

Memoria justificativa de la necesidad

**“MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN
DE DOS BOTS CONVERSACIONALES, BASADOS EN
TECNOLOGÍAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL,
PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL, Y
APRENDIZAJE AUTOMÁTICO, POR TRAMITACIÓN DE
EMERGENCIA”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239550851623664637169**



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE DOS BOTS CONVERSACIONALES, BASADOS EN TECNOLOGÍAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL Y APRENDIZAJE AUTOMÁTICO, POR TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA.

Con fecha 31 de enero de 2020, la OMS declaró el brote de SARS-CoV-2 como Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Los primeros casos en la Comunidad de Madrid se confirmaron el 26 de febrero, se trataba de dos casos con vínculo epidemiológico de viaje a zona de riesgo. El día 27 de febrero se diagnostican en la Comunidad de Madrid los primeros casos sin vínculo epidemiológico dentro del criterio B (cualquier persona que se encuentre hospitalizada por una infección respiratoria aguda con criterios de gravedad en la que se hayan descartado otras posibles etiologías infecciosas que puedan justificar el cuadro). Desde esa fecha hasta la actualidad el ascenso en el número de casos confirmados ha sido exponencial y según los modelos dinámicos para predecir la onda epidémica del COVID-19, si no se toman medidas de distanciamiento, el número de casos confirmados podría ascender a una cifra difícilmente asumible.

De acuerdo con lo previsto en el artículo primero de la Ley Orgánica 3/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública, las distintas Administraciones públicas, dentro del ámbito de sus competencias, al objeto de proteger la salud pública y prevenir su pérdida o deterioro, pueden adoptar las medidas previstas en la citada Ley cuando así lo exijan razones sanitarias de urgencia o necesidad.

Ante la situación de emergencia de salud pública y pandemia internacional, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE núm. 67).

El artículo 16 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, establece que la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. De acuerdo con esta previsión, a todos los contratos que hayan de celebrarse para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.

A los efectos previstos en el artículo 120 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se informa lo siguiente:

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), según se establece en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015) se configura como un ente público de los previstos en el



Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid que, perteneciendo a la administración institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (Artículo 10 - Tres c).

Ante la situación actual en España, de infección por Coronavirus – COVID-19 y con el fin que el servicio 012 pueda atender por voz y texto preguntas abiertas sobre cuestiones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo y, que se permita un registro automatizado de personas mayores que deseen recibir una asistencia telefónica no sanitaria, por encontrarse en situación de soledad o desamparo, se hace necesario acudir a la tramitación de emergencia prevista en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) para contratar los servicios objeto del presente expediente. Es absolutamente imprescindible la contratación por emergencia, al ser este el único supuesto en el que la LCSP permite iniciar la contratación sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la misma, incluido el de existencia de crédito suficiente.

El artículo 120 de la LCSP señala a este respecto lo siguiente:

“1. Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional:

- a) El órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, a contratar libremente su objeto, en todo o en su parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente, una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria...
- c) El plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones no podrá ser superior a un mes, contado desde la adopción del acuerdo previsto en la letra a). Si se excediese este plazo, la contratación de dichas prestaciones requerirá la tramitación de un procedimiento ordinario.
- d) Ejecutadas las actuaciones objeto de este régimen excepcional, se observará lo dispuesto en esta Ley sobre cumplimiento de los contratos, recepción y liquidación de la prestación.



En el supuesto de que el libramiento de los fondos necesarios se hubiera realizado a justificar, transcurrido el plazo establecido en la letra c) anterior, se rendirá la cuenta justificativa del mismo, con reintegro de los fondos no invertidos.”

Ante la declaración de la crisis sanitaria desencadenada con la propagación del coronavirus (COVID19) en nuestro país, la Comunidad de Madrid está adoptando las medidas organizativas o preventivas de salud pública pertinentes.

La Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano presta el servicio de Atención al Ciudadano mediante el teléfono 012. Ante el estado de alarma declarado mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, las necesidades de atención al ciudadano mediante este servicio se han visto incrementadas de forma masiva. Entre otras medidas de refuerzo la mencionada Dirección General solicita incorporar un bot conversacional que responda a preguntas abiertas sobre el decreto.

Adicionalmente, se desea realizar un registro automatizado de personas mayores que deseen recibir una asistencia telefónica no sanitaria, por encontrarse en situación de soledad o desamparo.

Por todo lo expuesto, se desea contratar el desarrollo e implantación de dos Bots conversacionales, basados en tecnologías de inteligencia artificial: procesamiento del lenguaje natural, y aprendizaje automático, entre otras. El primer Bot atenderá por voz y permitirá el registro de personas mayores en el servicio de asistencia no sanitaria. El segundo Bot atenderá por voz y texto y permitirá atender preguntas abiertas sobre cuestiones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

- El bot para el Registro de Mayores atenderá un máximo de 12.000 llamadas de ciudadanos.
- El bot del 012 para consultas sobre el Real Decreto atenderá hasta un máximo de 240.000 llamadas telefónicas de ciudadanos y 600.000 conversaciones a través de "canales adicionales".

En previsión de un posible crecimiento, ha de contemplarse la posibilidad de ampliar el número de conversaciones durante la duración del contrato estimada en cuatro meses. Se ha calculado que esta ampliación pueda ascender a:

- Registro de Mayores: hasta un máximo de 12.000 llamadas telefónicas adicionales.
- Servicio 012: hasta un máximo de 60.000 llamadas telefónicas y hasta 150.000 conversaciones adicionales.

Esta necesidad puntual de utilización de la contratación de emergencia se sustenta en una tramitación que se limita a lo estrictamente indispensable en el ámbito objetivo y temporal para que los ciudadanos puedan recibir una asistencia telefónica no sanitaria, por encontrarse en situación de soledad o desamparo.

OBJETO

El contrato tiene por objeto la contratación, por un período máximo de **cuatro meses**, del **servicio de desarrollo e implantación de dos bots conversacionales, basados**



en tecnologías de inteligencia artificial, procesamiento del lenguaje natural, y aprendizaje automático.

IMPORTE ESTIMADO

El importe estimado para la adquisición de los servicios anteriormente descritos asciende a un máximo de 210.000,00.- euros, IVA incluido.

La autorización de la solicitud de servicio fue aprobada con carácter de urgencia el día 25 de marzo de 2020.

***El Director de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes,
Administración Digital y Educación***

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239550851623664637169**