede ser consumida durante el período de vigencia del presente Encargo. Para ello, una vez recibida por SANDETEL la petición, Veiasa recibirá la correspondiente valoración de los trabajos solicitados en horas. Una vez aprobada expresamente dicha valoración por Veiasa, SANDETEL procederá a la ejecución de la petición solicitada.

5. LÍNEAS DE ACTUACIONES EN LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL ENCARGO

Las líneas de actuación encaminadas a la implantación y gestión de este encargo, se agrupan en:

Línea 1. *Control operativo:* inspecciones, comunicaciones operativas, desarrollo de instrucciones, pruebas escritas para comprobar nivel de competencia agente, coordinación entre unidades, evolución de la plataforma y agente, etc.

Línea 2. *Formación:* planificación y realización de actividades formativas, eficacia de las formaciones, valoraciones percepción de los alumnos, registros asociados, ficha personalizada resultados funciones agente, etc.

Línea 3. *Gestión de incidencias:* comunicación de incidencias, tipología asociada, medidas tomadas, plazos de resolución.

Línea 4. *Gestión de Quejas/Reclamaciones/Incumplimientos:* origen de la queja, análisis de las causas, medidas adoptadas, seguimiento de las actividades para eliminar las causas, etc.

Línea 5. *Gestión de procesos:* seguimiento de los procesos del Call Center/IVR, medición periódica de los indicadores asociados, medidas para la corrección de incumplimientos, información para la mejora de los procesos, etc.

Línea 6. *Análisis de Datos:* desarrollo y elaboración de informes de seguimiento mensuales, informes de análisis de datos, informes de idoneidad técnica (escuchas telefónicas), reuniones semanales, cuadro de mandos de IVR etc.

6. EQUIPO DE TRABAJO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Para la realización de estos trabajos SANDETEL creará un equipo de trabajo con las funciones específicas, compuesto por:

- Agentes de atención telefónica:
  Este equipo se ubicará en las instalaciones que la empresa adjudicataria habilite para tal fin. Su función es atender las llamadas telefónicas conforme a las actuaciones y criterios de calidad establecidos por SANDETEL. El equipo estará dimensionado para la curva de tráfico de llamadas.

- Coordinadores Call Center:
  Las tareas de este equipo son las siguientes:
  - Mantener los niveles de calidad del Servicio Cita Previa.
  - Velar por el cumplimiento las exigencias de calidad telefónica y calidad del servicio prestado.
  - Velar por el cumplimiento de la documentación asociada a los servicios
  - Llevar a cabo las tareas y actividades propias de administración y coordinación de los dimensionamientos
  - Planificar y cumplir el dimensionamiento.
  - Atender llamadas críticas. es decir, el momento en el que los agentes no pueden resolver una queja o reclamación, se les dará una atención al ciudadano de parte del coordinador.
  - Comunicar incidencias de la plataforma

- Unidad de Calidad y Control
  Sus funciones serán las de la gestión de los procesos de control, seguimiento e inspección del servicio.

- Equipo técnico de soporte IVR
  Este equipo atenderá las peticiones realizadas por VEIASA para el desarrollo y consultas sobre el servicio IVR con objeto implantar nuevas funcionalidades o modificaciones sobre el servicio existente.

- Equipo técnico para la gestión de incidencias y trabajos programados
  Equipo de atención de incidencias 24x7 ubicado en Edificio Zoco de SANDETEL, de acuerdo al procedimiento en vigor de atención y recepción de incidencias y trabajos programados. Este equipo realizará las tareas propias de Monitorización de los sistemas que componen el servicio IVR.

- Dirección y Coordinación del servicio IVR
  Tiene como responsabilidad la dirección, control, gestión y coordinación de la ejecución del servicio IVR.

- Dirección y Coordinación del Proyecto:
  La Coordinación del proyecto por parte de SANDETEL tiene como responsabilidad principal la dirección, control, gestión y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados.

Entre las principales responsabilidades se encuentran:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Servicio.
- Proponer e impulsar actuaciones para la mejora de la calidad del Servicio en función de las necesidades de los ciudadanos.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la organización.
- Informar a la Dirección del Proyecto del desempeño del Servicio y de las propuestas de mejora que se determinen.
- Coordinar la interlocución y las relaciones con las unidades que integran el Servicio.
- Responsable de coordinar las actividades del Servicio y gestionar los recursos definidos por la Dirección para el correcto funcionamiento.
- Asegurar el funcionamiento e idoneidad de la infraestructura necesaria para la correcta prestación de los servicios de atención.
- Gestión económica del proyecto.

SANDETEL realizará sus actuaciones con arreglo a lo dispuesto en el presente documento, siguiendo las indicaciones de la Dirección del Proyecto de VEIASA a quien dará cuenta de la marcha del encargo mediante la presentación de informes periódicos y convocatoria de reuniones.

Para la organización del servicio VEIASA y SANDETEL, realizarán las siguientes funciones iniciales:

- Reunión inicial de los equipos de trabajo para desarrollar el arranque conforme a los objetivos establecidos.
- Entrega de los procedimientos y protocolos establecidos en la plataforma tecnológica de gestión de citas.
- Suministrar soporte técnico y funcional en el manejo de la plataforma tecnológica de gestión de citas.

El modelo de relación se articulará con reuniones mensuales de seguimiento donde tratar los aspectos del servicio y con el objetivo de tomar las decisiones de adaptación en cada momento a las necesidades de carga de trabajo reales de VEIASA.

7. VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS SERVICIOS.

Los costes máximos asociados al servicio para la vigencia máxima de dos años será de TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y UN MIL TREINTA Y CINCO EUROS CON OCHEINTA Y OCHO (3.561.035,88€), resultando un importe anual de 1.780.517, 94 €.

El detalle económico del que trae causa dicho importe se cifra a continuación:

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTU-RACIÓN	UNIDA DA-DES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	GG	TARIFA	UNIDA DA-DES	DES-CUEN-TO	TOTAL
OPERACIONES CITA PREVIA	S-CPR-008	Mensual	Uni-dad	Extendido 6	4.905,94 €	294,36 €	5.200,30 €	2	21%	8.216,47 €
OPERACIONES CITA PREVIA	S-CPR-010	Mensual	Uni-dad	Extendido 8	6.380,14 €	382,81 €	6.762,95 €	24	21%	128.225,53 €
OPERACIONES ATENCIÓN CLIEN-TE	S-SAC-009	Mensual	Uni-dad	Extendido 1	1.206,40 €	72,38 €	1.278,78 €	1	21%	1.010,24 €
OPERACIONES ATENCIÓN CLIEN-TE	S-SAC-013	Mensual	Uni-dad	Extendido 5	4.098,64 €	245,92 €	4.344,56 €	1	21%	3.432,20 €
MANTENIMIENTO IVR	S-PAG-018	Mensual	Uni-dad	PUESTO DE AGENTE AVANZADO	67,44 €	4,05 €	71,49 €	75		5.361,75 €
HORAS BOLSA DESARROLLO IVR	C-TELE-003	Mensual	Uni-dad	CONSULTOR TELECOM / GESTOR DE PROYECTOS	38,56 €	2,31 €	40,87 €	15		613,05 €
HORAS BOLSA DESARROLLO IVR	C-TELE-004	Mensual	Uni-dad	TECNICO EXPERTO COMUNICACIONES	31,55 €	1,89 €	33,45 €	25		836,25 €
HORAS BOLSA DESARROLLO IVR	C-TECC-008	Mensual	Uni-dad	NIVEL 2 CONTACT CENTERS TÉCNICO MEDIO / SOPORTE TÉCNICO AVANZADO CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS	25,70 €	1,54 €	27,24 €	25		681,00 €
									MENSUAL	148.376,49 €
									ANUAL	1.780.517,94 €

8. LISTADO DE ACRÓNIMOS.

- ACD: Automatic Call Distribution
- ANI: AutomaticNumberIdentification
- ASR: AutomaticSpeechRecognition
- BBDD: Bases de Datos
- CGO: Centro de Gestión de Operaciones
- DDI: Direct Dial-In
- DTMF: Dual ToneMultiFrequency
- ITV: Inspección técnica de vehículos
- IVR: InteractiveVoice Response
- JSON: Java Script ObjectNotation
- OSCC: Open Scape Contact Center
- REST:REpresentationalState Transfer
- RI: Red Inteligente
- SIIWC: Servicio de Integración IVR de la Web de Citas
- TMO: Tiempo Medio de Operación
- TTS: Text To Speech
- VoIP: Voiceover IP