

La Universidad Autónoma de Madrid (en adelante UAM), precisa desarrollar un asistente virtual, también denominado chatbot o asistente conversacional, para resolución de dudas de forma automática sobre diversos ámbitos de la gestión universitaria.

El presente contrato tiene por objeto el desarrollo de dicho asistente, así como su mantenimiento y soporte técnico durante la duración del contrato.

Este contrato se integra en los proyectos presentados por la Universidad Autónoma de Madrid para el Plan Unidigital, y en concreto: GREP - Sistema de gestión integral de relaciones con estudiantes y personal de la institución. Dicho proyecto se enmarca en las ayudas establecidas por el Ministerio de Universidades, dirigidas a fomentar la inversión en infraestructuras, desarrollos tecnológicos y proyectos de innovación docente para mejorar los recursos académicos en digitalización; reducir la brecha digital del personal académico y del estudiantado; impulsar proyectos de innovación digital interuniversitarios de carácter estratégico e interdisciplinar, e impulsar la formación digital, entre otras actuaciones; cuya regulación se encuentra circunscrita, con carácter específico, en el Real Decreto 641/2021, de 27 de julio, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a universidades públicas españolas para la modernización y digitalización del sistema universitario español en el marco del Plan de Recuperación.

La UAM se adhirió con fecha 13 de mayo de 2022 al Consorcio de Servicios de Universidades de Cataluña para compras conjuntas del acuerdo marco de homologación de proveedores para la prestación de servicios de implantación de chatbot y asistentes virtuales (Exp.19/45). En base a ello se solicita la elaboración del adecuado contrato basado.

Las características y funcionalidades solicitadas en el sistema software objeto de la licitación y que se describen a continuación, deberán estar operativas en el momento de la entrega. A nivel funcional, se requiere que el sistema cumpla los siguientes puntos:

- Implantar un asistente virtual o chatbot conversacional dentro de la web institucional de la UAM de resolución de dudas relativas a:
  - Información general de la universidad
  - Acceso y admisión de estudiantes de grado y campaña de información EvAU
  - Información de matrícula de grado y doctorado
  - Acceso y admisión de estudiantes de y doctorado
  - Gestión de matrícula y tesis de doctorado
  - Movilidad de entrada y salida de estudiantes
- Que el asistente permita resolver al menos 500 intenciones/dudas.
- Que permita ampliar y editar el corpus de preguntas y respuestas durante su uso en al menos, 250 preguntas adicionales. Es decir, que permita, de forma dinámica, modificar las respuestas que el asistente da a determinadas dudas/intenciones y añadir nuevas intenciones/dudas al asistente.
- Que incluya una base conversacional general que permita dar más realismo a los diálogos.

- Que permita resolver dudas en inglés para la temática de movilidad (se considera idéntica intención que formulada en castellano).
- Que disponga de herramientas de gestión y administración de las conversaciones.
- Que disponga de un módulo que permita hacer un análisis estadístico del funcionamiento del asistente.
- Que el asistente conversacional sea capaz de redirigir dudas de otros asuntos no relacionados con los temas principales a sus correspondientes correos o direcciones web.
- Que se incluya el mantenimiento hasta el 31 de diciembre de 2023
- Que incluya el diseño del avatar, según indicaciones del responsable del contrato de cuyo visto bueno depende el definitivo.
- Que se pueda integrar dentro de la App de UAM.
- Este servicio se ofrecerá ininterrumpidamente.
- El suministro de la licencia incluirá el arrendamiento de la misma, en modo Software As a Service (SaaS).

El presupuesto base de licitación asciende a un total de 48.400,00 €, dividido en las siguientes anualidades:

| Anualidades                         | Base               | IVA               | Total              |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| 2022                                | 20.000,00 €        | 4.200,00 €        | 24.200,00 €        |
| 2023                                | 20.000,00 €        | 4.200,00 €        | 24.200,00 €        |
| <b>Presupuesto Base Licitación:</b> | <b>40.000,00 €</b> | <b>8.400,00 €</b> | <b>48.400,00 €</b> |

Hay un mayor importe asignado en 2022 al ser cuando se hará la mayor parte del trabajo de desarrollo del proyecto.

Posibilidad de prórroga de hasta 3 meses

**VALOR ESTIMADO: 45.000 euros**

#### FACTURACIÓN

- 1 Oficina contable: U02300001
- 2 Unidad tramitadora: GE0003132
- 3 Órgano gestor: U02300126

El Criterio de adjudicación será el precio puesto que está perfectamente definidas las prescripciones técnicas.

Procede un plazo de garantía de tres meses.

**RESPONSABLE DEL CONTRATO:**

Gonzalo Martínez Muñoz, Delegado de la Rectora para Gestión y Explotación de Datos

Madrid, a la fecha de la firma  
Delegado de la Rectora para Gestión y Explotación de Datos,  
Fdo: Gonzalo Martínez Muñoz