

INFORME DE NECESSITAT

ASSUMPTE: Contractació del manteniment de la llicència del Assistent Virtual Intel·ligent (AVI) de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

En relació a l'assumpte dalt esmentat, el tècnic que subscriu emet el següent informe:

Després del desplegament de l'Assistent Virtual Intel·ligent als canals web i telefònic de l'Ajuntament de Cerdanyola, amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei i la seva millora contínua es fa necessari contractar el manteniment de la llicència actual.

La solució implantada es va desenvolupar per automatitzar les consultes ciutadanes, reduir la càrrega operativa i oferir atenció 24/7 en català i castellà.

Es tracta d'un programari desenvolupat a mida per mitjans externs a l'Ajuntament i necessiten d'un manteniment que s'adapti a noves necessitats tecnològiques, de seguretat i requisits legals.

Justificació de la necessitat

El manteniment tècnic d'aquesta aplicació requereixen una gestió acurada per tal de garantir-ne el funcionament correcte. Això implica assegurar una disponibilitat contínua, les 24 hores del dia durant tot l'any, així com mantenir-la actualitzada tecnològicament i alineada amb la normativa vigent en cada moment. Per tal d'assegurar el bon funcionament de la plataforma i oferir un servei d'informació òptim a la ciutadania, és imprescindible disposar d'un servei continu i d'alta qualitat.

Conclusió:

En virtut de tot això exposat anteriorment i per tal de portar a terme la contractació del manteniment de la llicència de manteniment del Assistent Virtual Intel·ligent (AVI) de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, es posa de manifest la complexitat tecnològica i funcional de la solució, es justifica i es fa constar que no s'altera l'objecte del contracte per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació.

Amb aquesta renovació s'assegura el manteniment de la plataforma, les actualitzacions tecnològiques i el suport especialitzat que permeten aprofitar al màxim les capacitats d'intel·ligència artificial generativa i predictiva ja desplegades.

Cerdanyola, a data de la signatura electrònica
Cap de Secció de Tecnologies i Sistemes d'Informació
Emilio Verdejo Grasa

