

INICIACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA CONTACT CENTER MULTICANAL VIRTUAL PARA LA ATENCIÓN EN TIEMPO REAL AL COMERCIO DE HOSTELERÍA. FINANCIADO POR LA UE. FONDOS NEXT-GENERATION EU.

El Ayuntamiento de Salamanca, ha sido beneficiario de una subvención de la Secretaría de Estado de Comercio, de acuerdo con la Orden de 9 de marzo de 2023, por importe de 437.405,60 €, para la realización del proyecto “SALAMANCA CIUDAD DIGITAL DEL COMERCIO, CULTURA Y OCIO: VIVE EL CENTRO”.

La actuación se encuentra enmarcada dentro del componente 14 inversión 4A del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Subvención ACT010000/2022/120.

La Oficina de Promoción Económica, Comercio y Mercados tiene asignada, entre otras funciones, la atención de llamadas telefónicas y la atención online a todos los establecimientos de la ciudad.

El presente contrato tiene por objeto la contratación de un servicio de atención interactiva a la ciudadanía y establecimientos comerciales, hostelería y autónomos que incluirá:

1. Un servicio de atención telefónica
 - a. Facilitar información sobre los servicios de Promoción Económica, Comercio y Mercados desarrolle o pueda desarrollar.
 - b. Responder a las incidencias del público de carácter general y a cerca de la oficina municipal. A título enumerativo, aunque no exclusivamente: forma de descarga e instalación de marketplace integrado, utilización específica de SALdeCompras, smartmarket, línea de aval IBERAVAL, horarios de aperturas de establecimientos, licencias municipales, programas de apoyo a la digitalización, financiación y cualquier otro servicio que se pueda generar en el plazo de vigencia del contrato.
 - c. Asesorar a los peticionarios sobre datos económicos de la ciudad de Salamanca, y cualquier otra duda de temas gestionados desde Promoción Económica.

2. Un servicio virtual a través de un Asistente virtual chatbot

En el proceso de transformación digital del Ayuntamiento de Salamanca y ser capaces de ofrecer servicios de calidad a nuestros ciudadanos 24x7x365 mediante la implantación de un Contact Center Multicanal Virtual dotado de un ChatBot o Asistente Virtual Inteligente (AVI), basado en APIs de ChatGPT.

El Ayuntamiento de Salamanca carece de medios propios para poder desarrollar estas actividades, puesto que se trata de servicios específicos necesarios para el diseño y desarrollo de las actuaciones objeto del contrato.

El presupuesto estimado del contrato asciende a 200.560,40 €, y el contrato tendrá una duración desde un año desde la fecha de firma del contrato con posibilidad de prórroga anual por tres años más, debiendo de estar establecido el servicio antes del 30 de noviembre de 2024, siendo el tipo de licitación el procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.

Visto lo que antecede, y de conformidad con lo señalado en el art. 28 de la LCSP el Sr. Cuarto Tte. de Alcalde, por delegación del Ilmo. Sr. Alcalde, según Decreto de 20 de Junio de 2023, publicada en el B.O.P. de Salamanca de 4 de Julio, del mismo año, **RESUELVE:**

PRIMERO.- Iniciar el expediente para la contratación del servicio de Implantación de un Sistema Contact Center Multicanal virtual para la atención en tiempo real al comercio y la hostelería, en el marco del proyecto “Salamanca ciudad digital del comercio, cultura y ocio: Vive el Centro”, a licitar por procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación, con tramitación ordinaria, según lo señalado en el artículo 156 de la LCSP, con un valor anual estimado de 50.140,10 € y una duración un año, prorrogable anualmente por tres años más.

SEGUNDO.- Incorporar al expediente el pliego de cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas que hayan de regir el contrato, así como el certificado de existencia de crédito, informe jurídico y la fiscalización previa de la Intervención.

TERCERO.- Conforme a lo dispuesto en el art. 116.1 de la LCSP publicar el inicio del expediente en el Perfil de Contratante del Ayuntamiento de Salamanca, sin perjuicio de que una vez evacuados todos los informes preceptivos, se publiquen los pliegos que han de regir la licitación, con indicación expresa del plazo para la presentación de ofertas.

