



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

INFORME JUSTIFICATIVO – PROPUESTA DE CONTRATACIÓN

Por parte del Departamento de Informática de la Agencia Tributaria Valenciana (en adelante ATV), se **PROPONE** la iniciación del correspondiente expediente de contratación, para cuya tramitación en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28 y 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP):

SE INFORMA,

PRIMERO.- Objeto del Contrato.

El objeto del presente contrato es la contratación del servicio de "DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS ASISTENTES VIRTUALES DE DEL PORTAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA", basado en el sistema dinámico de adquisición SDA-TIC/3-21CC, dentro de la categoría 1 (CPV).-724200000-4 Servicios de desarrollo de Internet, en concreto:

Servicio de despliegue, configuración, optimización y mantenimiento de asistentes virtuales (chatbots) basados en NLP y machine learning que permita a la Oficina Virtual prestar un mejor servicio al ciudadano reduciendo el número de incidencias y mejorando la satisfacción del usuario, en los procedimientos de la oficina Virtual de la ATV, referidos a:

- Modelo de cumplimentación 600 (Impuesto de Transmisiones patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados).
- Modelo de cumplimentación 620 (Impuesto de Transmisiones patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados - Vehículos).
- Modelo de cumplimentación 650 (Impuesto de Sucesiones).
- Modelo cumplimentación 651 (Impuesto de Donaciones).
- Pago telemático genérico .
- Asistente en el ámbito tributario.

Se estima para el total de dominios de conocimiento en un mínimo de 300 intenciones para los modelos 650, 651, pago telemático genérico y Asistente en el Ámbito tributario y la migración a la nueva plataforma de los Asistentes Virtuales existentes de los modelos 600 y 620.

SEGUNDO.- Calificación del contrato:

El presente contrato se califica como contrato administrativo "Servicios de Tecnologías de la Información y de las comunicaciones", dentro de la Categoría "SERVICIOS TIC ASOCIADOS CON EL DESARROLLO DE SOFTWARE Y CONSULTORÍA TÉCNICA" basado en el sistema dinámico de adquisición SDA-TIC/3-21CC, dentro de la categoría 1 (CPV).-724200000-4 Servicios de desarrollo de Internet.

TERCERO.- Necesidad e idoneidad del contrato.

El Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, de aprobación del Estatuto de la ATV, que entró en vigor el 5 de febrero de 2019, en su artículo 2 atribuye a la ATV las competencias en el ámbito de la Generalitat



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

relativas a la aplicación de los tributos, el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria y la función revisora en vía administrativa que atañe a sus competencias, y el art. 13 (modificado por el artículo 11 del DECRETO 40/2021, de 12 de marzo, del Consell, de modificación del Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, de aprobación del Estatuto de la ATV) atribuye al Departamento de Informática Tributaria de la ATV las funciones en el ámbito de las tecnologías de la información y tele-administración en materia tributaria.

En respuesta a estas competencias, es objetivo de la ATV aprovechar el potencial de las TICs para conseguir una administración pública más eficaz y eficiente en la prestación de servicios públicos.

Con esta visión, la ATV como uno de los proveedores de las TICs para toda la organización, debe garantizar la continuidad de los sistemas de información que sustentan cualquier actuación administrativa, junto con la atención y soporte a los usuarios con oportunidad y calidad, de manera que ofrezcan valor añadido a la organización, y que estén alineados con sus necesidades.

A tal efecto y establecido como uno de los objetivos en el plan plurianual de la ATV 2020-2023 (RESOLUCIÓN de 17 de enero de 2020, del Conseller de Hacienda y Modelo Económico, por el que se aprueba el Plan Plurianual de Gestión de la Agencia Tributaria Valenciana para el período 2020-2023, se indica:

III. Objetivos operativos y actuaciones a llevar a cabo

Para la consecución del objetivo estratégico de «Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos », se diseña el programa de implementación de la administración electrónica, que supone definir un nuevo modelo desde el momento de la recepción de los documentos con trascendencia tributaria, así como transformar la atención a los contribuyentes en una verdadera asistencia.

Se hace necesaria, así pues, para la implementación de dicho plan, la dotación de Asistentes Virtuales o Chatbots que posibilite un mejor servicio al ciudadano reduciendo el número de incidencias y mejorando la satisfacción del usuario, en los procedimientos de la oficina Virtual de la ATV.

De acuerdo con lo especificado en el artículo 28.1 y 116.4 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se considera necesario e idóneo, para el cumplimiento de las funciones señaladas anteriormente, proceder a la contratación del servicio.

CUARTO.- Consecuencias de la no contratación.

De no disponer de esta capacidad contratada, la Generalitat no podrá cumplir con el plan plurianual en lo referente a la mejora de la asistencia a los contribuyentes, quedando en la práctica con un servicio muy deficiente en la asistencia en la cumplimentación de las autoliquidaciones a los contribuyentes así como en las vertientes derivadas en las que se considera necesaria su implantación para la mejora, de los contribuyentes en su relación con la ATV.

QUINTO.- Insuficiencia de medios propios.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Tal y como indica el art. 30.3 de la LCSP, la prestación de servicios se realizará normalmente por la propia Administración por sus propios medios; cuando carezca de medios suficientes, previa la debida justificación en el expediente se podrá contratar.

De este modo, la ATV se dota de medios materiales para el ejercicio y desarrollo de sus funciones y la consecución de sus fines. En estas competencias, no tiene cabida un servicio de Asistentes Virtuales(ChatBots), puesto que por la idiosincrasia y a la especificidad de dichos servicios, no forman parte del Core de software de la ATV, y por tanto y debido a la falta de especialización de los técnicos de la ATV en dicha área, hace recomendable su contratación.

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA