Ajuntament de Girona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'ÚS EN MODALITAT SAAS PER A 6 MESOS D'UNA PLATAFORMA D'AGENT D'IA DE VEU.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del 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 adreçades al telèfon d'informació i atenció ciutadana 010 de l'Ajuntament de Girona quan totes les línies ateses per personal municipal estiguin ocupades, quan el temps d'espera superi el llindar que es determini o fora de l'horari d'atenció. Les llicències tindran una vigència de sis (6) mesos a comptar des de l'inici del contracte, incloent-hi la fase d'implantació.

El contracte inclou, com a prestacions accessòries necessàries per a la posada en funcionament i la utilització de la plataforma, la implantació i configuració, la formació del personal municipal i el manteniment i suport tècnic durant tota la vigència de les llicències.

El funcionament previst és el següent: la centraleta municipal desvia les trucades del 010 que no poden ser ateses a un número de telèfon facilitat per l'empresa adjudicatària, on l'agent d'IA atén la persona en llenguatge natural, resol les consultes d'informació general i, quan cal, transfereix la trucada al personal municipal o deixa registrada la petició perquè el servei municipal la gestioni.

En concret, les prestacions a executar, que tenen la consideració de **requisits mínims**, són les següents:

a) Telefonia i desbordament de trucades

- Provisió d'un número de telèfon nacional com a destinació del desviament de trucades del 010, inclòs en el preu del contracte, sense cap cost per trucada rebuda per a l'Ajuntament i amb tarifació ordinària per a la persona que truca.
- Compatibilitat amb el desviament des de la centraleta municipal per ocupat, per no resposta o temps d'espera superior a un llindar configurable i fora d'horari. L'empresa adjudicatària donarà suport tècnic al Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació i a l'operador de telefonia municipal per configurar-lo.
- Capacitat per atendre simultàniament un mínim de **deu (10) trucades**, sense to d'ocupat ni cua d'espera per a la persona que truca.
- **Volum de minuts inclòs:** un mínim de **quatre mil (4.000) minuts mensuals** de trucades ateses per l'agent, inclosos en el preu del contracte (24.000 minuts en total per a sis mesos). Els minuts no consumits en un mes es podran utilitzar en els mesos següents dins de la vigència del contracte, sense que això en pugui allargar la durada. L'empresa adjudicatària avisarà l'Ajuntament quan s'hagi consumit el 80% dels minuts disponibles, i en cap cas es podran facturar minuts addicionals.
- Disponibilitat del servei 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, 365 dies l'any.
- Transferència de la trucada a extensions o números municipals configurables quan la persona ho demani, quan l'agent no pugui resoldre la consulta o quan es detecti un cas urgent o sensible, d'acord amb les regles que defineixi l'Ajuntament (horaris, temàtiques i disponibilitat).
- Quan no sigui possible la transferència, l'agent ha d'informar dels canals d'atenció alternatius (seu electrònica, atenció presencial) i deixar registrada la consulta amb el telèfon de la persona al panell de gestió, identificada com a pendent d'actuació, perquè el personal

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

municipal hi pugui fer el seguiment. De manera opcional, es podrà oferir la devolució automàtica de la trucada o l'enviament d'un SMS o correu electrònic amb l'enllaç al tràmit.
- Generació d'un resum estructurat de cada trucada transferida o petició registrada (motiu, dades recollides i transcripció), consultable pel personal municipal al panell de gestió, amb identificació de les que requereixen una actuació posterior. Opcionalment, enviament del resum per correu electrònic o mitjançant integració.

b) Capacitats de l'agent conversacional

- Atenció en llenguatge natural, sense menús d'opcions (IVR), amb reconeixement i síntesi de veu natural en temps real i una latència de resposta que permeti una conversa fluida.
- **Llengües: atenció en català i en castellà**, amb detecció automàtica de la llengua i canvi durant la conversa. El català serà la llengua d'inici de la conversa per defecte. Aquest requisit ha d'estar operatiu des de l'inici de la fase de servei; no s'admetran solucions que en prevegin la incorporació en fases o versions posteriors. Es podran oferir altres llengües (anglès, francès, etc.).
- Reconeixement adequat de la parla col·loquial, dels diferents accents i de la toponímia local de Girona (carrers, barris i equipaments), així com de la terminologia administrativa municipal.
- Respostes basades exclusivament en la base de coneixement validada per l'Ajuntament. Quan la informació no hi consti o no sigui fiable, l'agent no ha de generar respostes pròpies, sinó transferir la trucada o registrar la petició.
- Identificació explícita, a l'inici de cada trucada, que la persona està parlant amb un sistema d'intel·ligència artificial, i possibilitat de demanar en qualsevol moment l'atenció d'una persona, d'acord amb l'article 50 del Reglament (UE) 2024/1689, d'intel·ligència artificial.
- Locució informativa bàsica sobre el tractament de dades personals i, si escau, sobre la transcripció de la conversa, amb el text que faciliti l'Ajuntament.
- Possibilitat d'activar de manera immediata continguts estacionals o de campanya (períodes de pagament de tributs, preinscripcions, festes, etc.) i avisos puntuals (incidències, tancaments d'equipaments, emergències).

c) Base de coneixement i configuració

- Construcció inicial de la base de coneixement a partir de la informació que faciliti l'Ajuntament (catàleg de tràmits i serveis, horaris, adreces d'equipaments, taxes, telèfons de derivació i preguntes freqüents del 010) i de la informació pública del web municipal i de la seu electrònica.
- Actualització automàtica de la base de coneixement a partir de les fonts públiques municipals indicades per l'Ajuntament (web municipal, seu electrònica, catàleg de tràmits), de manera que els canvis publicats s'incorporin a les respostes de l'agent sense intervenció manual.
- Panell d'administració perquè el personal municipal pugui ampliar i actualitzar la base de coneixement (adjuntar documents, guies de tràmits, ordenances, informació de campanyes i respostes recomanades) sense dependre de l'empresa adjudicatària. Els canvis en les regles de transferència que no es puguin fer des del panell s'hauran d'incorporar en un termini màxim de dos (2) dies hàbils.
- La base de coneixement, les configuracions i els fluxos conversacionals elaborats per a l'Ajuntament seran propietat de l'Ajuntament.

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

d) Integracions

- Funcionament sense integració obligatòria amb sistemes municipals, orientant la persona cap a la seu electrònica i enviant els resums de les peticions per correu electrònic.
- Disponibilitat d'API o serveis web que permetin, en una fase posterior, la integració amb el sistema de cita prèvia i amb el gestor d'incidències municipals. Durant la prova pilot, l'empresa adjudicatària col·laborarà en l'anàlisi de viabilitat d'aquestes integracions.

e) Panell de gestió i informes

- Accés web per a un mínim de **deu (10) usuaris nominals** de l'Ajuntament, amb autenticació multifactor, a un panell que mostri com a mínim: nombre de trucades ateses, minuts consumits, durada, franja horària, idioma, temàtiques de consulta, percentatge de consultes resoltes sense transferència, trucades transferides, peticions registrades i trucades abandonades.
- Consulta del detall de cada conversa (transcripció, resum automàtic, classificació temàtica i, si escau, gravació de l'àudio) durant el termini de conservació establert a l'apartat 8, per al control de qualitat.
- Identificació automàtica de les converses no resoltes o que requereixen una actuació posterior del personal municipal, i alertes davant de pics o anomalies en el volum o la temàtica de les trucades.
- Exportació de les dades estadístiques en formats oberts (CSV o equivalent).

f) Implantació, formació i acompanyament

- Fase d'implantació d'una durada màxima de **vuit (8) setmanes**, que inclourà: reunió d'inici, configuració del número i del desviament, construcció i entrenament de la base de coneixement, proves internes amb personal municipal, un mínim de cinc (5) sessions de treball amb el personal municipal per ajustar l'agent a les casuístiques locals i un període de funcionament supervisat amb trucades reals (marxa blanca) d'un mínim de dues (2) setmanes.
- Formació en línia del personal del 010 i del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació en l'ús del panell i la gestió de continguts, amb una durada mínima de quatre (4) hores.
- Revisió periòdica de les converses i ajust continu de l'agent durant tota la vigència del contracte, amb una reunió de seguiment mensual.

Identificació CPV: 48512000-0 – Paquets de programari de resposta vocal interactiva; 72416000-9 – Proveïdors de serveis d'aplicacions

2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació és de divuit mil vint-i-nou euros (18.029,00 €) IVA inclòs, que queda desglossat de la següent manera: catorze mil nou-cents euros (14.900,00 €) de pressupost net i tres mil cent vint-i-nou euros (3.129,00 €) d'IVA, al 21%.

Per a la fixació del mateix s'han tingut en compte els preus del mercat, a partir de la consulta de contractes similars adjudicats per altres administracions públiques i publicats a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya i a la Plataforma de Contratación del Sector Público. En concret, s'han pres com a referència els contractes següents (imports sense IVA):

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

- Ajuntament de L'Aldea – Assistència virtual en atenció telefònica basada en intel·ligència artificial (exp. 4390440003-2026-0002834). Contracte menor, de juliol a desembre de 2026: 6.300,00 €.
- Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL) – Prova de concepte de plataforma d'IA telefònica (exp. 2026-0182-CMSE). Contracte menor de 12 mesos, de maig de 2026 a maig de 2027: 14.990,00 €.
- Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) – Prova de concepte d'una plataforma corporativa de xatbots i agents conversacionals basada en intel·ligència artificial. Contracte menor 2026: 14.500,00 €.
- Ajuntament de Dénia – Servei d'agent conversacional telefònic intel·ligent basat en IA per a l'atenció a la ciutadania (exp. MEN/2026000750, Plataforma de Contratación del Sector Público). Contracte menor de 6 mesos: 13.800,00 €.
- Ajuntament de Sagunt – Millora del canal telefònic d'atenció ciutadana (exp. 2823304F, Plataforma de Contratación del Sector Público). Contracte menor de 182 dies: 13.800,00 €.
- Ajuntament de Torrent – Servei de solució conversacional per a l'atenció ciutadana (exp. 19461/2026, Plataforma de Contratación del Sector Público). Contracte menor de 5 mesos: 14.500,00 €.

Així mateix, s'ha sol·licitat una oferta orientativa a una empresa del sector per a sis mesos de llicències amb 4.000 minuts mensuals. A partir d'aquestes referències, s'ha establert un pressupost per a sis mesos de llicències, estructurat en un import per a les llicències i un import per a les prestacions accessòries d'implantació.

El preu ofert per l'empresa licitadora haurà d'incloure totes les despeses derivades del subministrament de les llicències i de les prestacions accessòries, com ara numeració telefònica, consum de trucades i minuts, infraestructura al núvol, implantació, formació, suport, manteniment i qualsevol altra que pugui sorgir. El preu inclourà el volum mínim de minuts establert a l'apartat 1 (4.000 minuts mensuals). No s'admetran costos variables addicionals per volum de trucades ni per minuts consumits.

L'oferta de preu de l'empresa licitadora no pot superar el pressupost base de licitació ni cadascun dels preus unitaris màxims. Si el preu ofert per l'empresa licitadora supera el pressupost base de licitació, l'oferta serà íntegrament rebutjada.

Descripció	**Unitats**	**Preu unitari**	**Import € (IVA exclòs)**
Llicències d'ús SaaS de la plataforma d'agent d'IA de veu per a 6 mesos (inclou numeració, 4.000 minuts/mes, 10 trucades simultànies, panell, manteniment i suport)	1	11.900,00 €	11.900,00 €
Prestacions accessòries d'implantació i posada en funcionament (configuració, entrenament, marxa blanca i formació)	1	3.000,00 €	3.000,00 €
		TOTAL	14.900,00 €
		IVA	3.129,00 €
		Preu base de licitació	**18.029,00 €**

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

3. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor estimat del contracte es fixa en catorze mil nou-cents euros (14.900,00 €) sense IVA.

Any	VE prestació	VE Eventuals Pròrrogues	VE Modificacions Previstes	VE Altres conceptes	SUMA
Any 1	14.900,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	**14.900,00 €**
TOTAL	**14.900,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**14.900,00 €**

4. PREU DEL CONTRACTE

Serà el resultant de l'adjudicació, de conformitat amb les prestacions realment executades, i anirà amb càrrec al pressupost de l'Ajuntament de Girona, en concret, a la partida pressupostària:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Pressupost net	% IVA	Import IVA	Import total
2026	21600	92000	232	14.900,00 €	21	3.129,00 €	18.029,00 €
Total				**14.900,00 €**		**3.129,00 €**	**18.029,00 €**

5. DURADA DEL CONTRACTE I TERMINI D'EXECUCIÓ DE LES PRESTACIONS

La durada del contracte serà de sis (6) mesos, a comptar a partir de l'endemà de la data de recepció de la notificació de la resolució d'adjudicació. El contracte no és prorrogable, d'acord amb l'article 29.8 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

El termini d'execució de les prestacions serà de sis (6) mesos, amb les fases següents:

- **Fase d'implantació:** màxim de vuit (8) setmanes des de l'inici del contracte, incloent-hi la marxa blanca. Finalitzarà amb la signatura d'una acta de posada en producció per part del responsable del contracte.
- **Fase de servei en producció:** des de la data de l'acta de posada en producció fins a la finalització del contracte.

La durada del contracte no es podrà ampliar per cap motiu, inclosa l'existència de minuts no consumits.

6. LLOC DE LLIURAMENT

Les llicències es posaran a disposició de l'Ajuntament en remot, en modalitat SaaS, des de la infraestructura al núvol de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els requisits d'ubicació de les dades de l'apartat 8 d'aquest plec.

Les reunions de seguiment, formació i coordinació es faran preferentment per videoconferència. Les reunions d'inici i de tancament de la prova pilot es podran fer presencialment, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h, a:

Plaça del Vi, 1
17004 – Girona

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

La configuració del desviament de trucades a la centraleta municipal la farà el Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, amb el suport tècnic de l'empresa adjudicatària.

Un cop adjudicat el contracte, caldrà concertar prèviament amb la persona responsable del contracte la data de la reunió d'inici.

7. TERMINI DE GARANTIA I NIVELLS DE SERVEI

L'empresa adjudicatària garantirà el correcte funcionament del servei durant tota la vigència del contracte, amb els nivells de servei mínims següents:

- **Disponibilitat** mensual del servei igual o superior al 99%, excloses les aturades planificades, que s'hauran de comunicar amb un mínim de 48 hores d'antelació i fer-se preferentment fora de la franja de 8.00 a 20.00 h. La monitorització del funcionament del servei serà permanent (24x7).

Servei de suport

- **Abast:** el suport cobrirà la gestió d'incidències, les consultes i els dubtes funcionals o d'ús de la solució, les peticions de canvi de contingut o de configuració i les peticions de millora.
- **Canals:** portal web de gestió de tiquets o eina equivalent que permeti registrar les sol·licituds, consultar-ne l'estat i l'històric i adjuntar documentació, complementat amb correu electrònic i telèfon. L'atenció es farà en català o castellà.
- **Horari mínim de suport:** dies laborables, de dilluns a dijous de 9.00 a 17.00 h i divendres de 9.00 a 15.00 h. Els terminis es computaran en hores hàbils dins d'aquest horari i d'acord amb el calendari laboral de la ciutat de Girona.
- L'empresa adjudicatària comunicarà immediatament a l'Ajuntament qualsevol incidència que impedeixi l'atenció de trucades, perquè pugui revertir el desviament a la centraleta municipal.

Temps de resposta i resolució

- **Prioritat crítica** (caiguda total del servei, l'agent no atén trucades o no les transfereix, sense alternativa temporal): assignació en dues (2) hores i resolució o solució alternativa en vuit (8) hores hàbils.
- **Prioritat alta** (errors rellevants en funcionalitats principals, degradació significativa del servei, errors reiterats de reconeixement o de resposta): assignació en dues (2) hores i resolució en setze (16) hores hàbils.
- **Prioritat mitjana** (errors no bloquejants, incidències funcionals parcials, canvis de contingut o de configuració amb certa urgència): assignació en quatre (4) hores i resolució en quaranta (40) hores hàbils.
- **Prioritat baixa** (consultes i dubtes d'ús, ajustos de configuració no crítics, peticions de millora): assignació en setze (16) hores i resolució en vuitanta (80) hores hàbils.

L'Ajuntament podrà assignar la prioritat de cada sol·licitud en registrar-la. L'empresa adjudicatària la podrà revisar de manera justificada, amb l'acord del responsable del contracte.

El termini de garantia serà d'un (1) mes, a comptar des de la finalització del període de vigència de les llicències, d'acord amb l'article 210 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic. Durant aquest

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

termini, l'empresa adjudicatària haurà de complir les obligacions de retorn de la informació i supressió de dades previstes a l'apartat 8.

8. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Obligacions en matèria de principis ètics i regles de bona conducta:

Les licitadores, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

1. Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
2. No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
3. Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució del contracte.
4. Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
5. En el cas que durant l'execució del contracte el contractista o subcontractista es trobi en una situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte ho haurà de posar en coneixement de l'òrgan de contractació.
6. Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
7. A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

Així mateix, les licitadores, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un Service Manager com a interlocutor únic amb l'Ajuntament de Girona per a qualsevol aspecte relacionat amb l'execució del contracte, ja sigui de caràcter administratiu, tècnic o de prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés en el marc de l'execució del contracte, incloent-hi, de manera no limitativa, contrasenyes, configuracions, tipologies i versions de programari, així com l'arquitectura dels sistemes.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades personals, amb especial atenció a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i al Reglament (UE) 2016/679, Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Obligacions en matèria de seguretat de la informació:

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

- Disposar de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (Reial decret 311/2022) en la categoria ALTA, vigent i aplicable al servei ofert, i mantenir-la durant tota la durada del contracte.
- Xifrar la informació en trànsit i en repòs, protegir l'accés al panell de gestió amb autenticació multifactor i mantenir un registre d'accessos i d'activitat.
- Notificar a l'Ajuntament qualsevol incident de seguretat que afecti el servei o les dades sense dilació indeguda i, en tot cas, en un termini màxim de 24 hores.

Obligacions en matèria de protecció de dades personals:

- L'empresa adjudicatària tindrà la condició d'encarregada del tractament, d'acord amb l'article 28 del RGPD, i haurà de signar el contracte d'encàrrec de tractament corresponent. Només tractarà les dades per prestar el servei i seguint les instruccions documentades de l'Ajuntament.
- D'acord amb l'article 122.2 de la LCSP, l'empresa haurà d'indicar on s'ubicaran els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats, així com la relació de subencarregats del tractament amb el país on duen a terme el tractament. Qualsevol canvi s'haurà de comunicar amb antelació.
- Queda prohibit utilitzar l'àudio, les transcripcions o qualsevol altra dada del servei per entrenar o millorar models d'intel·ligència artificial propis o de tercers, més enllà de l'ajust del servei prestat a l'Ajuntament.
- Les gravacions d'àudio, les transcripcions i les metadades de les trucades es conservaran durant el termini que fixi l'Ajuntament, amb un màxim de 3 mesos des de la seva generació. Transcorregut aquest termini, se suprimiran o s'anonimitzaran definitivament. L'Ajuntament podrà sol·licitar-ne la supressió anticipada o l'exportació.
- Col·laborar amb l'Ajuntament en l'elaboració de l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades i en el compliment de la resta d'obligacions del RGPD.

Obligacions en matèria d'intel·ligència artificial:

- Complir el Reglament (UE) 2024/1689, d'intel·ligència artificial, en particular les obligacions de transparència de l'article 50.
- Facilitar a l'Ajuntament informació sobre els models d'IA i els proveïdors tecnològics que utilitza el servei, les seves limitacions conegudes i les mesures aplicades per evitar respostes errònies o inadequades.
- Garantir que l'Ajuntament pugui suspendre l'agent o revertir el desviament en qualsevol moment, per assegurar la supervisió humana del servei.

Obligacions en matèria lingüística:

- Complir la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i la normativa municipal d'usos lingüístics. L'atenció a la ciutadania es farà, com a mínim, en català, que en serà la llengua d'inici per defecte, i en castellà quan la persona ho demani.
- La documentació, els informes, la formació i les comunicacions amb l'Ajuntament es faran en català.

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

Obligacions a la finalització del contracte:

- Lliurar a l'Ajuntament, en formats oberts i reutilitzables, la base de coneixement, les configuracions, els fluxos conversacionals i les dades estadístiques del servei.
- Suprimir totes les dades personals tractades i lliurar-ne el certificat de supressió en un termini màxim de quinze (15) dies des de la finalització del contracte.

9. PRESENTACIÓ D'OFERTES

Per presentar oferta s'haurà d'incorporar la documentació següent:

- Document d'**oferta econòmica**, segons el model **Annex I** a aquest plec
- **Declaració responsable**, segons el model **Annex II** a aquest plec
- **Memòria tècnica** de la solució oferta que acrediti el compliment de cadascun dels requisits mínims dels apartats 1, 7 i 8 d'aquest plec.

L'Ajuntament podrà verificar el compliment dels requisits mínims mitjançant trucades de prova al número de demostració. Les ofertes que no acreditin el compliment de tots els requisits mínims, en particular l'atenció en català, seran excloses.

El termini de presentació d'ofertes serà de **cinc dies hàbils** a comptar des de l'endemà de la publicació de l'anunci al portal de licitacions de l'Ajuntament de Girona. Les proposicions es presentaran electrònicament a través de la plataforma de licitació electrònica de l'Ajuntament de Girona utilitzant l'enllaç https://contractacio.girona.cat/, tal com s'especifica en **l'Annex III. Forma de presentació de les proposicions**.

Les ofertes enviades per altres sistemes NO seran admeses.

10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

L'oferta guanyadora es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu. S'aplicarà el criteri d'adjudicació següent avaluable automàticament i els resultats s'ordenaran per ordre decreixent segons la puntuació atorgada.

Criteris avaluables mitjançant fórmules (màxim 100 punts):

- Preu (pressupost de licitació màxim 100 punts)

Es valorarà de manera que l'oferta que ofereixi un preu més baix, se li atorgarà la puntuació màxima, 100 punts. Les ofertes s'avaluaran mitjançant la fórmula següent:

$$\text{Puntuació de cada oferta} = \frac{\text{Nombre màxim de punts (100) x preu oferta més econòmica}}{\text{preu de l'oferta que es puntua}}$$

11. OFERTES ANORMALMENT BAIXES

Es qualificarà una oferta amb valors anormals o desproporcionats quan el preu ofert per la licitadora pugui considerar-se com a tal en els termes de l'article 85 del RGLCAP.

En aquests casos se seguirà el procediment que preveu l'article 149 de la LCSP. El termini que s'atorgarà a la persona licitadora perquè justifiqui la seva oferta no podrà superar 5 dies hàbils des de la notificació de la comunicació.

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

L'oferta serà exclosa si s'evidencia, en el tràmit d'audiència concedit a l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa, que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació.

12. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El responsable del contracte és la cap del servei d'atenció a la ciutadania.

13. FORMA DE PAGAMENT

El contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament la/es factura/es corresponent/s a les prestacions executades.

L'empresa adjudicatària presentarà una única factura per l'import total del contracte un cop posades a disposició les llicències i signada pel responsable del contracte l'acta de posada en funcionament, que tindrà la consideració d'acta de recepció del subministrament. Aquesta factura inclourà les llicències per a tota la vigència del contracte i les prestacions accessòries. Si la posada en funcionament es produeix durant l'exercici 2027, la despesa s'atendrà amb càrrec al crèdit de l'exercici 2026, prèvia incorporació del romanent corresponent. En cas de resolució anticipada del contracte per causa imputable a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de reintegrar la part proporcional de l'import corresponent al període de vigència de les llicències no gaudit.

El pagament es farà efectiu, prèvia presentació de la factura i una vegada hagi estat degudament conformada pel servei.

El termini de trenta dies d'aprovació de les factures a què es refereix el paràgraf segon de l'article 198.4 de la LCSP, es comptarà a partir de la data de registre de les factures, amb independència de la data d'entrega efectiva o prestació del servei i de la data d'expedició de les factures, previ informe favorable emès pel responsable del contracte.

El pagament del preu del contracte es farà dins dels trenta dies següents a la data d'aprovació de les factures.

De conformitat amb la disposició addicional 32.2 de la LCSP, les factures hauran d'incloure obligatòriament les següents mencions:

- Òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública: Intervenció de Fons de l'Ajuntament de Girona
- Òrgan de contractació: Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Girona
- Destinatari: Pere Planiol, cap de Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació

En compliment del previst a la llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic, els proveïdors o contractistes de les Entitats Locals, hauran d'emetre factures electròniques en els termes i condicions previstos a la llei i d'acord amb el que es disposa al següent enllaç: https://seu.girona.cat/portal/girona_ca/e-factura/

El punt general d'entrada de factures electròniques de l'Ajuntament de Girona i entitats que en depenen és el servei de factura electrònica de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), eFACT, i

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

d'acord amb el conveni signat el 15 de setembre de 2014 entre l'Administració General de l'Estat i la Generalitat de Catalunya pel qual aquesta s'adhereix al Punt General d'entrada de factures de l'Estat (FACe).

Tanmateix, i en relació amb els codis DIR3, tant per òrgan gestor, com unitat tramitadora i oficina comptable és: L01170792

L'Ajuntament té a disposició dels seus proveïdors, un enllaç directe a l'AOC per la càrrega de factures electròniques, accessible a través de www.girona.cat/efactura www.girona.cat/efactura.

En tot cas, caldrà que a la factura electrònica consti la descripció detallada de la prestació.

Girona, en data de signatura electrònica

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

Ajuntament de Girona

ANNEX I. MODEL PROPOSICIÓ D'OFERTA

En/na.....amb DNI.....
En nom propi/en representació de .....
.....amb NIF.....
I domicili ....., carrer.....
.....núm.....
assabentat de l'anunci publicat al Portal de Licitacions electròniques de l'Ajuntament de Girona el dia .....del mes.....de l'any....., així com de les condicions, requisits i obligacions sobre protecció i condicions del treball que s'exigeixen per a l'adjudicació del **SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'ÚS EN MODALITAT SAAS PER A 6 MESOS D'UNA PLATAFORMA D'AGENT D'IA DE VEU,** es compromet a realitzar les prestacions pròpies del contracte de conformitat amb les condicions que s'estableixen en la documentació tècnica reguladora del contracte i que s'accepta en la seva integritat.

D'aquesta manera es presenta una oferta amb les següents característiques:

Descripció	**Unitats**	**Preu unitari**	**Import € (IVA exclòs)**
Llicències d'ús SaaS per a 6 mesos (4.000 minuts/mes) i posada en funcionament	1		
		TOTAL	
		IVA	
		Preu IVA inclòs	

En l'elaboració d'aquesta oferta s'han tingut en compte les obligacions derivades de les disposicions vigents en matèria de fiscalitat, protecció del medi ambient, protecció de l'ocupació, igualtat de gènere, condicions de treball, prevenció de riscos laborals i inserció sociolaboral de les persones amb discapacitat, i a l'obligació de contractar un número o percentatge específic de persones amb discapacitat.

Finalment, poso en coneixement de l'Ajuntament de Girona, que disposo de l'adreça electrònica següent per a qualsevol comunicació relacionada amb aquesta licitació: .....

Indicar nom, data i segell de l'empresa/entitat licitadora

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

ANNEX II. MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE A PRESENTAR JUNTAMENT AMB L'OFERTA

En/na ....., amb DNI número ..... en nom (propi) / (de l'empresa que representa) ....., amb NIF .....i domicili a ..... carrer .....número.....assabentat de l'anunci publicat al Portal de Licitacions electròniques de l'Ajuntament de Girona el dia.....de .....de.....i de les condicions, requisits i obligacions que s'exigeixen per a l'adjudicació del **SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'ÚS EN MODALITAT SAAS PER A 6 MESOS D'UNA PLATAFORMA D'AGENT D'IA DE VEU**, es compromet a prendre a càrrec seu l'execució d'aquestes, amb estricta subjecció als expressats requisits, condicions i obligacions en els termes que consten a l'oferta presentada, i tot això d'acord amb el que s'estableix en la documentació tècnica que serveix de base a la convocatòria, el contingut del qual declara conèixer i accepta plenament.

Tanmateix, DECLARA sota la seva responsabilitat:

- Que el signant ostenta la representació de l'empresa que presenta l'oferta, que compta amb la capacitat d'obrar i habilitació professional, necessàries per a exercir l'activitat, d'acord amb l'article 65 LCSP i que no incorre en cap prohibició per contractar amb l'Administració d'acord amb l'establert als articles 65 a 97 de la LCSP.
- Que es troba al corrent del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

Data i signatura del licitador.

ADREÇAT AL REGIDOR/A

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

ANNEX III. FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS

Forma de presentació de les proposicions:

Aquesta licitació serà electrònica i es tramitarà mitjançant l'eina de licitació electrònica integrada amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública.

Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes, mitjançant l'eina de licitació electrònica, accessible a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/girona

Per poder enviar l'oferta és necessari que les empreses licitadores disposin de certificat de signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, d'acord amb el que disposa el Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública. Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura de la declaració responsable i de l'oferta.

Cal tenir en compte que, en tot cas, la persona signatària de l'oferta ha de tenir la representació de l'empresa, amb poders suficients per presentar-la.

L'eina de licitació electrònica no permet la presentació d'arxius de mida superior a 25 Mb. Per aquest motiu, els arxius de les ofertes d'aquesta mida s'han de comprimir o fragmentar en diverses parts. La partició s'ha de realitzar manualment (sense utilitzar eines del tipus winzip o winrar de partició automàtica) i sense incorporar cap tipus de contrasenya. Els arxius resultants de la partició s'incorporen en l'apartat d'altra documentació numerats (part 1 de 2, part 2 de 2).

L'únic format admès pels documents que s'annexen en la presentació d'una oferta és el pdf: Format documental nadiu d'Adobe Acrobat.

El format de document electrònic admissible és pdf. Excepcionalment, es podran presentar documents en altres formats, de la manera i segons les indicacions expressades en el plec de la corresponent licitació.

En qualsevol cas, els documents en format pdf prevaldran sobre aquells que es presentin en qualsevol altre format.

Com a mesura alternativa per a adjuntar arxius d'altres formats, es poden presentar en un arxiu comprimit (zip o rar).

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de licitació electrònica a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" en el desplegable de "suport" de la Plataforma de serveis de contractació pública:

https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari

Termini de presentació de proposicions:

La presentació d'ofertes podrà realitzar-se durant 24 hores al dia els 7 dies de la setmana; la data i hora de presentació de l'oferta seran aquelles que consten en el justificant de presentació acreditatiu emès per la Plataforma de Contractació de Serveis Públics i coincidirà amb el moment en el qual finalitza la recepció de l'oferta.

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

En compliment del previst a la disposició addicional 16.1 lletra h de la LCSP, l'enviament per mitjans electrònics de les ofertes podrà fer-se o bé de forma completa en un sol moment o bé en dues fases, transmetent primer la signatura electrònica de l'oferta, amb la recepció de la qual es considerarà efectuada la seva presentació amb caràcter general, i després l'oferta pròpiament dita en un termini màxim de 24 hores; en cas de no efectuar-se aquesta segona remissió en el termini indicat, es considerarà que l'oferta ha sigut retirada.

En aquells casos en els quals les empreses licitadores optin per l'enviament de l'oferta en dues fases, per exemple perquè es preveuen dificultats en la transmissió de l'oferta derivades de la grandària d'aquesta, problemes de connexions de la xarxa, etc. hauran d'enviar en tot cas abans del final del termini de presentació d'ofertes l'empremta digital de la seva oferta "empremta hash", no obstant això, disposaran d'un termini de 24 hores per a completar l'enviament de l'oferta.

Les empreses licitadores hauran d'enviar l'empremta digital de la seva oferta "hash" al correu electrònic contractacioicompres@ajgirona.cat amb indicació del número d'expedient al qual es refereix juntament amb les dades identificatives de l'empresa licitadora amb la finalitat que el servei corresponent pugui comprovar que aquesta empremta digital coincideix amb la que consta a l'oferta presentada una vegada es produeixi l'enviament d'aquesta.

L'empremta digital "hash" (signada per la licitadora) de cada oferta permet comprovar que el seu contingut no s'ha alterat des del moment de l'enviament per part de la licitadora.

En cas de no poder accedir al contingut d'una oferta perquè l'arxiu està danyat, es pot recórrer a la còpia local generada automàticament en l'equip de l'empresa licitadora, comprovant que l'empremta digital de l'oferta coincideix amb el que consta a poder de l'òrgan de contractació.

En cas de no poder accedir a l'oferta per estar protegida contra la seva obertura amb una clau d'accés, s'atorgarà a l'empresa licitadora un termini de 3 dies naturals perquè aporti les contrasenyes per la seva obertura.

És responsabilitat de les persones licitadores vetllar perquè les ofertes estiguin lliures de virus. No obstant això, la mera presència de virus no determina l'exclusió de l'oferta, sempre que es pugui accedir al seu contingut.

Ateses les circumstàncies que concorrin en cada cas, serà l'òrgan de contractació qui decidirà sobre aquest tema.

Les persones interessades en el procediment de licitació també es poden dirigir a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'apartat d'*"enviar pregunta"* de l'espai virtual de la licitació. Aquestes "preguntes i respostes" seran públiques i accessibles a través del tauler d'avisos de l'anunci de licitació, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació (https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/girona).

Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, del plec de prescripcions tècniques, així com l'autorització a l'òrgan de contractació per consultar les dades que recullen el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea.

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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

Cada empresa licitadora no pot presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap proposta en UTE amb d'altres si ho ha fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes dona lloc a la no admissió de cap de les propostes que hagi subscrit, per incompliment de la prohibició de presentació de proposicions simultànies (art. 139.3 LCSP). Tanmateix, les empreses licitadores poden substituir i/o modificar l'oferta presentada durant el termini de presentació d'ofertes, mitjançant la presentació d'una segona oferta, que suposarà la retirada de la primera, sempre que així ho adverteixin expressament.

Es recomana a les empreses licitadores que, per evitar problemes tècnics d'últim moment, la presentació de l'oferta es realitzi amb la suficient antelació.

Document verificable mitjançant el codi CSV T2BTC-YD6X7-QWUJA-4RT9Y 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