Decret de l'Alcaldia 2026043226

Primer. La necessitat a satisfer és la millora del servei d'atenció telefònica 010 de l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC) de l'Ajuntament de Girona, mitjançant la incorporació, en modalitat de prova pilot, d'un agent d'intel·ligència artificial conversacional que atengui les trucades que no poden ser ateses pel personal municipal perquè totes les línies estan ocupades o perquè es produeixen fora de l'horari d'atenció.

Actualment, en les franges horàries de més demanda una part de les trucades adreçades al 010 no es poden atendre o han d'esperar un temps elevat, i fora de l'horari d'atenció el servei no està disponible.

La incorporació d'un agent d'intel·ligència artificial permet que aquestes trucades es desviïn des de la centraleta municipal cap a un servei que les atén en llenguatge natural, en català i en castellà, les 24 hores del dia, que respon les consultes més habituals a partir de la informació municipal validada i que, quan cal, deriva la consulta al personal municipal o en deixa constància perquè el servei competent la gestioni. Es tracta d'una solució complementària als canals d'atenció existents, que no substitueix l'atenció presencial ni la telefònica prestada pel personal de l'OIAC.

Atès que es tracta d'una tecnologia nova per a l'Ajuntament, es considera convenient plantejar-ne la implantació com una prova pilot de dotze mesos, que permeti avaluar-ne els resultats amb indicadors objectius abans de decidir-ne la continuïtat.

Els principals motius que justifiquen aquesta contractació són:

- **Millora de la capacitat de resposta:** reduir les trucades no ateses i els temps d'espera del 010, especialment en les franges horàries de més demanda.
- **Disponibilitat del servei:** oferir informació municipal bàsica les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, inclosos els períodes fora de l'horari d'atenció.
- **Optimització dels recursos:** permetre que el personal de l'OIAC concentri els seus esforços en les consultes que requereixen una atenció personalitzada o una intervenció directa.
- **Coneixement de la demanda:** disposar de dades objectives sobre els motius de les trucades, que facilitin la millora dels continguts informatius i dels serveis municipals.
- **Avaluació prèvia:** comprovar, mitjançant una prova pilot limitada en el temps, el funcionament real d'aquesta tecnologia en el servei abans d'una eventual implantació estable.

En aquest sentit, la contractació té un caràcter puntual i experimental, i es limita a una prova pilot de dotze mesos. No constitueix la contractació estable del servei. Si els resultats són satisfactoris, la continuïtat del servei serà objecte de la corresponent planificació i licitació mitjançant el procediment que correspongui.

Atès que la realització del subministrament esmentat s'integra dins de les competències d'aquest Ajuntament, en concret els articles 25.2) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i 66.2) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la

Document núm: 17587767
SIGNAT
Origen: ADMINISTRACIÓ
Data d'impressió: 16/11/2026 12:28
Pàgina 1/4
#4220#

Signatures:
1. Regidora delegada de Participació i Atenció Ciutadana de l'AJUNTAMENT DE GIRONA - 10/11/2026 15:22

Document verificable mitjançant el codi CSV 5WUUZ-T7F90-UFYWI-RCMJQ a girona.cat/validardocument
Procediment d'acord amb la Normativa sobre la gestió dels documents electrònics d'arxiu de l'Ajuntament de Girona, aprovada per JGL de 19 d'abril de 2007

Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix que els ens locals tenen competències en l'àmbit de la Tecnologia de la Informació i la Comunicació

Segon. L'objecte d'aquest contracte és el subministrament de llicències d'ús en modalitat SaaS per a 6 mesos d'una plataforma d'agent d'IA de veu, en modalitat de prova pilot, per atendre les trucades desbordades del telèfon 010. El contracte inclou, com a prestacions accessòries, la implantació i posada en funcionament de la plataforma, la formació del personal municipal i el manteniment i suport tècnic durant la vigència de les llicències. Les característiques mínimes són les següents:

- Número de telèfon facilitat per l'empresa adjudicatària com a destinació del desviament de trucades des de la centraleta municipal, per ocupat, no resposta o fora d'horari.
- Disponibilitat del servei 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, amb una disponibilitat mensual mínima del 99%.
- Atenció en català i en castellà, amb detecció automàtica de la llengua i el català com a llengua d'inici per defecte.
- Capacitat mínima de 10 trucades simultànies i un volum mínim de 4.000 minuts mensuals de trucades ateses inclosos en el preu.
- Respostes basades exclusivament en la informació municipal validada (web municipal, seu electrònica i catàleg de tràmits), amb actualització automàtica i panell d'administració de continguts.
- Transferència de la trucada al personal municipal i registre de les peticions amb un resum de la consulta quan l'agent no la pugui resoldre.
- Identificació explícita del sistema com a intel·ligència artificial a l'inici de cada trucada, d'acord amb l'article 50 del Reglament (UE) 2024/1689.
- Panell de gestió per a un mínim de 10 usuaris municipals, amb autenticació multifactor, transcripcions, resums, estadístiques i informes de seguiment.
- Implantació en un termini màxim de 8 setmanes, amb un període de funcionament supervisat (marxa blanca) d'un mínim de 2 setmanes i formació del personal municipal.
- Suport tècnic en horari laborable, amb temps de resposta i resolució segons la prioritat de la incidència.
- Certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat de categoria mitjana o superior, tractament de les dades a l'Espai Econòmic Europeu i compliment del RGPD com a encarregat del tractament.
- Vigència de les llicències i durada del contracte de sis (6) mesos, incloent-hi la fase d'implantació, sense possibilitat de pròrroga.

Aquest contracte es tipifica com a contracte administratiu de subministraments, d'acord amb el previst als articles 16.3.b) i 25 de la LCSP, atès que té per objecte la cessió del dret d'ús de

Document núm: 17587767
SIGNAT
Origen: ADMINISTRACIÓ
Data d'impressió: 16/11/2026 12:28
Pàgina 2/4
#4220#

Signatures:
1. Regidora delegada de Participació i Atenció Ciutadana de l'AJUNTAMENT DE GIRONA - 10/11/2026 15:22

Document verificable mitjançant el codi CSV 5WUUZ-T7F90-UFYWI-RCMJQ a girona.cat/validardocument
Procediment d'acord amb la Normativa sobre la gestió dels documents electrònics d'arxiu de l'Ajuntament de Girona, aprovada per JGL de 19 d'abril de 2007

programes informàtics en modalitat de posada a disposició SaaS. Les prestacions d'implantació, formació i suport tenen caràcter accessori respecte de la prestació principal, d'acord amb l'article 18 de la LCSP.

Tercer. Les necessitats a satisfer no tenen caràcter periòdic i previsible, sinó que responen a necessitats puntuals i esporàdiques, i així mateix, no constitueixen una necessitat transversal que comportaria la seva tramitació de manera unificada i que, per tant, no s'està fraccionant l'objecte del contracte.

El present contracte no té caràcter periòdic ni recurrent, atès que respon a una prova pilot d'una solució tecnològica nova, limitada a dotze mesos, l'objectiu de la qual és avaluar-ne el funcionament real en el servei d'atenció telefònica del 010 abans de decidir-ne la continuïtat.

En conseqüència, aquesta contractació no constitueix la primera fase d'una successió de contractes amb el mateix objecte, sinó una actuació puntual i experimental. Un cop finalitzada la prova pilot, i en funció dels resultats obtinguts, la continuïtat del servei serà objecte de la corresponent planificació i contractació mitjançant el procediment que correspongui.

Quart. El pressupost base de licitació és de divuit mil vint-i-nou euros (18.029,00 €), IVA inclòs, i s'ha comprovat que aquest s'adequa als preus de mercat, a partir de contractes similars adjudicats per altres administracions públiques. L'aplicació pressupostària a la qual s'imputa la despesa és 2026 232 92000 21600, operació comptable número 220260056011. La facturació es farà en un únic pagament un cop posades a disposició les llicències i signada l'acta de posada en funcionament.

Cinquè. El valor estimat del contracte és de catorze mil nou-cents euros (14.900,00 €) i d'acord amb el mateix se seguirà la tramitació ordinària de la Instrucció de contractació menor de l'Ajuntament de Girona.

Sisè. L'òrgan de contractació competent per a l'adjudicació del contracte és l'Alcaldia, no obstant, d'acord amb el cartipàs vigent, la competència ha estat delegada en la Regidoria de Participació i Atenció Ciutadana.

Fonament jurídic:

Atès que aquest contracte es tipifica com a contracte administratiu de subministraments, d'acord amb el previst als articles 16, 18 i 25 de la LCSP.

Atès el que disposen els articles 29.8, 118, 131.3 i DA2a de la LCSP.

Atès el que estableix la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local amb relació a la competència.

Atesa la Instrucció de contractació menor de l'Ajuntament de Girona.

Per tot el que s'ha exposat,

Atès que d'acord amb la informació comptable hi ha crèdit adequat i suficient a la partida 2026 232 92000 21600 - MANTENIMENT EQUIPAMENT INFORMÀTIC.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han estat conferides en virtut de la delegació

Document núm: 17587767
SIGNAT
Origen: ADMINISTRACIÓ
Data d'impressió: 16/11/2026 12:28
Pàgina 3/4
#4220#

Signatures:
1. Regidora delegada de Participació i Atenció Ciutadana de l'AJUNTAMENT DE GIRONA - 10/11/2026 15:22

Document verificable mitjançant el codi CSV 5WUUZ-T7F90-UFYWI-RCMJQ a girona.cat/validardocument
Procediment d'acord amb la Normativa sobre la gestió dels documents electrònics d'arxiu de l'Ajuntament de Girona, aprovada per JGL de 19 d'abril de 2007

efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 2026028882, de data 31 de juliol de 2026,

DECRETO:

Primer. Impulsar la contractació del subministrament de llicències d'ús en modalitat SaaS per a 6 mesos d'una plataforma d'agent d'IA de veu per a l'atenció de les trucades del 010, en modalitat de prova pilot.

Segon. Aprovar la documentació tècnica annexa.

Tercer. Autoritzar la despesa per import de divuit mil vint-i-nou euros (18.029,00 €), amb càrrec a la partida 2026 232 92000 21600 del pressupost municipal.

Quart. Ordenar la publicació durant el termini de 5 dies hàbils de l'anunci a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de Catalunya (PSCP).

Amb càrrec a la partida 2026 232 92000 21600 - MANTENIMENT EQUIPAMENT INFORMÀTIC (operació comptable 220260056011).

Documents annexos:

Document	CSV
ANNEX: PPTT SUBMINISTRAMENT LLICENCIES AGENT IA DE VEU	T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y

La regidora delegada de Participació i Atenció Ciutadana
Queralt Vila Vergés

Girona, amb data de la signatura digital.

La validació d'aquest document es realitza mitjançant signatura digital d'acord amb la Política Operativa sobre la gestió de resolucions digitals dels diferents òrgans de govern, aprovada per la Junta de Govern Local de 16 de juliol de 2021.

Document núm: 17587767
SIGNAT
Origen: ADMINISTRACIÓ
Data d'impressió: 16/11/2026 12:28
Pàgina 4/4
#4220#

Signatures:
1. Regidora delegada de Participació i Atenció Ciutadana de l'AJUNTAMENT DE GIRONA - 10/11/2026 15:22

Document verificable mitjançant el codi CSV 5WUUZ-T7F90-UFYWI-RCMJQ a girona.cat/validardocument
Procediment d'acord amb la Normativa sobre la gestió dels documents electrònics d'arxiu de l'Ajuntament de Girona, aprovada per JGL de 19 d'abril de 2007