



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Pl. Francesc Layret, s/n
08290 Cerdanyola del Vallès
Barcelona
Telèfon 93 580 88 88
Fax 93 580 16 20

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL MANTENIMENT DE LA LICÈNCIA DE L'ASSISTENT VIRTUAL INTEL·LIGENT (AVI).

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és definir les condicions tècniques que han de regir el manteniment, suport i actualització de subministrament de la llicència de l'Assistent Virtual Intel·ligent (AVI) de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès actualment implantat en els canals web i telefònic municipals.

L'Assistent Virtual Intel·ligent (AVI) és una solució conversacional utilitzada per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, orientada a l'atenció ciutadana digital i telefònica, amb les característiques següents:

- Es un assistent virtual web integrat a la web municipal que resol consultes d'informació ciutadana mitjançant llenguatge natural i accés a documentació institucional.
- Es un assistent virtual telefònic (voicebot): integrat amb la centraleta municipal, atén trucades entrants mitjançant intel·ligència artificial i redirigeix als departaments corresponents de manera automàtica.

El contracte té com a finalitat garantir la continuïtat operativa de la plataforma, el correcte funcionament de les funcionalitats ja desplegades, així com la seva millora contínua, sense alteració de l'arquitectura funcional ni conceptual actual.

Dins del manteniment de la llicència objecte d'aquest contracte seran necessàries les següents funcionalitats:

- Assistència automatitzada a la ciutadania 24/7, en català i castellà, amb comprensió de llenguatge natural.
- Combinació d'IA generativa i predictiva (model híbrid que maximitza la fiabilitat i la fluïdesa).
- Biblioteca de contingut RAG (generació augmentada per recuperació) alimentada amb documentació municipal, que permet respostes precises i actualitzades.
- Centraleta virtual telefònica intel·ligent: reconeixement d'intencions, derivació a departaments o serveis.
- Quadre de comandament amb mètriques d'ús, anàlisi de preguntes, taxa d'encert i opció de feedback ciutadà amb capacitat d'anàlisi i explotació de dades d'ús i interaccions.
- Autonomia municipal: el personal de l'Ajuntament disposa d'accés a la plataforma per revisar, afegir o ajustar continguts, així com gestionar usuaris i entrenar l'assistent.
- Manteniment evolutiu i suport tècnic: entrenament continu per part de lingüistes computacionals, monitoratge de respostes, actualitzacions dels motors d'IA i adaptació a possibles canvis normatius o de processos.



- Allotjament segur i escalable, conforme a la normativa de protecció de dades.
- Costos de consum d'IA generativa de tots dos assistents.

Per al correcte funcionament i actualització d'aquest programari informàtic i oferir el millor servei a l'ajuntament, es requereix disposar d'un servei continuat d'alta qualitat i que permeti rebre actualitzacions del producte inclòs en la subscripció que estiguin disponible durant el termini del contracte. Una actualització és una versió comercial del programari que constitueix una millora del mateix.

Per tant es manifesta la necessitat de contractar el manteniment de la subscripció de la llicència de l'Assistent Virtual Intel·ligent (web + Voicebot integrat amb la centraleta telefònica) utilitzat per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

Cerdanyola del Vallès, en data de signatura del document electrònic

El Cap de Secció de Tecnologies i Sistemes d'Informació

Emilio Verdejo Grasa

