

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE MENOR

Núm. d'expedient: 2024/8514G

ASSUMPTE: CONTRACTE MENOR Implantació i posada en marxa d'un Chatbot Agent Tutor o Assistent Virtual basat en la Intel·ligència Artificial

TIPUS DE CONTRACTE: Serveis

PROCEDIMENT I FORMA D'ADJUDICACIÓ: CONTRACTE MENOR

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'implantació i posta en marxa d'un Chatbot Agent Tutor o Assistent Virtual basat en la Intel·ligència Artificial.

Un Chatbot és un tipus de software d'intel·ligència artificial que ajuda a automatitzar processos de comunicació. El sistema Chatbot es programa o entrena per un humà perquè dugui a terme una sèrie de tasques per si mateix.

Un Chatbot Agent Tutor és una plataforma de missatgeria massiva que està programat per respondre a les preguntes dels usuaris. Un servei que ha d'oferir un recurs accessible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per a la comunitat educativa, pares, familiars i adolescents en la recerca d'orientació i recolzament, proporcionant un accés directe i eficaç a informació especialitzada i veraç, facilitant així una resposta immediata a consultes i preocupacions de la comunitat.

2.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE.

L'aposta per la digitalització i la innovació en els serveis públics és clau en les estratègies de modernització de les entitats locals amb la ciutadania.

La implementació d'un Chatbot Agent Tutor Virtual, servei innovador basat en intel·ligència artificial (IA), es presenta com una solució crucial i estratègica per al municipi, en resposta a desafiaments contemporanis com l'assetjament escolar o les addiccions tecnològiques entre adolescents.

L'Agent Tutor Virtual té la singularitat de reforçar la figura de l'agent tutor humà, que ja existeix a Lluçmajor, aportant una assistència complementària que descarrega els recursos humans municipals la tasca dels quals està sobredimensionada.

L'Ajuntament de Lluçmajor no disposa dels mitjans personals ni materials necessaris per dur a terme el servei objecte del contracte.

3.- ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES.

La prestació del servei ha de consistir en:

- 1- Integració API's amb models fundacionals de IA; ús de tecnologia avançada de processament de llenguatge natural per la comprensió i generació de respostes contextuais. Integració amb models GPT.
- 2- Entrenament especialitzat; capacitat per ser entrenat per agents tutors humans, incorporant coneixement i experiència específica a través d'un panell d'entrenament mitjançant formularis, i hipervincles, entre d'altres.
- 3- Disponibilitat 24/7 els 365 dies de l'any. Servei accessible en qualsevol moment per proporcionar assistència continuada.
- 4- Multilingüe: el Chatbot ha d'entendre els idiomes principals més usats al nostre país permetent més accessibilitat.
- 5- Personalització del Chatbot: inclusió d'un avatar personalitzat i configurat del comportament i configuració del Chatbot.
- 6- Privacitat i anonimat: garantir converses privades sense emmagatzemar dades personals.
- 7- Interacció intuïtiva: facilitat d'ús amb processament de llenguatge natural per una experiència fluïda de l'usuari, amb temps de resposta en temps real.
- 8- Gestió de múltiples converses: capacitat per manejar simultàniament múltiples interaccions sense reduir la qualitat del servei.
- 9- Compatibilitat amb diversos dispositius i plataformes assegurant accés universal.
- 10-Agenda: el Chatbot ha de disposar de la funcionalitat per reserva de cites per agenciar reunions amb els agents tutors humans del municipi quan es necessiti assistència especialitzada.
- 11-Reconeixement de veu: opció per interactuar amb el Chatbot mitjançant comandaments de veu.
- 12-Quadre de comandament per anàlisi: eines analítiques per mesurar l'impacte i rendiment del servei.
- 13-Arquitectura SaaS flexible i escalable. La arquitectura del servei SaaS de la solució s'ha de basar en una infraestructura en núvol, escalable i segura, amb servidors i sistemes de recolzament per a la continuïtat del servei. Oferirà una plataforma web per personalitzar i un panell de control amb mètriques importants, utilitzant múltiples tecnologies. Les API dels models fundacionals de IA hauran de centralitzar la incorporació de processament avançant del llenguatge i generació de text, millorant les interaccions del Chatbot amb els usuaris.

4.- JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT, TRAMITACIÓ I FORMA D'ADJUDICACIÓ DE L'EXPEDIENT.

Amb aquest contracte es pretén assegurar un recolzament als Polícies Tutors humans, la feina dels quals està sobredimensionada, amb una eina tecnològica moderna i accessible.

Es realitza la contractació de l'Institut Municipal d'Innovació de Palma, atès que és l'única entitat coneguda que pot facilitar, a dia d'avui, aquest servei.

L'article 168, apartat a), subapartat 2n de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, permet que es pugui acudir al procediment negociat sense publicitat quan els serveis només puguin ser encomanats a un empresari determinat perquè, entre d'altres raons, el contracte tingui per objecte la creació o adquisició d'una obra d'art o representació artística única, que no existeixi competència per raons tècniques, o que s'escaigui la protecció de drets exclusius, inclosos els de propietat intel·lectual i industrial. Aquesta manca de competència només es pot aplicar quan no existeixi una alternativa o substitut raonable, i quan l'absència de competència no sigui conseqüència d'una configuració restrictiva dels requisits i criteris per adjudicar el contracte.

En aplicació de l'article 118 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, el contracte es qualifica de menor en funció de la seva quantia, ja que el seu import és inferior a 15.000 euros (IVA no inclòs).

5.- ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ.

L'òrgan de contractació competent és la Batlessa de l'Ajuntament de Lluçmajor.

6.- VALOR ESTIMAT

El present contracte té un valor estimat de 8.000 euros, IVA exclòs.

7.- PRESSUPOST DEL CONTRACTE I APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA.

Identificador	Exercici	Descripció	Import IVA inclòs
010000/132/2270101/160A	2024	TREBALLS ALTRES EMPRESSES SEGURETAT	9.680,00 euros

8.- TERMINI D'EXECUCIÓ.

El termini d'execució serà d'un any, a partir de la notificació de l'adjudicació.

9.- LLOC DE PRESTACIÓ.

Al terme municipal de Lluçmajor, a les oficines del contractista degut a què es tracta d'un servei en núvol o Chatbot virtual. El responsable del contracte podrà programar eventualment reunions presencials amb els responsables del projecte.

10.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE.

Subinspector Antonio Bravo García.

11. TERMINI DE GARANTIA O JUSTIFICACIÓ DEL SEU NO ESTABLIMENT

El termini de garantia serà el que estableix la normativa vigent

12. GARANTIES EXIGIDES PER CONTRACTAR

No és necessària la constitució de garantia definitiva, de conformitat amb el que estableix l'article 153 en relació amb l'article 118 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic.

13. FORMA DE PAGAMENT DEL PREU.

Mitjançant la presentació d'una única factura, a la instal·lació del servei, una vegada el departament de Policia Local hagi aprovat el funcionament del servei Chatbot.

14. RECEPCIÓ O FORMA DE CERTIFICACIÓ DE LA PRESTACIÓ

Comprovació del funcionament del servei chatbot per part de la Policia Local, juntament amb la factura conformada

15. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE.

En els casos de resolució del contracte per incompliment imputable a l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament de Lluçmajor podrà sol·licitar una indemnització pels danys i perjudicis ocasionats amb la possibilitat d'instar la prohibició de contractar amb l'Administració, d'acord amb la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic.

Lluçmajor, en data de la signatura electrònica.



Ajuntament
de **Lluçmajor**

EL RESPONSABLE DEL CONTRACTE

L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ