SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2025/CSUBM

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA IMPLANTACIÓ D'UN SERVEI DE XATBOT PER ASSISTÈNCIA EN TRÀMITS I CONSULTES FREQÜENTS AMB AGENTS DE VIDEOTRAMITACIÓ I PLATAFORMA D'AUTOMATITZACIÓ DE COMUNICACIONS PER RECORDATORIS INTERACTIUS DE CITA PRÈVIA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és disposar d'una solució tecnològica per facilitar un nou canal a la ciutadania en la seva relació amb l'administració publica. Mitjançant aquest nou canal, que simula una conversa real amb una persona, gràcies a una interfície que es construeix amb paraules clau i es basa en interaccions que es repeteixen entre usuaris i marques en llocs web, missatgers com WhatsApp o Telegram i apps, facilitem les consultes de forma no dedicada i descongestionem el servei d'atenció a la ciutadania.

Aquest servei es requereix sota la modalitat de programari com a servei (SaaS), on tota la infraestructura tecnològica resideixi en el servidors de l'adjudicatari, sense que l'Ajuntament hagi d'assumir cap cost d'instal·lació o dotació d'infraestructura per suportar el sistema durant la durada del contracte. Aquesta solució tecnològica haurà de disposar d'un creixement evolutiu durant el temps de vida del contracte.
L'adjudicatari haurà de comprometre's a adaptar la solució als possibles canvis normatius d'àmbit europeu o nacional dins el termini d'execució del contracte i sense

2. ABAST

L'abast del projecte contempla l'adquisició de la llicència d'una eina sistema autònom degeneració d'assistents conversacionals virtuals, basada en tecnologia d'Intel·ligència Artificial, que servirà per orientar i informar els ciutadans i ciutadanes en l'ús de la seu electrònica del l' Ajuntament.

El projecte també contempla la instal·lació i configuració de l'eina, la qual, s'allotjarà en model SaaS de servidors virtuals.

Els primers tràmits que es beneficiaran del assistent amb IA són els mes demandats per la ciutadania.

Associat al projecte, l'empresa licitadora detallarà un Plà d'implantació, en el qual, es diferenciaran clarament, les diverses fases d'implantació i tasques a desenvolupar per cadascuna de les parts vinculades al projecte. Serà responsabilitat de l'empresa licitadora garantir tant l'execució de totes les tasques associades al Plà així com ajustar el Plà als terminis d'implantació del projecte.

Estaran inclosos en aquest contracte els següents serveis:

- El desplegament de la solució en modalitat SaaS
- El desenvolupament del Xat Bot des de la Seu electrònica integrat amb la missatgeria que el ciutadà triï : WhatsApp o Telegram
- Plataforma d'automatització de comunicacions per recordatoris de cita prèvia.
- Integració amb cita prèvia QSige i EasyAppointments.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

- La integració amb altres sistemes de l'Ajuntament i de tercers que siguin necessaris per garantir la interoperabilitat.
- Manteniment del producte de vídeo tramitació de l 'Ajuntament, per tant l' empresa ha d'acreditar que disposa del codi font adient.
- L'allotjament de la infraestructura necessària pel seu correcte funcionament
- La formació en la solució a nivell d'administrador.
- El suport tècnic per atendre incidències, peticions i consultes.
- El manteniment correctiu, entenent com a tal tots els canvis necessaris per tal que el sistema realitzi correctament les seves funcions.
- El manteniment evolutiu, entenent com a tal el lliurament de noves versions de la solució que incorporin funcionalitats addicionals, adaptacions a la normativa legal o millores

3. REQUERIMENTS FUNCIONAL

L'eina ha de permetre la generació de diferents assistents virtuals que seran aplicats a diferents àmbits de gestió de l'Ajuntament. Aquesta eina generadora d'assistents virtuals ha de ser autònoma, és a dir, ha de funcionar íntegrament allotjada dins el sistema informàtic del 'Ajuntament, sens perjudici de poder ser allotjada en sistemes basats en el núvol.

El Sistema autònom de generació d'assistents conversacionals virtuals diferencia entre àmbits de conversa i/o de preguntes i respostes, permetent una fàcil configuració per part d'usuaris/àries amb un perfil no tècnic i una més fàcil i àgil comprensió de context per part de l'usuari/ària. Com a mínim, haurà de diferenciar entre:

- Àmbit de converses genèriques, que reculli situacions quotidianes com salutacions, comiats, introduccions, etc.
- Àmbit de preguntes freqüents (FAQ), amb preguntes de fàcil resposta o de primer nivell.
- Àmbit d'assistència complexa.

Sobre aquest darrer àmbit s'aplicarà l'entrenament de l'assistent virtual, que estarà sempre obert a la millora contínua.

L'eina inclourà un entorn centralitzat de configuració multi entitat i multi idioma. Això possibilitarà la coexistència de dues circumstàncies complementàries:

- ✓ Que la configuració de l'eina es pugui dur a terme de forma centralitzada, àgil i simple.

A més de l'anterior, l'eina incorporarà un sistema de millora contínua, que garanteixi l'aprenentatge automàtic, eficaç i eficient de l'assistent virtual.

Així també, l'assistent ha de ser instal·lable, sense necessitat de desenvolupaments importants i de forma àgil, sobre el qual es treballarà en les primeres fases del projecte. Això implica que l'eina ha d'haver estat implantada prèviament en altres administracions i/o organismes, en àmbits de tramitació diversos.

A continuació es relacionen els requeriments funcionals mínims que haurà de complir la solució de licitació electrònica.

Funcionalitat	Descripció
Interpretació del llenguatge natural	Els xatbots han de poder interpretar el llenguatge natural com a mínim el català i el castellà. Es valorarà el seu suport per d'altres llengües.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

	Es proposa la posada en marxa dels bots del cens del municipi i que s'integri amb els 75% de les consultes del ciutadans . Assistent i Xatbot es complementen en les opcions i amb WhatsApp i cita prèvia
Ominicanalitat	S'ha de poder interactuar amb els xatbots a través de múltiples canals, entre ells: -Web -WhatsApp -Telegram -SMS -Telefonia
Traducció simultània	El xatbot ha de ser capaç de realitzar traducció en, com a mínim, 50 idiomes.
Integració	Amb els diferents sistemes de cita prèvia del Ajuntament QSige i EasyAppointments
Programable sense programadors	S'ha de disposar d'una interfície a on un usuari de negoci pugui crear els seus propis fluxos d'interacció i automatització sense haver de requerir de programadors.
Canvis en temps real	El personal de l'ajuntament ha de poder modificar els xatbots o els continguts de les seves respostes sense requerir ni del proveïdor ni tècnics informàtics.
Integració amb eina Big Data - Minerva	API per poder fer explotacions
Integració amb CRM Dynamics	Amb la BBDD de tercers
Manteniment del sistema de vídeo tramitació actual	Manteniment del canal de tramitació actual del Ajuntament . El proveïdor acredita que disposa del codi font de la eina.

Totes les funcionalitats aquí descrites hauran d'estar en producció en Ajuntaments similars i hauran de presentar un certificat dels Ajuntaments indicant que els productes que demanem estan funcionant correctament en els seus Ajuntaments.

4. ALTRES REQUERIMENTS

El sistema serà instal·lat en modalitat Saas i en compliment del ENS nivell mig en quant al emmagatzemant de les dades . S'ha de presentar certificat acreditatiu del SaaS.

El sistema ha de complir amb el GDPR per tant s'ha de presentar el certificat que ho demostri.

L'ajuntament està obert a utilitzar sistemes operatius i programari basat en programari lliure.

La plataforma informàtica s'haurà de muntar en alta disponibilitat a tots els seus elements (web, BBDD...), amb la finalitat d'assegurar la correcta prestació del servei en una finestra de temps 24x7.

Pel manteniment del sistema de vídeo tramitació del ajuntament el proveïdor ha d'acreditar que disposa del codi font de la eina que l'Ajuntament ja te en funcionament.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

El sistema d'intel·ligència artificial predictiva està catalogat de risc nul o inexistent en el nou reglament IA no obstant el proveïdor signarà un document de declaració responsable del bon ús del sistema segons el que es determina en el plec. (verure més informació en el punt9 i annexos)

5. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari ha d'adscriure els mitjans personals adequats per a l'execució del projecte que es descriu en aquest plec.

La proposta de l'empresa adjudicatària inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums vitae.

L'equip proposat haurà de comptar amb professionals amb experiència en projectes d'implantació, posada en marxa i manteniment de sistemes autònoms de generació d'assistents conversacionals virtuals (xatbot) i amb els perfils mínims que es detallen en aquest apartat.

Els perfils mínims requerits i les característiques exigides per als diferents perfils professionals requerits són les següents:

- Director/a de projecte. Haurà d'acreditar una experiència professional d'almenys 3 anys en l'àmbit de projectes similars als que es demanen (vídeo-tramitació , cita prèvia, Xat Bot o Assistent a la tramitació).
- Consultor/a sènior d'organització. Haurà d'acreditar una experiència professional d'almenys 2 anys, en la identificació de conversacions amb la ciutadania o amb usuaris/àries, generació de models i entrenaments i anàlisi de conversacions.
- Consultor/a sènior tècnic. Haurà d'acreditar una experiència professional d'almenys 1 any, en la configuració de conversacions i entrenament de xatbot,, desenvolupament d'Scripts d'accions. Així com la instal·lació i la configuració de xatbot.

Els mitjans professionals formaran part de la proposta presentada pels licitadors. Per aquest motiu, hauran de ser mantinguts per l'adjudicatari al llarg de la totalitat del període d'execució del contracte.

6. PLA DE FORMACIÓ I COMUNICACIÓ

L'adjudicatari haurà de detallar i dur a terme un Pla de formació i un Pla de comunicació associats a l'eina. Aquests comprendran la formació necessària per a la posada en marxa de l'assistent virtual i el seu ús, i la comunicació de l'existència de l'assistent virtual de cara a la ciutadania.
Concretament, el Pla de Formació diferenciarà entre els següents perfils i objectius formatius associats:

- Personal tècnic informàtic, sobre el funcionament de l'eina i la seva infraestructura tecnològica.
- Usuaris/àries per àmbits

El Plà de formació haurà de diferenciar entre els diferents cursos formatius oferts, les hores de formació per cada curs, el contingut concret de cada curs formatiu, la modalitat, etc.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 15705557632365056317

Per la seva banda, el Plà de Comunicació haurà de contemplar les accions de comunicació associades a la implantació, els formats, el sentit de l'acció de comunicació associada a la implantació, els col·lectius, etc.

7. MANTENIMENT I APRENENTATGE

La fase d'operativa de manteniment i aprenentatge del sistema requereix l'execució de les següents fases:

- Fase 1 del Xat Bot– Monitoratge post llançament: es realitzarà un monitoratge intensiu per part de l'adjudicatari. Les tasques de monitoratge intensiu s'allargaran durant el primer mes posterior a la finalització del període d'implantació.

- Fase 2 del Xat Bot– Manteniment del programari del sistema autònom de generació d'assistents conversacionals virtuals i aprenentatge. L'oferta presentada pel licitador ha d'incloure el manteniment de l'aplicació així com els ajustos corresponents, informes de seguiment i rendiment, actualitzacions de programari, resolució d'incidències durant la vigència del contracte. A més, ha d'incloure un servei d'entrenament continu i incorporació o modificació de noves preguntes i respostes.

- Fase 3 Xat Bot i resta de components– Posada en marxa del Sistema

L'empresa ha d'indicar quins són els serveis en funcionament en altres administracions que es poden implantar a l'Ajuntament en el marc del projecte, detallant quins són els àmbits dels tràmits, administració/organització i persona de contacte.

8. SERVEI DE SUPORT

Un cop finalitzada la implantació de l'eina i acceptat el lliurament de la documentació pels responsables del contracte, l'adjudicatari s'ha de comprometre a oferir tres anys de garantia, a comptar des de la finalització de la implantació. La garantia implica que el contractista repararà sense cost qualsevol defecte de l'eina o qualsevol desajust amb les especificacions acordades amb caràcter previ a la seva posada en marxa i el que conté el present plec de prescripcions tècniques.
Addicionalment, s'hauran de resoldre les anomalies detectades i que siguin imputables a l'adjudicatari.

El suport mínim que s'ha de proporcionar, després de la posada en marxa del sistema, és d'un mínim de 8 hores per dia hàbil seguint el calendari de Viladecans , en l'horari de 08:00 hores a 18:00 hores. Igualment, els canals del servei d'atenció al client seran el telefònic, el correu electrònic i la web.

La resolució d'incidències relacionades amb la garantia es farà segons els següents nivells de servei:
Incidència crítica 1 hora 4 hores 8 hores
Incidència greu 2 hores 8 hores 22 hores
Incidència normal 4 hores 16 hores 40 hores

On tipus d'incidència es refereix a:

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

- ✓ Incidència crítica: L'eina o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una parada en l'operativa normal del funcionament de l'eina.
- ✓ Incidència greu: L'eina o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, que complica l'operativa normal de l'eina.
- ✓ Incidència normal: L'eina o una de les seves funcionalitats té una incidència que no afecta el normal desenvolupament de l'activitat del servei.

9. DOCUMENTACIO TÈCNICA i LLIURABLES

Els licitadors han de presentar la següent documentació perquè es pugui valorar l'oferta

- Explicació tècnica de la solució proposada segons els components demanats
- Manual d'arquitectura de la solució amb tots els components demanats
- Document a on s'especifiqui la proposta tècnica ofertada i les tecnologies que es proposen en cada component demanat.
- Cronograma de posada en marxa per component
- Certificat que justifiqui el codi font del producte
- Certificat que justifiqui el accés al codi font de la vídeo tramitació.

Al finalitzar el projecte es demanarà que al adjudicatari que presenti els lliurables següents:

- Manual d'administrador
- Manual de usuari
- Memòria justificativa del final del projecte.
-

10. FACTURACIÓ

Una factura anual a on s'incloguin els conceptes i períodes següents**:**

Producte
Xat Bot Omincanal- Factura en el moment de la adjudicació de la primera anualitat i després al inici d'any de cada anualitat del contracte
Xat Bot Omincanal- Factura cada any al finalitzar la bossa d'hores

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

Servicio de creació de assistents guiats; integració Seu; Xat Bot- Una factura al any al iniciar l'any
Recordatoris- Una factura al any al iniciar l'any
Manteniment vídeo tramitació- Una factura al any al iniciar l'any
TOTAL

11. SEGURETAT TIC RELATIVA A LA INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL (IA)

El producte objecte del contracte **utilitza IA generativa**, i per tant ha de complir amb el nou Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny del 2024, pel que s'estableix les normes harmonitzades en matèria de intel·ligència artificial (en endavant "IA") i per les que es modifiquen els reglaments (CE) nº 300/2008 (UE) nº 167/2013 (UE) nº 168/2013 (UE 2018/858, (UE) 2018/139 i (UE) 2019/2144 i les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2928/2828 (Reglament d'Intel·ligència Artificial).

En aquest sentit, el Reglament classifica el sistema d'IA segons el risc que pugui comportar per a la salut, la seguretat i els drets fonamentals com:

1- **RISC INACCEPTABLE:** Se citen certes pràctiques que segons estableix el Reglament en el seu article 5, quedarien totalment prohibides.
2- **RISC ALT:** S' estableix una classificació per determinar quan un sistema és considerat d' alt risc. El característic dels sistemes d' alt risc, és que s' estableix el compliment d' un llistat de requisits.
3- **RISC ASSUMIBLE/SENSE RISC:** Aquests sistemes es caracteritzen per unes exigències molt més senzilles que les exigides per als sistemes d'alt risc.

Aquest contracte que només aplica IA generativa estaria dins del tercer rang, i per tant sense risc.

No obstant, els licitadors hauran de completar-ho amb **l'Annex I** de clàusules contractuals tipus per a la contractació de sistemes d'IA de risc assumible o nul o per part de l'Ajuntament de Viladecans que consta al plec de prescripcions tècniques (PPT).

Així mateix, els licitadors hauran d'aportar signada una declaració responsable **(Annex II del PPT)**, on es determini la descripció del tractament, la finalitat i el risc del sistema, de manera que es pugui avaluar pel Departament de Sistemes i poder **comprovar l'absència de risc al sistema**.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

A més, els licitadors facilitaran la següent informació general del servei per incloure en el registre d'algoritmes de l'Ajuntament de Viladecans:

- Conjunts de dades que es recopilen i es processen.
- Processament de les dades (des de la recollida fins la seva eliminació).
- Arquitectura del sistema.
- Rendiment del algoritme.
- Comporta supervisió humana o té una actuació administrativa automatitzada.
- Gestió de riscos per poder garantir els drets fonamentals: igualtat i no discriminació, protecció de dades i privacitat, seguretat del sistema i robustesa; transparència; escalabilitat; auditabilitat; desenvolupament sostenible.

13. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini per a l'adquisició, configuració, entrenament, posada en marxa i formació de l'eina és de 5 mesos i inclourà, com a mínim, les següents fases:
Entre els mesos 1 i 5 del projecte:

- ✓ Fase 1: Inici del projecte.
- ✓ Fase 2: Instal·lació, configuració i possibles desenvolupaments.
- ✓ Fase 3: Entrenament del sistema autònom de generació d'assistents conversacionals virtuals específic per tràmits demanats.
- ✓ Fase 4: Posada en marxa i execució del Plà de Formació i del Pl`s de Comunicació. A partir del mes 6 del projecte:
- ✓ Fase 5: Inici dels períodes de manteniment i aprenentatge i del servei de suport, que es desglossarien de la següent manera:
    - Fase 5.1. Suport a incidències: comença a partir de la posada en marxa i s'allargaria fins a la finalització del contracte.
    - Fase 5.2. Manteniment: comença a partir de la posada en marxa i s'allargaria fins a la finalització del contracte. Es tracta d'una tasca continuada en el temps.
    - Fase 5.3. Aprenentatge: comença a partir de de la posada en marxa i s'allargaria fins a la finalització del contracte. S'anirà executant per etapes, en funció dels serveis de l'Ajuntament que vulguin implementar el XATBOT sobre els seus tràmits electrònics.

El servei de manteniment i aprenentatge s'allargarà fins a la fi del contracte.

14. REGLAMENT IA

Aquest present contracte s'ajusta al Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria de intel·ligència artificial i pel qual es modifiquen els Reglaments (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 i les Directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento d'Intel·ligència Artificial).

Viladecans, en la data de signatura electrònica

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2025/CSUBM

ANNEX I: CLAUSULES CONTRACTUALS PER A LA CONTRACTACIÓ DE SISTEMES D' IA DE RISC ASSUMIBLE O NUL O PER PART DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS

Secció I. Definicions

- **Clàusules:** Clàusules contractuals per a l'adquisició de Sistemes d'intel·ligència artificial per part de l **' Ajuntament de Viladecans.**
- **Sistema d' IA**: Un sistema basat en una màquina que està dissenyat per funcionar amb diferents nivells d'autonomia i que pot mostrar capacitat d'adaptació després del desplegament, i que, per a objectius explícits o implícits, infereix de la informació d'entrada que rep la manera de generar resultats de sortida, com prediccions, continguts, recomanacions o decisions, que poden influir en entorns físics o virtuals;
- **Risc**: La combinació de la probabilitat que es produeixi un perjudici i la gravetat d'aquest perjudici;
- **Conjunts de dades:** tots els conjunts de dades utilitzats en el desenvolupament del sistema IA, inclòs el conjunt o conjunts descrits en l'Annex B.
- **Lliurament:** El moment en què el contractista informa l**'Ajuntament de Viladecans** que el sistema d'IA compleix totes les condicions acordades i està llest per al seu ús.
- **Finalitat prevista:** l'ús que està previst que doni **l'Ajuntament de Viladecans** a un sistema d' IA, inclosos el context i les condicions d'ús concretes, conforme a l'especificat a l'Annex B, la informació facilitada pel contractista a les instruccions d'ús, els materials i les declaracions de promoció i venda, i la documentació tècnica.
- **Ús indegut raonablement previsible:** la utilització d'un sistema d'IA d'una manera que no correspon a la seva finalitat prevista, però que no correspon a la seva finalitat prevista, però que pot derivar-se d'un comportament humà o una interacció amb altres sistemes raonablement previsibles o interacció amb altres sistemes;
- **Contractista:** una persona física o jurídica, autoritat pública, òrgan o organisme que desenvolupi un sistema d'IA o un model d'IA d'ús general o per al qual es desenvolupi un sistema d'IA o un model d'IA d'ús general i l'introdueixi en el mercat o posi en servei el sistema d'IA amb el seu propi nom o marca, previ pagament o gratuïtament;
- **Instruccions d'ús:** la informació facilitada pel contractista per informar el responsable del desplegament, en particular, de la finalitat prevista i de la correcta utilització d'un sistema d' IA;
- **Representant autoritzat:** una persona física o jurídica situada o establerta en la Unió que hagi rebut i acceptat el mandat per escrit d'un proveïdor d'un sistema de IA o d'un model de IA d'ús general per a complir les obligacions i dur a terme els procediments establerts en el present Reglament en representació d'aquest proveïdor;

Secció II. Requisits essencials en relació per als sistemes d'IA

1. Gestió de Riscos.

1.1. El contractista garanteix que, abans del lliurament del sistema IA, durà a terme una avaluació bàsica dels riscos potencials associats amb el sistema, amb la finalitat de detectar possibles impactes negatius en la seguretat, privacitat o drets dels interessats.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

1.2. Si es detecten riscos en l'ús del sistema de IA, el desenvolupador ha d'implementar mesures per a mitigar aquests riscos, tant per a millorar la seguretat, com eliminar possibles biaixos.

2. Documentació tècnica i instruccions d'ús.

2.1. El lliurament del Sistema d'IA per part del contractista inclou el lliurament de la documentació tècnica i les instruccions d'ús.

2.2. La documentació tècnica ha de permetre a **l'Ajuntament de Viladecans.** o a un tercer avaluar la conformitat del Sistema d'IA amb les disposicions dels requisits establerts en aquestes Clàusules i, almenys, complir les condicions descrites en **l'Annex C.**

2.3. Les instruccions d'ús inclouran informació concisa, completa, correcta i clara que sigui pertinent, accessible i comprensible per a l'Organització Pública. Les instruccions d'ús hauran de complir, com a mínim, les condicions descrites a **l'Annex D.**

2.4. El contractista haurà d' actualitzar aquesta documentació almenys amb cada Modificació Substancial durant la vigència del Contracte, i posteriorment posar-la a disposició de **l' Ajuntament de Viladecans.**

2.5. **L'Ajuntament de Viladecans** té dret a fer còpies de la documentació tècnica i les instruccions d'ús en la mesura necessària per a l'ús intern dins de **l'Ajuntament de Viladecans.**

3. Manteniment de registres

3.1. El contractista garanteix que el Sistema d'IA ha estat i serà dissenyat i desenvolupat amb capacitats que permetin el registre automàtic d'esdeveniments, mentre el Sistema d'IA està en funcionament. Aquestes capacitats de registre s'ajustaran a les normes més avançades i, si s'escau, a les reconegudes o a les especificacions comunes.

3.2. Les capacitats de registre garantiran un nivell de traçabilitat del funcionament del sistema d'IA al llarg del seu cicle de vida sigui adequat per al propòsit previst del sistema i l'ús indegut raonablement previsible. En particular, hauran de permetre el registre dels esdeveniments pertinents per a la identificació de situacions que puguin:

A. Que el sistema d'IA presenti un risc per a la salut o la seguretat o per a la protecció dels drets fonamentals de les persones o
B. Condueixen a una modificació substancial.

3.3. **El** contractista permetrà a **l'Ajuntament de Viladecans** accedir als registres generats automàticament pel Sistema d'IA en temps real . Aquesta clàusula no aplica si el sistema te un risc baix .

4. Transparència i informació als responsables del desplegament.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

4.1. El contractista garanteix que el sistema d'IA ha estat dissenyat i desenvolupat de tal manera que el Sistema d'IA ha estat i serà dissenyat i desenvolupat de tal manera que el funcionament del Sistema d'IA sigui prou transparent com per permetre que **l'Ajuntament de Viladecans** comprengui raonablement el funcionament del sistema.

4.2. Per garantir la transparència adequada, abans del lliurament del sistema d'IA el contractista haurà d'aplicar almenys les mesures tècniques i organitzatives descrites a **l' ANNEX E**. Aquestes persones han de donar lloc al al·ludint al seu desenvolupament públic sigui capaç de comprendre i utilitzar el sistema d'IA de forma adequada, comprenent com funciona el sistema d'IA i quines dades processa, la qual cosa permet a l'organització pública explicar les decisions adoptades pel sistema d'IA a les persones o grups de persones en les quals s'utilitza (es pretén) utilitzar el sistema d'IA.

5. Transparència amb els usuaris

5.1. En el cas, que el sistema de IA estigui dissenyat amb la finalitat d'interactuar amb persones, el contractista ha d'incloure mesures de transparència per a assegurar que els usuaris estan interactuant amb una IA, especialment si el sistema fa tasques que podrien portar a decisions automatitzades.

6. Precisió, robustesa i ciberseguretat.

6.1. El contractista garanteix que el Sistema d'IA ha estat i serà dissenyat i desenvolupat seguint el principi de seguretat per disseny i per defecte. A la llum de la finalitat prevista, ha d'assolir un nivell adequat de precisió, solidesa, seguretat i ciberseguretat, i tenir un rendiment coherent en aquests aspectes al llarg de tot el cicle de vida del sistema d'IA.

6.2. Per tal de garantir un nivell adequat de solidesa, seguretat i ciberseguretat, el contractista haurà d' implementar almenys les mesures tècniques i organitzatives descrites a **l' Annex D** abans del Lliurament del Sistema d' IA.

7. Conformitat

7.1. El contractista s' ha d' assegurar que, des del Lliurament del Sistema d' IA fins al final de la vigència de l'Acord, el Sistema d'IA compleixi amb aquestes Clàusules.

7.2. A primer requeriment de **l'Ajuntament de Viladecans**, els contractistes han de posar a disposició de **l'Ajuntament de Viladecans** tota la informació necessària per demostrar el compliment d'aquestes Clàusules.

7.3. Si durant la vigència de l'acord el contractista considera o té motius per considerar que el Sistema d'IA no és conforme amb aquestes Clàusules, ja sigui en resposta a un comentari de **l'Ajuntament de Viladecans** o no, prendrà immediatament les mesures correctives necessàries perquè el sistema sigui conforme. El contractista n' informarà **l'Ajuntament de Viladecans.**

7.4. El contractista haurà de realitzar informes de compliment d'aquestes clàusules de manera semestral per a demostrar la conformitat.

7.5. **L'Ajuntament de Viladecans** es reserva el dret d'Auditoria en cas que tingui indicis de qualsevol tipus d'incompliment.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

8. Obligació d' explicar el funcionament del Sistema d' IA a nivell individual.

8.1. Durant la vigència de l'Acord, el contractista està obligat a ajudar **l'Ajuntament de Viladecans** a la primera sol·licitud de **l'Ajuntament de Viladecans** per a explicar com el Sistema d'IA va arribar a una decisió o resultat particular a les persones o grups de persones en les quals es (es pretén) utilitzar el Sistema d'IA. Com a mínim, aquesta assistència inclourà una indicació clara dels factors clau que van portar el sistema d'IA a arribar a un resultat determinat i els canvis en l'entrada que s' ha de realitzar perquè arribi a un resultat diferent.

9. Drets d' ús dels conjunts de dades

9.1. Drets als conjunts de dades

a. Tots els drets, inclosos els drets de propietat intel·lectual, relacionats amb els conjunts de dades de **l'Ajuntament de Viladecans** de Publicacions correspondran a **l'Ajuntament de Viladecans** o a un tercer designat com a tal per **l'Ajuntament de Viladecans.**

b. El contractista no té dret a utilitzar els Conjunts de Dades de **l'Ajuntament de Viladecans** de Publicació per a cap altre fi que no sigui l' execució de l'Acord, llevat que es disposi el contrari a **l' Annex B.**

9.2. A primera sol·licitud de **l'Ajuntament de Viladecans**, el contractista haurà de destruir els Conjunts de Dades de **l'Ajuntament de Viladecans**, llevat que es disposi el contrari en l'Annex B. Si **l'Ajuntament de Viladecans** així ho exigeix, el contractista ha de proporcionar proves factibles de la destrucció dels Conjunts de Dades de **l'Ajuntament de Viladecans**.

9.3. Drets sobre conjunts de dades de contractista és i conjunts de dades de tercers.

a. Tots els drets, inclòs qualsevol dret de propietat intel·lectual, relacionats amb els Conjunts de Dades del contractista i els Conjunts de Dades de Tercers s'acumularan per al contractista o un tercer.

b. El contractista concedeix a **l'Ajuntament de Viladecans** un dret no exclusiu d'utilitzar els Conjunts de Dades del i els Conjunts de Dades de Tercers que, en qualsevol cas, és suficient per al compliment de les disposicions de l'Acord, incloses les Clàusules, llevat que es disposi el contrari a **l' Annex B.**

18.4

Lliurament dels conjunts de dades

a. A primera sol·licitud de **l'Ajuntament de Viladecans**, el contractista lliurarà la versió més recent dels Conjunts de Dades.

En_____a__de_____2024.

FIRMAT_____

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17

AJUNTAMENT DE VILADECANS

SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2025/CSUBM

ANNEX II - DECLARACIÓ RESPONSABLE PER A CONTRACTISTES DELS SISTEMES DE IA D' ÚS GENERAL

D/Dº _____con DNI nº_____ en nom propi o en representació de la empresa_____, en qualitat de_____, amb l'objectiu de participar en la licitació del contracte de_____ que té per objecte_____, convocat per l'Ajuntament de Viladecans.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

1. Que el Sistema d' IA, objecte del contracte, és referent a _____, amb la finalitat _____.

2. Que conforme al Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen les normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial, no s'aplicarà en el desenvolupament del Sistema IA, cap tipus de pràctiques qualificades com a PROHIBIDES , tal com s'indica en l'article 5 aquest Reglament.

3. Que el sistema IA, no aplica en cap procés del seu desenvolupament, cap Sistema IA qualificat d' ALT RISC, tal com s' indica a l' article 6 i annex III de l' esmentat Reglament.

En_____a__de_____2024.

FIRMAT_____

Viladecans, en la data de signatura electrònica

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 157055576323650563 17