

Informe justificatiu pel la implementació millores BOT WhatsApp COVID19 de la Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant tramitació d'Emergència per motiu del context generat per la pandèmia del coronavirus COVID-19.

1. Objecte de l'expedient d'emergència

Implementació millores BOT WhatsApp COVID19 de la Direcció General d'Atenció Ciutadana.

Codi CPV. 72500000-0 (Serveis Informàtics)

2. Necessitat de la contractació per emergència i context

La Direcció General d'Atenció Ciutadana ha implantat, en el context de la pandèmia COVID-19, un XatBot vinculat a WhatsApp vinculat al número oficial del 012 per atendre a consultes via missatgeria instantània 681 012 012. Aquesta opció és possible via la connexió via API en modalitat Business que Hubtype ofereix, com a partner autoritzat de FaceBook / WhatsApp. Segons correu de l'Àrea de Tecnologia, la DGAC necessita millorar aquest XatBot per:

Poder executar els drets relacionats amb el GRPD i que des del propi BOT, el mateix ciutadà pugui demanar la baixa i esborrat del seu numero de telèfon si ho requereixen (drets ARCO).

Incorporar la possibilitat de que el ciutadà pugui interactuar amb sistema de pregunta oberta i contra la font de coneixement creat i mantingut per la DGAC, consistent en més de 1.200 preguntes més freqüents. Aquest sistema, estaria usant via API el sistema de NLP+IA, ja existent en la web de coronavirus.gencat.cat. Aquesta funcionalitat permetrà poder incrementar enormement la capacitat de resposta i per un major espectre de necessitats que les que permet el BOT actual, i acompanyar als ciutadans en relació a les diverses situacions que es generen en les diverses fases de desconfinament.

3. Pressupost base de licitació i VEC

El **valor estimat** del contracte és de 2.500,00 euros IVA exclòs, i es igual al Pressupost base de licitació sense IVA.

El **pressupost base** d'aquesta licitació és de 3.025,00 euros IVA inclòs, corresponent 2.500,00 euros a la base imposable i 525,00 euros a la partida d'IVA (21%).

Dades finançament fons contingència COVID19

Actuació	Compte Comptable	Font Finançament	Sol. Solucions associada
APL2401	601120	FF008	985PDA20PE.000

4. Termini estimat de durada del contracte

S'estableix la vigència des del 15 de maig al 30 de juny de 2020.

5. Dades del licitador

L'empresa adjudicatària que es proposa al contracte d'emergència compleix els requisits de capacitat i solvència tècniques necessàries atès que es tracta d'un proveïdor habitual de l'objecte del present expedient.

- **Nom:** METIS SOLUTIONS, S.L.
- **NIF :** B66724279
- **Dades de contacte:**
 - Nom: Marc Caballé May
 - Mòbil: +34 634 50 57 76
 - Correu electrònic: marc@hubtype.com
- **Nom Apoderat:**
 - Nom: Marc Caballé May
 - NIF: 36522121F

Atès que aquesta licitació té accés a dades personals, s'adjunta declaració responsable per al tractament de dades personals.

El director

El tècnic