



Rafaela, 28 de Octubre de 2022.-

VISTO: Las actuaciones obrantes en el Expediente Letra S – N°308.862/2 - Fichero N° 79; y

CONSIDERANDO: Que la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia considera que, de acuerdo a los avances tecnológicos de herramientas de software para el manejo de información en el ámbito municipal, tendientes a la atención administrativa de todos los trámites existentes, es necesario acompañar esos adelantos con la modernización de dichas herramientas que permitan mantener y mejorar la respuesta que todo ciudadano espera y se merece.

Que dicha actualización permitirá tener un contacto más fluido y dinámico con los ciudadanos a través de Internet y todas las herramientas que por medio de él pueden encontrarse.

Que durante el aislamiento social preventivo y obligatorio, producto de la Pandemia Covid19, los canales de comunicaciones digitales como el correo electrónico y el Whatsapp han sido fundamentales para mantener contactos con el vecino y dar no solo respuestas si no también servicios.

Que al día de la fecha algunas oficinas siguen usando el Whatsapp para otorgar turnos y la administración de la información no sistematizada comienza a generar inconvenientes.

Que por lo enunciado precedentemente, se requiere la contratación de análisis, diseño, desarrollo, e implementación del servicio de agente cognitivo (chatbot) que cumpla 100% con los requerimientos municipales.

Que a través de dicha contratación se persigue cumplir con objetivos que hacen a una mayor eficiencia en la realización de trámites, disminuir los tiempos operativos y facilitar la información y servicios a los contribuyentes o ciudadanos.

Que debido al monto de la inversión, corresponde efectuar un llamado a Licitación Pública.

Que la Secretaría de Hacienda y Finanzas informa la partida presupuestaria correspondiente.

Por ello, el **INTENDENTE MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE RAFAELA**

DECRETA

Art. 1.º)- Apruébase el Pliego de Bases y Condiciones Generales (Anexo I) y el Pliego de Especificaciones Técnicas (Anexo II) que forman parte del presente.

Art. 2.º)- OBJETO: Llámase a Licitación Pública para la contratación del Servicio de análisis, diseño, desarrollo, e implementación del Software de agente cognitivo (chatbot) y el mantenimiento de los programas que lo componen, la que se regirá en un todo de acuerdo al presente Decreto, el Pliego de Bases Condiciones Generales (Anexo I), el Pliego de Especificaciones Técnicas (Anexo II), y subsidiariamente por la Ordenanza N° 2.026 y sus modificatorias, el Decreto Ordenanza N° 3.090 y la legislación municipal vigente que resulte de aplicación.

Art. 3.º)- PRESUPUESTO, SELLADO y PLIEGO: Fíjase los siguientes valores:

- a).- El Presupuesto Oficial asciende a la suma de *Pesos Nueve Millones Quinientos Veintidós Mil Doscientos Once* (\$ 9.522.211.-).
- b).- El sellado municipal asciende a la suma de *Pesos Cuatro Mil Setecientos Sesenta y uno con Diez Centavos* (\$4.761,10.-).
- c).- El valor del pliego se fija en la suma de *Pesos Cuatro Mil Setecientos Sesenta y uno con Diez Centavos* (\$4.761,10.-).

Los Pliegos deberán adquirirse en la Dirección de Compras de la Municipalidad de Rafaela, sita en calle Moreno N.º 8 - 2do Piso - de esta ciudad de Rafaela, en días hábiles municipales y hasta el día y hora fijados para la apertura de sobres.

Art. 4.º)- PROPUESTAS: Las propuestas deberán presentarse en la Dirección de Compras de la Municipalidad de

Municipalidad
de
Rafaela
Intendencia



Rafaela, en sobre cerrado, con la siguiente inscripción: "MUNICIPALIDAD DE RAFAELA - DIRECCION DE COMPRAS - Moreno N.º 8 – 2.º Piso (2300) - RAFAELA (Provincia de Santa Fe) - Licitación Pública - Decreto N.º 54.002 - para la contratación del Servicio de análisis, diseño, desarrollo, e implementación del Software de agente cognitivo (chatbot) y el mantenimiento de los programas que lo componen.

Art. 5.º)- APERTURA DE LAS PROPUESTAS: Las propuestas se abrirán en dependencias de la Secretaría de Hacienda y Finanzas de la Municipalidad de Rafaela - Calle Moreno N.º 8 – 2.º piso - Rafaela (Santa Fe), o en el lugar que el Municipio notifique a los oferentes, el día **16 de Noviembre** de 2022, a las nueve (9:00) horas. En caso que el día fijado resulte no laborable para la Administración Pública Municipal, la apertura se realizará el día hábil inmediato posterior, a la misma hora fijada en el párrafo precedente.

Art. 6.º)- MANTENIMIENTO DE OFERTAS: Las ofertas deberán mantenerse por el plazo de 30 días corridos contados a partir del día siguiente al del acto de apertura de las ofertas. Serán rechazadas las ofertas que contravengan lo dispuesto en el presente artículo.

Art. 7.º)- IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA: El gasto que demande el cumplimiento del presente se imputará para el año 2022: B.5.1.13.1.20.35.1/7 – Retribución Servicios Privados; y al Programa Rafaela Ciudad Inteligente de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, y con cargo a los ejercicios siguientes.

Art. 8.º)- El presente será refrendado por la Señora Secretaria de Hacienda y Finanzas y por la Señora Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia.

Art. 9.º)- Regístrese, comuníquese, notifíquese, publíquese y archívese.


LIC. NOELIA CHIAPPERO
Secretaría de Hacienda y Finanzas




ARQ. LUIS ALBERTO CASTELLANO
Intendente Municipal


Dra. CECILIA LILIANA GALLARDO
Secretaría de Auditoría,
Evaluación y Transparencia

**Municipalidad
de
Rafaela**

Intendencia



ANEXO I

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES

Art. 1.º)- OBJETO: El presente Pliego establece las bases para el llamado a Licitación Pública para la contratación del Servicio de análisis, diseño, desarrollo, e implementación del Software de agente cognitivo (chatbot) y el mantenimiento de los programas que lo componen.

Art. 2.º)- CONOCIMIENTO DE ANTECEDENTES: Quienes concurren a esta licitación no podrán alegar en caso alguno, falta de conocimiento del legajo, así como tampoco de las normas legales que regulan el proceso licitatorio. La sola presentación de la oferta significará la aceptación de todas las condiciones fijadas por los mismos.

Art. 3.º)- CONSULTAS. DOMICILIO ELECTRÓNICO: Las dudas que pudieran plantearse vinculadas a aspectos generales del llamado podrán consultarse por escrito o por e-mail, ante la Dirección de Compras - e-mail: concursodeprecios@rafaela.gob.ar, o en caso de tratarse de dudas de orden técnico ante Marcelo Sanchez e-mail: msanchez@rafaela.gob.ar, ambas de la Municipalidad de Rafaela, solicitando en forma concreta las aclaraciones que se estimen necesarias.

A efectos de poder efectuar consultas por e-mail, los proponentes deberán denunciar una dirección de e-mail que se tendrá como domicilio electrónico constituido a los efectos del proceso licitatorio.

Las respuestas y comunicaciones remitidas por la Administración al domicilio electrónico denunciado, se tendrán por válidas aún cuando el proponente no acuse recibo de las mismas, considerándose como fecha de notificación a los fines del cómputo de plazos de la remisión del e-mail respectivo.

Art. 4.º)- DOCUMENTACIÓN: Los oferentes deberán presentar junto con sus ofertas la siguiente documentación:

- a) Recibo original del pago del Pliego.
- b) Recibo original del pago del Sellado Municipal.
- c) Constituir la garantía de oferta, por un importe equivalente al 1% del presupuesto oficial, en alguna de las siguientes formas:
 1. Efectivo, mediante depósito en garantía en la sucursal Rafaela del Nuevo Banco Santa Fe S.A., a favor de la Municipalidad de Rafaela.
 2. Pagaré a la vista sin protesto librado por el oferente a la orden de la Municipalidad de Rafaela, con el correspondiente pago del Impuesto de Sellos, en Nuevo Banco Santa Fe S.A.
 3. Póliza de seguro de caución, extendida por compañía de Seguro reconocida por la Superintendencia de Seguros de la Nación.
- d) Nombres, apellidos o razón social del oferente.
- e) Denunciar domicilio Real.
- f) Constituir Domicilio Legal en la Ciudad de Rafaela.
- g) Si fuere una sociedad legalmente constituida, se acompañará fotocopia del contrato social original debidamente inscripto en los registros respectivos, certificada por Escribano Público o Autoridad Judicial.
- h) La declaración expresa que el oferente se obliga a cumplir con las disposiciones del presente Pliego, del Decreto de llamado a licitación, y de toda otra norma que rija el acto licitatorio.
- i) Decreto de llamado a licitación con todos los Anexos debidamente firmados por el proponente en todas sus hojas.
- j) La aceptación expresa del sometimiento a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Rafaela, para cualquier cuestión judicial que se plantee con motivo de la contratación, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder, inclusive el Federal.
- k) El comprobante de Inscripción en el Registro de Proveedores de esta Municipalidad. Si el proponente no estuviere inscripto deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ordenanza Nro. 2.026 y sus modificatorias.
- l) La propuesta, firmada por el proponente, en todas sus fojas, con aclaración de nombre y apellido, en un todo de acuerdo a lo previsto en el presente Pliego.
- ll) Certificado de Libre Deuda de Tributos en Municipalidad de Rafaela, expedido por Rentas Varias - Subsuelo - Moreno N.º 8 - Rafaela.
- m) Certificado de Libre Deuda de Multas de Tránsito en Municipalidad de Rafaela, expedido por Juzgado Municipal de Faltas - Bv. Santa Fe 2112 - Rafaela.
- n) Declaración jurada de que el oferente no se encuentra en ningún proceso concursal, ni falencial, ni inhabilitado, ni inhabilitado para disponer de sus bienes.
- o) Memoria general del proyecto a realizar. La misma debe incluir la documentación referidas al Análisis, diseño, y desarrollo del software, indicando tipo y nombre de los mismos y la versión inicial a instalar, el plan de trabajos asociado a la instalación del Sistema, a su puesta en marcha y las pruebas de funcionamiento, y todo otro elemento que permita asegurar la correcta implementación del sistema, tal como se enumera en cada uno de los pasos en el punto 5 del Anexo II.
- p) Antecedentes de productos similares, en cuanto a desarrollos anteriores, indicando nombre del contratante, persona de contacto y breve descripción del sistema implementado, como así también una breve descripción técnica del equipo de trabajo (años de experiencia del personal afectado al proyecto) – Requisito excluyente.

Si el oferente fuera una persona jurídica, deberá adjuntar fotocopia de la documentación que acredite que el firmante tiene facultades suficientes para realizar actos de administración y/o disposición en nombre del oferente, certificada por autoridad notarial o judicial.

M. C.

[Firma manuscrita]

**Municipalidad
de
Rafaela**
Intendencia



Art. 5.º)- FALTA DE DOCUMENTACIÓN: Las propuestas que se presenten sin acreditar el cumplimiento de los incisos a), b), c), d) y l) del artículo 4.º del presente Pliego serán rechazadas en el mismo acto de apertura de las ofertas.

El cumplimiento de los demás requisitos mencionados en el citado artículo 4º, podrá ser suplida dentro del plazo de los cinco (5) días corridos desde la fecha de notificación al oferente de la omisión por parte de la Administración. Transcurrido dicho plazo, sin que la omisión haya sido subsanada, la propuesta será rechazada.

Art. 6.º)- ACTA: De todo lo actuado en el acto de apertura, se labrará un acta donde se asentará las observaciones que formulen los asistentes y las resoluciones de las autoridades municipales que dirigirán el acto. Dicha acta será firmada por las autoridades municipales que concurran al acto y por los oferentes y asistentes que deseen hacerlo. En el acta podrá consignarse, según lo dispongan los funcionarios municipales actuantes, los precios cotizados, así como incluir fotocopias de las ofertas como parte del acta.

Art. 7.º)- IMPUGNACIÓN: Todos los presentes tendrán derecho a impugnar el acto de apertura o cualquiera de las propuestas dentro del plazo de cuatro (4) días de efectuado. Las impugnaciones deberán ser fundadas y por escrito y serán resueltas, sin sustanciación, juntamente con la adjudicación. Si el acto de apertura tuviera vicios o se hubieran violado las disposiciones de alguno de los documentos que rigen el acto licitatorio, el Departamento Ejecutivo Municipal podrá declarar nula la licitación, sin derecho a reclamo alguno por parte de los proponentes.

Art. 8.º)- SELECCIÓN DE OFERTAS: La Municipalidad determinará la conveniencia de aceptar o rechazar las propuestas presentadas, pudiendo declarar rechazada la licitación, sin que ello de derecho a reclamo alguno por parte de los oferentes. No necesariamente se adjudicará el objeto que se licita a quienes ofrezcan el menor precio. La Municipalidad podrá conectar la circunstancia del menor precio con otras como por ejemplo: menor plazo de entrega, mayor plazo y/o cobertura de la garantía, y todo otro criterio cuantitativo o cualitativo que permita la elección de la oferta más conveniente entre aquellas que se ajusten a las bases y condiciones de esta licitación.

La Municipalidad asimismo se reserva el derecho de anular la presente licitación sin que ello de derecho a los oferentes, sean adjudicatarios o no, a reclamos de ningún tipo, y les devolverá, dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada dicha decisión, los montos que hubieran abonado en concepto de precio del Pliego y las garantías que hubiera presentado sin actualizaciones ni intereses de ningún tipo.

Art. 9.º)- OFERTAS IGUALES: Cuando exista igualdad de condiciones entre dos o más ofertas, se procederá de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza N.º 2.026 y sus modificatorias.

Art. 10º)- ESPECIFICACIONES DE LA OFERTA: Las Ofertas deberán especificar:

a) Excepto lo previsto en el último párrafo del Artículo N° 12, la cotización será en pesos, en números y letras, sin enmiendas, raspaduras ni interlineaciones, que incluya la totalidad del servicio objeto de la presente licitación según el siguiente detalle:

- **Etapa 1:** Setup y puesta en marcha del software, a ejecutar como máximo dentro de los 30 días corridos desde la firma del contrato.

- **Etapa 2:** Operación del servicio y Actualización, a ejecutar como máximo dentro de los 30 días corridos de finalizada la etapa 1.

- **Etapa 3:** Servicio de mantenimiento por 24 meses a contar desde la finalización de la Etapa 2, con opción a renovación por 24 meses más, tal cómo se encuentra previsto en el artículo 13º.

b) La cotización deberá incluir todos los impuestos, tributos y gravámenes que el proponente deba afrontar por el ejercicio de la actividad objeto de la licitación, así como también todos los gastos de transporte, fletes, viáticos, instalación y puesta en funcionamiento.

c) El oferente cotizará de acuerdo a las formas de pago que se especifican en el artículo N° 12. del presente pliego.

Art. 11.º)- MANTENIMIENTO DE LA OFERTA: Las ofertas deberán mantenerse por el plazo de 30 días corridos contados a partir del día siguiente al del acto de apertura de las ofertas. Serán rechazadas las ofertas que contravengan lo dispuesto en el presente artículo.

Art. 12.º)- FORMA DE PAGO: Por la totalidad del servicio licitado, el oferente deberá cotizar por alguna de las siguientes formas:

a) - **Etapa 1:** Pago contado a la fecha en que el servicio comienza a funcionar, conforme el plazo previsto en el artículo 10º, previa presentación de la factura;

- **Etapa 2:** Pago contado a la fecha del cumplimiento de los servicios contratados en la Etapa 2, conforme los plazos previstos en el artículo 10º, previa presentación de la factura.

- **Etapa 3 - Abono Mensual:** El mantenimiento se pagará por abono mensual a partir de la finalización de la Etapa 2, por Pago a quince (15) días contados a partir de la recepción conforme de la factura.

b) Otra alternativa de pago propuesta por el oferente.

En caso de que la cotización se realice en dólares estadounidenses, la adjudicación y el pago se abonará en moneda de curso legal según tipo de cambio vendedor dólar divisa del día anterior a la fecha efectiva de pago, de acuerdo con la cotización del Banco Nación Argentina.

**Municipalidad
de
Rafaela**
Intendencia



Art. 13.º)- PLAZOS DE MANTENIMIENTO: El plazo para el mantenimiento del Software se fija por el término de dos (2) años, contando a partir de la finalización de la Etapa N° 2 "Operación del Servicio o Actualización". Dicho plazo podrá ser prorrogado a decisión de la Municipalidad, por otro periodo igual y consecutivo de dos (2) años, debiendo notificar su voluntad de forma fehaciente, en un plazo no menor a los noventa (90) días corridos previos al vencimiento del contrato.

Art. 14.º)- INVARIABILIDAD DE LOS PRECIOS: La cotización de precios de las Etapa 1 y 2 que consten en las ofertas, y en su caso, los intereses expresados en las mismas, serán invariables: no admitiéndose el reajuste de precios e intereses. Serán rechazadas las ofertas que contravengan lo dispuesto en este artículo.

Las cotizaciones de precios de la Etapa 3 - Abono Mensual por Mantenimiento, se ajustará a partir del cuarto mes de ejecución contractual, aplicando el índice de actualización salarial del personal de planta de la Municipalidad de Rafaela (www.municipales.org.ar).

La cláusula de actualización prevista en el párrafo precedente no resultará de aplicación en aquellos casos en los que la cotización se efectúe conforme lo previsto en el último párrafo del artículo 12º.

Art. 15.º)- LUGAR Y FORMA DE ENTREGA: El adjudicatario deberá instalar y poner en funcionamiento el sistema licitado en el equipamiento informático que a tal fin pondrá a disposición el Municipio de acuerdo a lo previsto en el presente Pliego de Bases y Condiciones Generales y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Art. 16.º)- CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS: La provisión se ajustará a las exigencias de calidad y características establecidas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Generales y en el Pliego de Especificaciones Técnicas, a entera satisfacción de la Municipalidad, la que se reserva el derecho de rechazar los bienes si no se encuentran en condiciones de ser aceptados.

Art. 17.º)- ADJUDICACION: La Municipalidad, a su exclusivo criterio, adjudicará la Licitación a la oferta que más le convenga a sus intereses, pudiendo rechazar todas las ofertas o solo algunas de ellas así como también la incorporación de cualquier otra modificación que pudiese corresponder con relación a lo ofertado, que no implique un mayor costo o modificación sustancial a lo ofrecido, todo ello sin derecho a reclamo alguno por parte de los proponentes.

El oferente, a quien se le adjudique la adquisición de los bienes objeto de esta licitación, deberá presentarse en la Municipalidad, dentro de los diez (10) días corridos de notificado, a suscribir el contrato correspondiente, bajo apercibimiento de disponerse la anulación de la adjudicación, sin perjuicio del derecho de este municipio para promover contra el adjudicatario las acciones que jurídicamente correspondan para resarcirse de los daños sufridos.

Art. 18.º)- GARANTIA DE ADJUDICACION: La garantía de adjudicación deberá ser equivalente al Cinco (5 %) por ciento del valor total de la oferta adjudicada.

Dicha garantía deberá constituirse dentro de los diez (10) días corridos contados desde la notificación del Decreto de adjudicación y como requisito previo e indispensable para la firma del contrato, y en alguna de las formas indicadas en el artículo 4º inciso c) del presente Pliego.

Art. 19.º)- Los adjudicatarios que optarán por constituir las garantías de adjudicación mediante pagaré a favor de la Municipalidad de Rafaela, deberá tener en cuenta que los mismos deberán ser sellados por el Banco de Santa Fe S.A. al momento de su presentación en esta Municipalidad, según lo establecido por el CÓDIGO FISCAL LEY N.º 3456 TITULO TERCERO "IMPUESTO DE SELLOS" de la Provincia de Santa Fe y modificatorias. El no cumplimiento de este requisito implicará la aplicación de las sanciones previstas para la omisión de la presentación de las garantías de ofertas y/o adjudicación.

Art. 20.º)- INTERESES: Las garantías constituidas, cualquiera sea su clase y forma, no devengará intereses ni actualizaciones por ningún concepto.

Art. 21.º)- GARANTÍA DE FUNCIONAMIENTO: El oferente deberá especificar en su oferta las modalidades y los alcances de la garantía de calidad y funcionamiento de los servicios contratados y por defectos de fabricación que otorga el fabricante de los bienes cotizados.

Art. 22.º)- En caso de fallecimiento o quiebra del adjudicatario, la Municipalidad pondrá a su exclusivo criterio, y si ello resultara conveniente a los intereses Municipales, rescindir el contrato, sin otro trámite que la notificación fehaciente a los herederos o al síndico.

Art. 23.º)- Al vencimiento del contrato o de su prórroga o ante cualquier causa que lo rescindiera, el adjudicatario deber sin costo para el Municipio, entregar los datos recolectados por el agente en un formato CVS o en una BDD, en el data center que el Municipio determine, garantizando su normal funcionamiento acceso.

Art. 24.º)- INCUMPLIMIENTO: Si el adjudicatario o contratista no cumpliera con los términos del presente Pliego y/o del Contrato, así como si incurriera en demora en la prestación, el Municipio podrá rescindir el Contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que correspondieren por los perjuicios ocasionados. La rescisión del Contrato implicará la pérdida de la garantía de adjudicación.

Meli

[Firma]

**Municipalidad
de
Rafaela**

Intendencia



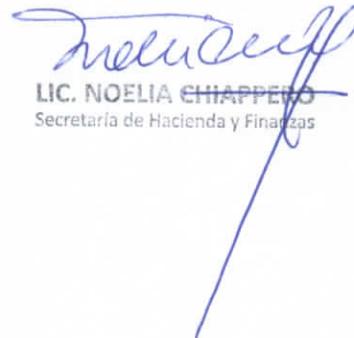
Art. 25.º)- PENALIDADES Y MULTAS: Si el contrato se rescindiera por causales imputables al adjudicatario, éste perderá la garantía de la adjudicación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la rescisión del contrato, por cualquier causal de incumplimiento, hará pasible al adjudicatario de la aplicación de multas. El valor de las multas podrá ascender hasta el 10% del valor adjudicado.

Art. 26.º)- CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: "LA CONTRATISTA", se compromete: a guardar reserva sobre los datos e información que acceda en virtud de las funciones encomendadas, a utilizar dicha información solamente para el fin establecido en el presente contrato y adoptar las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad y secreto de los datos, salvo autorización legal o instrucción expresa de "LA MUNICIPALIDAD". Esta obligación de confidencialidad seguirá vigente aún después del vencimiento del plazo, rescisión o resolución del presente contrato, asumiendo la responsabilidad que ocasione su incumplimiento.


Dra. CECILIA LILIANA GALLARDO
Secretaría de Auditoría,
Evaluación y Transparencia




LIC. NOELIA CHIAPPERO
Secretaría de Hacienda y Finanzas

**Municipalidad
de
Rafaela**
Intendencia



ANEXO II

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Servicio de análisis, diseño, desarrollo, e implementación del servicio agente cognitivo (chatbot)

1 - AGENTE COGNITIVO

El Agente Cognitivo (ChatBot) deberá responder las 24 horas del día por Telegram y Whatsapp y otros que en el futuro reemplacen.

Primera Fase.

El Agente Cognitivo podrá reconocer al usuario y tratarlo por su nombre de pila; responder sobre 300 conceptos/intenciones con sus formas de preguntar más frecuentes, relacionados a los aspectos institucionales propios de Municipalidad de Rafaela a saber:

1. Autoridades
2. Teléfonos útiles
3. Agenda de eventos
4. Farmacias de turnos
5. Recolección domicilia
6. Recolección especial
7. Plan de poda
8. Quirófano móvil
9. Turismo
10. Programas:
 - i. Rafaela Emprende
 - ii. Impulsa
 - iii. Empleo
 - iv. Becas Municipales
 - v. Rafaela en acción
11. Actividades:
 - i. Liceo
 - ii. Arte en tapiales
 - iii. Turismo
 - iv. CCVM
 - v. Cine Belgrano
12. Oficinas de:
 - i. Violencia de Género
 - ii. OMIC
 - iii. Discapacidad

Ofrecer información proveniente de cuatro servicios que cuenten con API: Reclamos, estacionamiento, Colectivo GPS, Turnero licencia de conducir.

Realizar una encuesta de satisfacción con el servicio brindado al finalizar la conversación.

Segunda Fase

- Interactuar con los usuarios via Facebook Messenger, Web e Instagram
- Sintetizar la voz mediante TTS mejorando la experiencia del usuario y permitiendo a más personas interactuar con el agente
- Reconocer la voz mediante ASR mejorando la experiencia del usuario y permitiéndole a más personas interactuar con el agente.
- Integrarse con tres Web Services adicionales: infracciones municipales, infracciones provinciales, infracción a nivel nacional.
- 50 conceptos/intenciones adicionales relacionados a las infracciones

El término "concepto" identifica un conocimiento específico que el Agente aprendió, al cual se asocian innumerables formas de preguntar, y respuestas diversas según se describe más abajo.

Por ejemplo: " CONTRASEÑA PERDIDA" es un concepto que tiene asociado formas de preguntar como: "¿Cómo recupero mi contraseña?", "Me olvidé la clave", "¿Cómo hago para recuperar mi clave?", "¿Cómo se recupera la contraseña?", "No me acuerdo la clave", etc.

El proveedor deberá integrar el bot a los distintos canales. La integración en el sitio deberá realizarse con la inserción de un script de javascript vía SSL/TLS en forma segura. El Agente Cognitivo deberá tener la opción de ser proactivo (intervención espontánea) ante eventos predefinidos: inactividad, páginas específicas, etc., ofreciendo ayuda, publicidad, novedades, etc.

2. PANEL DE GESTION

Se debe proveer un panel de gestión compuesto por tablas y gráficos con filtros dinámicos múltiples y capacidad de exportación en diversos formatos: csv, Excel, pdf, etc.

El proveedor del sistema deberá suministrar el dashboard y los KPI que incluyen todos los indicadores necesarios para gestionar

M. L.

M. L.

**Municipalidad
de
Rafaela**
Intendencia



eficientemente el Agente Cognitivo: conversaciones, engagement, usuarios nuevos, minutos, iteraciones, distribución horaria y diaria, temas más consultados, nivel de satisfacción y temas más solicitados entre otros. Adicionalmente deberá ofrecer una descripción sintética de los principales indicadores.

3. PLAZOS DE ENTREGA

Fase 1: 30 días corridos a partir de la firma del contrato.

Fase 2: 30 días corridos a partir de la puesta en marcha de la Fase 1

4. PUESTA EN MARCHA

Tareas:

- 1.1 Personalización: Implementar personalización.
- 1.2 Contenidos específicos: Validar e incorporar contenidos específicos.
- 1.3 Contenidos Institucionales: Validar e incorporar contenidos institucionales.
- 1.4 Gestor de Conversación: Implementar la parametrización.
- 1.5 Integración: y ajustes lingüísticos de ser necesarios.
- 1.6 Integración con Web Services: Consumir los Web Services según reglas predefinidas.
- 1.7 Integración en Whatsapp.
- 1.8 Integración en Telegram.

5. TECNOLOGIA y CARACTERISTICAS ESPECIFICAS

El Agente Cognitivo debe estar disponible durante las 24 horas, los 365 días del año en todos los canales, absorber picos de trabajo y atender múltiples usuarios a la vez.

El Agente Cognitivo debe ser de tercera generación en idioma español con capacidad probada para interpretar las expresiones y modismos rioplatenses, utilizando Inteligencia Artificial (PLN + Machine Learning), Síntesis y Reconocimiento de Voz, con Avatares animados 3D, la jerga propia del chat, y la propia contextualización.

Debe tener la capacidad para detectar errores de tipeo, ortográficos y gramaticales; reconocen la jerga del chat (TQM, XP, etc.), emoticones e interpretan regionalismos Rioplatenses.

Debe ser capaz de recordar todos los elementos centrales del diálogo, y permite personalizar y contextualizarlas respuestas, accediendo a los conocimientos en forma no secuencial, respondiendo con comportamientos específicos según estados emocionales predefinidos y modificables durante el diálogo, aumentando así el sentido de realismo y naturalidad de la conversación.

El servicio deberá ser brindado en modalidad BPaaS, no PaaS ni SaaS, no requiriendo personal de Municipalidad de Rafaela para el mantenimiento y refinamiento del Agente Cognitivo.

El agente debe estar desplegado en un cluster de alta disponibilidad y auto escalable, alojados en un datacenter clase como mínimo con monitoreo externo permanente. Así mismo, disponer de un sitio de contingencia con plena capacidad operativa, permitiendo múltiples consultas concurrentes, sin demoras, y disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana en todos los canales y con un SLA de 99.9% Se debe proveer capacidad de enmascaramiento y/o encriptamiento según se lo requiera.

El proveedor deberá demostrar: a.- experiencia previa en proyectos similares con otras municipalidades de Argentina; b.- un mínimo de 5 años ofreciendo Agentes Cognitivos/Virtuales/Chatbots.c.- Capacidad tecnológica propia como para no depender del procesamiento de Lenguaje Natural de terceros.


Dra. CECILIA LILIANA GALLARDO
Secretaría de Auditoría,
Evaluación y Transparencia




LIC. NOELIA CHIAPPERO
Secretaría de Hacienda y Finanzas