

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENTE
VIRTUAL PARA LA FNMT-RCM**

PROCEDIMIENTO PAS5_1636_2023

Contenido

OBJETO.....	3
DESCRIPCIÓN.....	3
ALCANCE DEL SERVICIO.....	6
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	6
DOCUMENTACIÓN.....	6
GARANTÍAS DEL SERVICIO.....	6
PENALIZACIONES.....	7
ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	7

OBJETO.

La finalidad del documento es la adquisición de un servicio de Asistente Virtual para la página de las SEDE y de la FNMT, para ayudar a los usuarios en los trámites de la obtención de los diferentes certificados emitidos por CERES.

Este Asistente Virtual posteriormente podrá extenderse a otros usos, pues tendrá la capacidad de aprender nuevos intents o caminos.

Con esta adquisición se pretende mejorar el servicio de Atención a Usuarios, absorbiendo las consultas que puedan atenderse de forma automática y dar servicio 7x24x365 a los usuarios de los servicios de la FNMT-RCM.

DESCRIPCIÓN.

El Asistente Virtual estará basado en tecnología DialogFlow de Google y Chat GPT3.

Consultoría y diseño

Se realizará consultoría con responsables y usuarios reales.

Se analizará un análisis de las principales incidencias, FAQs y volumetría de consultas por tema, usuario y canal.

Se hará un inventario y refinamiento de intents, flujos, palabras clave, consultas, respuestas, FAQs.

Se realizará un diseño de prototipos y conversaciones posibles.

Se establecerán las métricas a lograr para el cumplimiento de objetivos de proyecto.

Implantación y construcción

El Asistente Virtual se desarrollará sobre estándares de la industria y API REST escalables y adaptables.

La implantación se realizará sobre portales Liferay.

Flujos de ayuda específicos con tecnologías entrenables en el contexto de DialogFlow.

GPT3 como fallback para ofrecer respuestas más allá del contexto entrenado en DialogFlow. Ignorar respuesta de GPT3 si Dialogflow ha dado, pero almacenar para su futuro estudio. Fulfillment API Bridge para contexto global de las conversaciones de ChatGPT3.

Realización de test internos con responsables de la FNMT-RCM para la obtención de primeros indicadores.

Análisis sobre uso y UX real para añadir intents.

Formación a usuarios para que sean autónomos en creación de preguntas, respuestas, estadísticas y reentrenamiento.

Canal adicional de Whatsapp soportado por la misma base y entrenamiento.

Refinamiento

Revisión de preguntas sin responder y respuestas dadas por Chat GPT3 para nutrir DialogFlow.

Reentrenamiento continuado de asistente en DialogFlow con nuevos intents, preguntas, respuestas.

Análisis y categorización de datos y objetivos para fomentar el reentrenamiento del asistente virtual.

Mantenimiento, seguimiento y soporte a usuarios de la FNMT-RCM

Tipologías

Las cuestiones a las que se dará respuesta inicialmente el asistente serán las relacionadas con certificados electrónicos de ciudadano y de representante. A continuación, se detallan algunas de las tipificaciones más comunes de consultas recibidas en el servicio de Atención a Usuarios:

- Acreditación (física o jurídica)
- Contacto (física o jurídica)
- Descarga (física o jurídica)
- Exportar/Importar / Guardar Copia de seguridad
- Certificados de Administración pública
- Renovación (física o jurídica)
- Solicitar (física o jurídica)
- Tipo de certificado
- Android

- Cambio correo electrónico notificaciones
- Modificar mail certificado
- Código configuración PC para descarga
- Dar de baja de las comunicaciones
- DNle
- Documentación
- Estado del certificado
- Firma correos
- Certificados en el móvil
- Legitimar firma
- Linux / Mac
- NIFs provisionales
- Perdida, anulación, revocación
- Validez
- Errores Varios
- Otros servicios FNMT-RCM

El asistente deberá dar autonomía a la FNMT-RCM en la implementación de nuevos intents y entrenamiento continuado.

Credenciales y cuentas

Las cuentas sobre las que se ofrecerá el servicio serán propiedad de la FNMT-RCM, pero será el proveedor el que acompañe a la FNMT-RCM en la creación y gestión de las mismas. Serán necesarias:

- Whatsapp Business Account - Vía Facebook Business
- Chat GPT3 PRO -Vía Open AI

- Google Cloud Platform - Vía Google

Interacción con Chat GPT3

La consulta se envía desde el usuario hasta GPT3 a través de DialogFlow NLP y su API correspondiente.

Todo el entrenamiento y la trazabilidad de conversaciones hasta DialogFlow se almacena automáticamente en sus estadísticas.

Si el asistente en DialogFlow no sabe responder entonces la consulta la intentará responder Chat GPT3

Hasta GPT3 llegan todas las consultas para darle el mayor contexto posible de las conversaciones en el caso de tener que intervenir.

Todas las respuestas que ha dado ChatGPT3 se almacenan en una base de datos adicional para tener la trazabilidad completa.

ALCANCE DEL SERVICIO

El asistente dará servicio a las consultas de la sede y web FNMT relacionadas con los certificados electrónicos, estimándose 10.000 conversaciones de texto webchat o whatsapp, con unas 8 interacciones por conversación.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio comenzará a desarrollarse una vez firmado el contrato. El asistente se pondrá en funcionamiento en el plazo máximo de 3 meses desde la formalización del contrato, con un número de intents básicos establecidos en la fase consultoría y diseño.

Posteriormente se irán incorporando nuevos caminos al asistente.

DOCUMENTACIÓN.

Se entregarán manuales en castellano de cualquier elemento que sea gestionable por parte de la FNMT-RCM.

Así como toda la documentación del análisis, diseño e implementación del servicio.

GARANTÍAS DEL SERVICIO.

El servicio de Soporte del Servicio deberá responder antes de 24 horas a cualquier cuestión planteada.

En caso de parada del servicio el Asistente deberá poder avisar que está fuera de servicio o quitarse con facilidad de la web por parte del personal de la FNMT-RCM.

PENALIZACIONES.

Lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares.

ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Las consultas técnicas se dirigirán a la atención de:

Área de Soporte Técnico y Registro de CERES

Tel.: 91 566 78 24, e-mail: jdespinosa@fnmt.es

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda

C/ Jorge Juan 106.