

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ANÁLISIS, DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA Y SOPORTE DE UN PROYECTO PILOTO DE UN ASISTENTE VIRTUAL CONVERSACIONAL (CHATBOT) EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE ACOGIDA Y ALOJAMIENTO DEL EDIFICIO TALENT HOUSE, ASÍ COMO EN OTRAS ÁREAS DE SERVICIO DE FOMENTO SAN SEBASTIÁN.

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios de acogida y alojamiento del edificio Talent House, así como en otras áreas de servicio de fomento San Sebastián.

2. CONTEXTO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

Fomento San Sebastián

<https://www.fomentosansebastian.eus/es/>

Fomento San Sebastián es la sociedad pública local del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián encargada del desarrollo y promoción económica y social de la ciudad de Donostia/ San Sebastián, a través de la innovación, la generación y transformación del conocimiento, el trabajo en red, y el fomento y gestión de proyectos, todo ello bajo criterios de sostenibilidad.

Donostia/San Sebastián ha sido una ciudad impulsora de la innovación, centrada en la reinención a partir de rasgos y valores básicos. Y lo sigue siendo, acorde con los nuevos tiempos y afrontando los nuevos retos de sostenibilidad económica, ambiental y social. La apuesta por la innovación es clave para Fomento de San Sebastián. La estrategia de innovación está orientada a potenciar el talento y apoyar proyectos empresariales de alto valor añadido que sean motor en la ciudad para la creación de nuevas oportunidades de negocio y el impulso del ecosistema de innovación.

The Public Link

<https://publiclink.nuigalway.ie/>

Fomento de San Sebastián forma parte junto con el resto de socios del proyecto The Public Link, una acción promovida por la Unión Europea para explorar la aplicación de tecnologías disruptivas en la prestación de servicios públicos.

The Public Link se enfoca en empoderar a las personas y en mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. Para ello utiliza la transformación digital centrada en las personas.

Participamos en este proyecto junto con 5 socios de hasta 6 regiones europeas y el proyecto se centra en que los socios colaboren para explorar aplicaciones de tecnologías disruptivas a la hora de prestar servicios públicos.

El proyecto Public Link está cofinanciado por la Unión Europea (GA nº: LC-01688135 / UE)
Desde Fomento San Sebastián y aplicado a la ciudad de San Sebastián se pretende desarrollar un servicio "asistente virtual" con tecnologías disruptivas dirigido a las personas que están pensando en alojarse en Talent House y facilitar la información relacionada con el Servicio de Alojamiento.

Así, el desarrollo de este piloto se centra en un servicio digital que respalde la estrategia de atraer y retornar talento promoviendo la competitividad y el desarrollo económico de San Sebastián.



Talent House

<http://talent.fomentosansebastian.eus/es/>

Talent House es una iniciativa de Fomento San Sebastián para impulsar la comunidad científica de San Sebastián a través de la integración de nuevo talento, la difusión del conocimiento científico-tecnológico, y el acceso a espacios de encuentro para el trabajo en red vinculado a I+D+i.

Nuestros servicios de acogida e integración del talento:

Welcome service es el servicio de atención en tu llegada a San Sebastián a través de un asesoramiento personalizado en la gestión de trámites.

Servicio de alojamiento. Disponemos de 80 apartamentos modernos y prácticos de diversas tipologías y espacios comunes.

Career service. Ofrecemos un servicio de intermediación laboral para las personas que están buscando empleo.

La finalidad de este piloto es utilizar tecnología disruptiva de asistencia virtual conversacional (chatbot) para mejorar un servicio acotado automatizando las consultas más recurrentes y poder evaluar los resultados para decidir si lo escalamos y ampliamos el servicio y/o desarrollamos el servicio en otras áreas de trabajo a través de un asistente virtual conversacional.

De esta manera, el objetivo principal de este proyecto es desarrollar un servicio enfocado a servir información básica sobre servicios de interés ya disponibles en el portal web de Talent House, de manera que el chatbot guíe la conversación y las interacciones con las personas usuarias investigadoras hacia las respuestas programadas.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación de los servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios de acogida y alojamiento del edificio Talent House, así como en otras áreas de servicio de fomento San Sebastián., se dividen en dos grandes tareas, que la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo.

A- Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios de acogida y alojamiento del edificio Talent House

- **Fase 1: Consultoría de la fase de identificación y elección del Asistente virtual.**
- **Fase 2: Implantación del piloto.**
- **Fase 3: Mantenimiento**

B- Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios en otras áreas de servicio de Fomento San Sebastián

- **Fase 4: Escalabilidad y/o incorporación de otros casos de uso**

Además de estas actuaciones, se requerirá por parte de la empresa adjudicataria, la **gestión con terceros de la licencia y hosting** de la aplicación en el caso de que así se decida o el **hosting** en el caso de que no se seleccione aplicación con licencia, siendo este último concepto únicamente a lo largo de la duración del mantenimiento de los desarrollos.

De acuerdo a lo anteriormente indicado, analizada la situación de partida, Fomento identifica la necesidad de puesta en marcha de un piloto de asistente virtual conversacional en relación con los servicios de acogida y alojamiento del edificio Talent Hous.

A partir de aquí y de acuerdo a los resultados logrados, Fomento valorará el mantener el piloto puesto en marcha y desarrollar nuevos asistentes virtuales conversacionales en relación con otras áreas de servicio.

Así pues, las tareas asociadas a cada uno de los servicios objeto de esta contratación, son las siguientes:

A- Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios de acogida y alojamiento del edificio Talent House

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta que el producto objeto de esta contratación, se integrará en la página web de Talent House de Fomento San Sebastián: <http://talent.fomentosansebastian.eus/es/>.

Para esta integración, se deberá tener en cuenta que el asistente virtual que se ha de desarrollar:

- Ha de funcionar en los diferentes dispositivos y navegadores que existen: móvil, Tablet, ordenador, explorer, Linux, etc.
- Debe tener una velocidad de respuesta inmediata en los tiempos de pregunta y respuesta.
- Debe permitir la extracción de datos para su posterior análisis, de acuerdo a los KPIs que trabajemos en la reunión de inicio de servicio.
- Debe representar la imagen corporativa de Fomento San Sebastián, de acuerdo al libro de estilo de Fomento de San Sebastián, que se facilitará en la reunión de inicio del servicio.

La empresa adjudicataria desarrollará el chatbot teniendo en cuenta las tecnologías y métodos de tratamiento del lenguaje natural NLP (Natural Language Processing) o NLU (Natural Language Understanding) para generar un asistente virtual que guíe la conversación y las interacciones con los usuarios investigadores hacia las respuestas programadas.

El chatbot deberá de ser capaz de responder a un conjunto de intenciones básicas de las personas investigadoras. Para ello, la empresa adjudicataria como parte del servicio, debe desarrollar y entrenar una serie de base de datos de conocimiento, en respuesta a esas intenciones de los usuarios/as que se acercan a este servicio. La empresa adjudicataria ha de tener en cuenta que, en el desarrollo del servicio, y en base a los resultados del piloto, Fomento podrá decidir solicitar la ampliación de este asistente en cuanto a capacidad conversacional.

El chatbot, como mínimo, deberá tener las siguientes características:

- Base de conocimiento de toda la información que se encuentra disponible en la página web de Talent House, que sea actualizable e inclusiva a nivel digital
- Accesible desde dispositivos como: ordenador, tablet y móvil
- Integración fácil con el objetivo de reducir plazos de integración y también de adaptación tecnológica con la propia web de Talent House.
- Posibilidad de personalización a las necesidades estéticas y formales por parte de la empresa adjudicataria conforme a las especificaciones de Fomento
- Ofrecer como respuesta hipervínculos accionables, botones, imágenes u otros, todo en el marco de la página web de Talent House.
- Elementos multimedia
- Fácil gestión por parte de la persona responsable del servicio de Fomento de San Sebastián, que tendrá un nivel de conocimiento básico en asistentes virtuales.
- Mínimo de interacciones: 20
- Posibilidad de crecimiento: ampliar funciones, respuestas más complejas, tras la realización del piloto y valoración de resultados. En este caso, Fomento de San Sebastián identificará el nuevo alcance. En cualquier caso, este chatbot ha de soportar a nivel tecnológico ampliar las preguntas hasta 50 de la web Talent House o de otras áreas de la web de Fomento de San Sebastián.
- Posibilidad de incluir idiomas como el euskera o el castellano para todas las preguntas tanto del piloto como de su posible ampliación.

- El chatbot deberá de poder recoger los datos de las interacciones y ofrecer una evaluación del rendimiento del servicio: número de visitas, número de preguntas, horas pico, preguntas más solicitadas, etc. Los datos se definirán entre Fomento y la empresa adjudicataria en la reunión de inicio del servicio. En caso de no ser automático por parte del chatbot, será la empresa adjudicataria la encargada de trabajar la información para presentar los datos de manera ordenada.

El chatbot que la empresa adjudicataria ha de desarrollar, deberá de contener, al menos, las interacciones básicas iniciales para conocer el servicio de acogida y alojamiento del Talent House. Los bloques temáticos de las interacciones básicas son:

- Resolución de dudas sobre el servicio: apartamentos para vivir, alquiler de espacios para trabajar en Talent House, ...
- Soporte en las solicitudes y cumplimentación de datos vinculados al servicio como solicitud de alojamiento, fianzas, plazos de salidas del edificio, etc.
- Recibir más información sobre los servicios de la ciudad u otros aspectos relacionados con la primera llegada a San Sebastián, tales como el servicio de welcome service y Dual Carrier.
- Encontrar alguna información en la propia web a través de enlaces que dirijan al apartado correspondiente.

El chatbot deberá tener un sistema donde si el asistente no es capaz de entender la pregunta o no tiene la respuesta deberá incluir un sistema de “ayuda” y, en última instancia, facilitar un email donde poder derivar la consulta.

Cabe indicar que, dentro de la prestación de este servicio y contenido en los importes de adjudicación, el Chatbot deberá de estar desarrollado en su totalidad en inglés, puesto que son las personas investigadoras provenientes del extranjero las que más consultas suelen realizar y cuya “adaptación” requiere de más atención, por lo que, la empresa adjudicataria, no podrá repercutir importe alguno por traducciones.

Por otro lado, el desarrollo debe de posibilitar la traducción sencilla y con el mínimo coste de la herramienta a otros idiomas, siendo en este caso con los costes de traducción, a cuenta de Fomento de San Sebastián.

Descripción de las fases del servicio: el servicio se desarrollará de acuerdo a las siguientes fases:

- **Fase 1: Consultoría de la fase de identificación y elección del Asistente virtual.**
- **Fase 2: Implantación del piloto.**
- **Fase 3: Mantenimiento**

FASE 1: CONSULTORÍA DE LA FASE DE IDENTIFICACIÓN Y ELECCIÓN DEL ASISTENTE VIRTUAL

Como primer paso, la empresa adjudicataria deberá hacer un análisis previo para proponer a Fomento un mínimo de 3 chatbots indicando sus características principales, así como sus ventajas,

inconvenientes con respecto a las necesidades de Fomento. El plazo para la entrega de estas propuestas será de 10 días hábiles desde la reunión de Inicio del Servicio.

Fomento decidirá en base a las propuestas presentadas, el chatbot que se ha de desarrollar e implementar por parte de la empresa adjudicataria.

Se hace una estimación de que, como máximo, para la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria no dedicará más de 40 horas.

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 y los viernes de 9:00 a 15:00

Dentro de esta fase la empresa adjudicataria deberá asumir el coste y la gestión del hosting en sus servidores o donde estime, de cara a facilitar las actuaciones objeto de este servicio

FASE 2: IMPLANTACIÓN DEL PILOTO

La fase de la implantación del piloto consiste en, una vez seleccionado por parte de Fomento de San Sebastián el tipo de chatbot que se quiere utilizar, la empresa adjudicataria desarrollará y entrenará el asistente conversacional. Este proceso finalizará una vez que la empresa adjudicataria realice la implantación del chatbot en la web de Talent House.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá presentar a Fomento de Sebastián para su validación:

1. Especificación técnica de la solución

Dentro de la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá realizar la Recopilación de la totalidad de los requisitos técnicos (hardware y software) y funcionales para realizar una especificación técnica del Asistente virtual.

2. Creación de los marcos de conversación

Dentro de la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá crear los marcos de conversación orientados resolver, ayudar, facilitar y aportar información a la persona usuaria en determinados contextos de preguntas e interacciones escritas entre ella y el asistente conversacional. Como mínimo, deberá tener en cuenta:

- Le elaboración de la Base de Conocimiento o las intenciones que habría que saber responder (20 preguntas-respuestas) relacionadas con la web de Talent House.
- Definición del flujograma de los procesos conversacionales para las Bases de Conocimiento definidas y los marcos conversacionales elaborados (flujos de la conversación y las interacciones posibles)

3. Diseño de la solución y entrenamiento.

Dentro de la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá realizar el Diseño específico de la interacción (diálogos y comportamientos pre-definidos), el propio desarrollo y el entrenamiento para obtener un servicio lo más sofisticado posible.

4. Construcción de la solución

Dentro de la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá realizar la Implementación de la solución completa en un entorno de pruebas/pre-producción en la

web Talent House, con los marcos conversacionales operativos y adaptado a la imagen y estilo de Fomento San Sebastián.

5. Validación de la solución en el entorno de pre-producción

Dentro de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de realizar el Testeo interno de la aplicación para su validación y aprobación por parte de Fomento, así como el entrenamiento de la misma para la detección de posibles necesidades y su implementación

6. Puesta en marcha, validación de las funcionalidades, pruebas y despliegue de la solución en el entorno de producción

Dentro de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de realizar la Implantación de la solución en la Web de Talent House y ofrecer los servicios definidos, así como el entrenamiento de la misma para la detección de posibles necesidades y su implementación

7. Transferencia de conocimiento y Formación

La empresa adjudicataria deberá formar a las personas que Fomento designe en el uso, manejo y mínimo mantenimiento del asistente virtual, así como cualquier otra tarea que pueda llevarse a cabo relacionadas con el chatbot y que doten de autonomía en su manejo. Estas formaciones se llevarán a cabo de manera virtual y con una duración de 2 horas, una vez que el asistente esté en fase de validación. La formación por parte de la empresa adjudicataria deberá estar incluida en el servicio y su coste estará incluido en la implementación del piloto.

Fomento pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la selección de unas 20 preguntas para incluirlas en el chatbot, así como los enlaces a la web de Talent House con la información disponible para desarrollar las respuestas correspondientes.

Entregables:

1. Especificación técnica de la solución

- Especificación funcional
- Descripción de la plataforma y esquema de arquitectura e infraestructura para crear el asistente conversacional en relación con los marcos conversacionales fijados: Arquitectura, Despliegue, Explotación y Administración y Manual de Usuario

2. Set up conversacional:

- Diseño de los flujos de conversación con todas las variables de preguntas y respuestas.

3. Informe con los resultados obtenidos de la puesta en marcha de la solución en un entorno de pruebas/pre-producción

- Que incluya al menos: número de interacciones, número de preguntas sin respuesta, respuestas incorrectas, respuestas correctas.

4. Asistente Virtual (Chatbot) operativo: entrega de la solución desarrollada.

El plazo para la realización de este servicio, es decir, para el desarrollo, entrenamiento y puesta en marcha del chatbot será de 6 semanas desde la selección del chatbot por parte de Fomento.

Dentro de esta fase la empresa adjudicataria deberá asumir el coste y la gestión del hosting en sus servidores o donde estime, de cara a facilitar las actuaciones objeto de este servicio

FASE 3: MANTENIMIENTO

Durante los meses posteriores a la implantación del piloto del asistente virtual, la empresa adjudicataria realizará las tareas de mantenimiento de la herramienta a través de la monitorización, actualización, detección y resolución de posibles incidencias, así como entrenamiento y mejora continua.

El objetivo es mejorar la precisión de las interacciones entre las personas usuarias y el asistente conversacional, revisando conjuntamente las funcionalidades, datos y marcos conversacionales del asistente, mejorando los resultados e interacciones tras las acciones realizadas.

Dentro de esta fase se asumirá también el coste de licencias, hosting y comunicación con los servidores de Fomento.

Esta fase incluye:

1. **Mantenimiento del asistente virtual**, así como los correspondientes ajustes del mismo, informes de seguimiento y rendimiento, actualizaciones de software y resolución de incidencias durante la vigencia del contrato.

Este servicio se realizará de manera mensual y deberá realizarse un informe que contenga, al menos la siguiente información: nº de visitantes, preguntas más visitadas, procedencia de las visitas, dispositivos del que nos visitan, incidencias y resoluciones.

Este servicio, debe incluir el entrenamiento continuo e incorporación o modificación de nuevas preguntas –respuestas. Algunas de estas actuaciones consistirán en:

- **Revisión de conversaciones:** se revisarán las conversaciones al objeto de detectar aquellas preguntas que el asistente no supo responder o no entendió, así como los falsos positivos, es decir, aquellos casos en los que entendió algo distinto a la intención correcta.
- **Actuaciones correctivas:** se realizarán las acciones correctivas necesarias para mejorar el comportamiento del asistente. En particular se mejorará el entrenamiento de dicho asistente para eliminar los falsos positivos y hacer que entienda aquellas preguntas que estén dentro de las intenciones definidas en el proyecto.
- **Actualización de respuestas:** a propuesta de Fomento se realizarán cambios en las respuestas proporcionadas por el asistente.
- **Validación:** Cuando se creen nuevas intenciones o se cambien las existentes se realizará una validación de modo que se eviten conflictos con las intenciones ya existentes.
- **Generación de estadísticas e informes:** Con una periodicidad mensual se emitirá un informe que se entregará a Fomento sobre el desempeño del asistente y propuestas de mejora.

De esta manera, se recogerán las incidencias derivadas de los usuarios para corregir la el asistente virtual. La empresa adjudicataria hará una gestión continua de las incidencias técnicas del asistente donde se identifican dos tipos:

- Leves: Incidencias que no paralizan el chatbot y no impiden su correcto funcionamiento
- Graves: Incidencias que paralizan el chatbot e impiden su correcto funcionamiento

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá atender y resolver cualquier Incidencia que pueda surgir en relación con estos puntos, de forma directa o derivada por Fomento de San Sebastián, en relación con chatbot.

En el caso de las incidencias Leves, la empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad para atender estas incidencias, que comprenda el horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00. Las incidencias podrás llegar bien a través del propio chatbot o a través de Fomento de San Sebastián.

Estas incidencias deberán de ser atendidas en un plazo inferior a 2 día laborales dentro de este horario y resueltas de acuerdo a lo acordado en su atención. En los casos en los que el coste de las modificaciones conlleve más de 5 horas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá solicitar el visto bueno a Fomento antes de su realización.

En el caso de las incidencias Graves, incidencias que afecten al buen funcionamiento del chatbot, la empresa adjudicataria deberá resolver estas incidencias en un plazo de 24h desde que se notifique la incidencia por cualquier de los medios, salvo que Fomento indique un plazo distinto.

Realizado el servicio en relación con cualquiera de los dos tipos de incidencias, la empresa adjudicataria deberá notificar a Fomento el estado de las incidencias, así como la actuación realizada para sus subsanaciones y los recursos empleados, para el control de Fomento. En el caso de tener que utilizar más de 3 horas por incidencia, la empresa adjudicataria deberá de notificar por adelantado a Fomento de San Sebastián para su visto bueno.

En relación con todas las Incidencias la empresa adjudicataria deberá de llevar un registro y entregar a Fomento de San Sebastián un resumen de todas las incidencias de manera mensual, para su posterior análisis por parte de Fomento, así como justificación de ejecución del servicio, en el que se deberá de plasmar como mínimo el origen del servicio, el objeto del mismo, así como su resolución, la fecha y tiempo empleado, que mensualmente deberá de hacer llegar a Fomento.

Para la realización de este servicio, se hace una estimación de 10 horas al mes durante los meses siguientes a la finalización de la Fase 2 hasta un plazo máximo de 12 meses contado desde el comienzo de su desarrollo. Mensualmente, con la información proporcionada por la empresa adjudicataria en relación con los servicios a lo largo de dicho mes, incidencias y dedicación, Fomento indicará si el servicio de mantenimiento continua o, por el contrario, si no continua y la herramienta se da por finalizada o si se considera ya, independiente y responsabilidad de Fomento.

A lo largo de esta Fase 3, estando la herramienta ya en funcionamiento y teniendo Fomento capacidad para interactuar con la misma, no será responsabilidad de la empresa adjudicataria el hosting de la misma. Para esto, de acuerdo a la solución adoptada de aplicación, herramienta, Fomento podrá optar por alojar la herramienta en servidores bajo su responsabilidad, en solicitar el hosting de la misma a la empresa adjudicataria en cuyo caso, deberá de gestionarse de acuerdo

al punto relacionado, u optar por el alojamiento por parte del suministrador de la herramienta, en cuyo caso, también se gestionará de acuerdo al punto relacionado. Si para la gestión de esta actuación, es necesaria la realización de alguna actuación por parte de la empresa adjudicataria, éstas deberán entrar dentro de las horas previstas para la Fase 3, no pudiendo ser facturados ningún otro concepto adicional.

B- Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios en otras áreas de servicio de Fomento San Sebastián: Fase 4: Escalabilidad y/o incorporación de otros casos de uso

Tras la realización del Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios de acogida y alojamiento del edificio Talent House, Fomento valorará le implementación de la herramienta desarrollada, así como la realización de nuevas herramientas que den soporte a otros servicios de Fomento.

De esta forma, en el caso de que a Fomento le surge cualquier necesidad relacionada con lo anteriormente indicado, solicitará la prestación del Servicios de Análisis, desarrollo y puesta en marcha y soporte de un proyecto piloto de un asistente virtual conversacional (chatbot) en relación con los servicios en otras áreas de servicio de Fomento San Sebastián: Fase 4: Escalabilidad y/o incorporación de otros casos de uso

A partir de aquí, la empresa adjudicataria deberá proponer cómo abordar las necesidades técnicas de la solicitud, así como resolver cualquier duda que pudiera éste tener.

Antes de llevar a cabo cualquier trabajo facturable, la empresa adjudicataria deberá presentar una **Propuesta Técnica** que especifique los detalles del trabajo requerido en relación a la solicitud cursada por Fomento. Esta propuesta deberá incluir el tiempo estimado para su ejecución, el coste exacto basado en los importes de adjudicación, así como los plazos necesarios para su puesta en marcha. La **Propuesta Técnica** presentada deberá ser aprobada por Fomento antes de que se realice el trabajo solicitado. Esta **Propuesta Técnica**, deberá de ser entregada en un plazo inferior a 5 días laborales, desde su solicitud

Una vez que la **Propuesta Técnica** sea aprobada, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el servicio de acuerdo con los plazos y el marco de actuación establecidos, teniendo en cuenta que podrán realizarse modificaciones puntuales con previa aprobación de la persona responsable de Fomento

Estos trabajos se realizarán siempre bajo demanda, una vez que se haya dado el visto bueno a la Propuesta Técnica, y serán facturados según las horas dedicadas y los servicios requeridos, de acuerdo a los importes de adjudicación, los cuales deberán ser justificadas y detalladas de manera exhaustiva una vez que se haya finalizado el trabajo puntual realizado, conjuntamente con las Propuestas Técnicas aprobadas.

Para la realización de esta tarea, se estima una bolsa de horas aproximada de 800 horas como máximo. Todos los servicios serán bajo demanda, previo informe de valoración concreta por parte de la empresa adjudicataria y con la aprobación concreta para su realización por parte de la persona responsable de Fomento de esta contratación. Además, en el caso de requerir licencias y

hosting externos del asistente virtual conversacional (chatbot) o hosting adjudicatario del asistente virtual conversacional (chatbot)osting Proveedor, Hosting, estas serán presupuestadas y posteriormente facturadas, de acuerdo al punto relacionado.

Así pues, estos servicios, surgirán del análisis de los 6 primeros meses del proyecto piloto, y podrán suponer la ampliación del chatbot piloto en su dimensión, así como la extensión a otras áreas de servicio de Fomento, al igual que un crecimiento hacia otros idiomas (castellano y euskera).

Para ello, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Fomento, en base a los resultados del piloto, planteará la necesidad concreta surgida
2. La empresa adjudicataria hará una estimación del número de horas y elementos necesarios, así como el cronograma que supone desarrollar el servicio a través de una **Propuesta Técnica**, es decir:
 - Las tareas a realizar junto con una breve descripción junto con el tiempo estimado para cada tarea
 - Un cronograma desglosando las tareas en el tiempo
 - Entregables a elaborar
 - Presupuesto con el número de horas y otros elementos necesarios para la realización del servicio solicitado de acuerdo a los importes de adjudicación.
3. Si procediera, Fomento daría el visto bueno a la **Propuesta Técnica** presentada, trasladando las prioridades al respecto.
4. Ejecución de las planificaciones detalladas de acuerdo a la **Propuesta Técnica** presentada por parte de la empresa adjudicataria
5. Entrega de los desarrollos realizados por parte de la empresa adjudicataria
6. El nuevo desarrollo pasará a formar parte del servicio de mantenimiento general

En función de los nuevos desarrollos que Fomento decida llevar a cabo, Fomento entregará a la empresa adjudicataria la información que necesite para llevar a cabo dichos nuevos desarrollos para que pueda realizar una planificación detallada de las tareas a realizar en la **Propuesta Técnica**

Para la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de tener una dedicación de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Cabe indicar que, dentro de la prestación de este servicio y contenido en los importes de adjudicación, el Chatbot deberá de estar desarrollado en un idioma, euskera, castellano o inglés de acuerdo al público objetivo al que vayan destinados los servicios relacionados de acuerdo a la solicitud cursada por Fomento que deberá de ser también reflejada en la **Propuesta Técnica**. Debiendo el desarrollo posibilitar la traducción sencilla y con el mínimo coste a otros idiomas, siendo en este caso con los costes de traducción, a cuenta de Fomento de San Sebastián.

Licencias y hosting externos del asistente virtual conversacional (chatbot)

Tras la finalización del Servicio relativo a la Fase 1: Consultoría de la fase de identificación y elección del Asistente virtual, Fomento, conjuntamente con la empresa adjudicataria, decidirán la herramienta que mejor se adapte a las necesidades concretas del desarrollo.

En el caso de requerirse una herramienta licenciada y que conlleve asociado el hosting de la misma por parte de terceros, será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la gestión de estos servicios con los terceros contenida dentro de las horas ya consumidas en la Fase 1, debiendo únicamente trasladar a Fomento, el coste imputado por el proveedor externo, tercero. Para esto, la empresa adjudicataria deberá, conjuntamente con la factura relacionada, adjuntar copia de la factura que el proveedor externo, tercero, le haya emitido.

No podrá emitir ningún coste relacionado por ningún servicio, salvo el repercutido por la empresa tercera.

Hosting adjudicatario del asistente virtual conversacional (chatbot)

Tras la finalización de la Fase 2, durante la Fase 3, tanto para el caso del Servicio A como para el caso del Servicio B, en el caso de no haberse optado por una solución de herramienta con licencia y hosting, la empresa adjudicataria prestará el servicio de hosting de la herramienta desarrollada durante el mantenimiento de la misma y hasta que, de acuerdo a la Fase 3, así lo considere Fomento, siempre dentro de la duración del contrato.

Obligaciones en la Prestación y articulación del Servicio

Una vez adjudicado el servicio y firmado el contrato, la empresa adjudicataria y Fomento realizarán una **Reunión de Inicio de Servicio** donde Fomento le informará a la empresa adjudicataria los requerimientos más específicos, así como los plazos y elementos a entregar para cada hito.

En esta **Reunión de Inicio de Servicio**, la empresa adjudicataria trasladará a Fomento, el nombre de las personas que prestarán el servicio y sus datos de contacto.

En esta reunión, además:

- Se concretarán las fechas exactas para la apertura del chatbot
- Se concretarán las tareas y plazos que se han de realizar por todas las partes.
- Toda la formación e información relativa a los servicios de acogida y alojamiento en el edificio Talent House así como al Proyecto necesarias para la correcta prestación del objeto del contrato.

De forma general en la prestación del servicio objeto de esta contratación, además de la realización de todos los servicios anteriormente descritos, la empresa adjudicataria deberá realizar, comprendidas dentro de la realización de las mismas y sin que supongan un coste adicional, las siguientes actuaciones:

Reuniones de seguimiento:

Como parte de la prestación del servicio y entendido dentro de las horas de facturación de los servicios anteriormente descritos, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento de las tareas y contrato, así como el seguimiento de las acciones correctivas que se realicen en cada caso. En estas reuniones, se tratará además la planificación de los servicios.

Tanto las reuniones de seguimiento como la de Inicio de servicio podrán ser presenciales si Fomento de San Sebastián así lo requiere.

Gestión administrativa:

La empresa adjudicataria deberá asumir todas las tareas de gestión relacionadas con el objeto de esta contratación. Dentro de estas tareas, se encuentra la realización de informes asociados a la prestación del servicio. Dentro de estos informes, deberán contemplarse los siguientes:

- Informe final del chatbot:
Que contendrá el resumen de la chatbot en cuanto a número de visitas, consultas realizadas, nivel de satisfacción... así como errores que ha dado la chatbot, soluciones que se han ofrecido, propuestas de mejora para incorporar de manera escalada indicando el punto inicial, hitos conseguidos y estado final de chatbot, así como los próximos pasos recomendados tanto a nivel global.
- Informe de valoración global del servicio:
Que contendrá una valoración del proyecto que la empresa adjudicataria haga, así como una propuesta de mejoras tanto a nivel técnico como de gestión.

Para la validación de los trabajos, en todos los casos, se requiere la entrega de los informes anteriormente descritos en un plazo inferior a 1 mes tras la realización de los servicios relacionados. En caso contrario, no se dará el visto bueno a la factura correspondiente a dichos servicios y se penalizarán todos los días hasta su entrega.

En Donostia/San Sebastián, a 29 de junio de 2023

44158497S
IÑIGO
OLAIZOLA (R:
A20001681)

Digitalki sinatuta
norengandik:
44158497S IÑIGO
OLAIZOLA (R:
A20001681)
Data: 2023.07.03
13:52:06 +02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente de Fomento de San Sebastián, S.A.