



MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL GASTO Y ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE (2025C0000012)

TÍTULO: Mantenimiento y actualización de la Plataforma de soporte técnico centralizado y asistido por IA para la atención a los beneficiarios de las ayudas (AURIA).

CPV: 72600000

ANTECEDENTES Y NECESIDAD:

La Agencia Estatal de Investigación (en adelante AEI) es una entidad de Derecho público, dotada de personalidad jurídica pública, patrimonio y tesorería propios y con autonomía funcional y de gestión, regulada por el Real Decreto 1067/2015, de 27 de noviembre, por el que se crea la AEI y se aprueba su Estatuto.

En la AEI se gestionan múltiples ayudas a la investigación y contratación de personal investigador, tanto a nivel nacional como internacional. Las ayudas constan de varias fases, desde la temprana fase de solicitud, pasando por evaluaciones de los proyectos, hasta la justificación del gasto de acuerdo con la ayuda concedida. Para cada una de estas fases se está en contacto continuo con el beneficiario de la ayuda, teniendo diferentes direcciones de correo a las que dichos beneficiarios pueden dirigirse dependiendo de en qué fase se encuentre su ayuda.

Para gestionar todas estas direcciones de correo, se ha desarrollado la herramienta AURIA, un sistema centralizado de *ticketing* con el que los gestores de la AEI son capaces de agrupar los distintos correos de un mismo beneficiario, tener almacenado en un mismo sitio y fácilmente accesible todas las comunicaciones y toda la información suministrada por dicho beneficiario independientemente de en qué fase se encuentre su ayuda.

En la AEI se tienen contratadas diferentes empresas, que ayudan en la atención dichos correos, estableciendo niveles de servicio basados en los tiempos de repuesta. La implantación de la está herramienta, permite establecer un recuento de la carga de trabajo y los tiempos de respuesta, de cada cuenta de correo de atención al usuario.

AURIA permite que diversos gestores de la AEI atiendan una misma cuenta de correo, evitando colapsos y posibles pérdidas de las diferentes cuentas de correo y de los correos entrantes, ya que todos ellos se almacenarán de forma centralizada en la plataforma de *ticketing*,

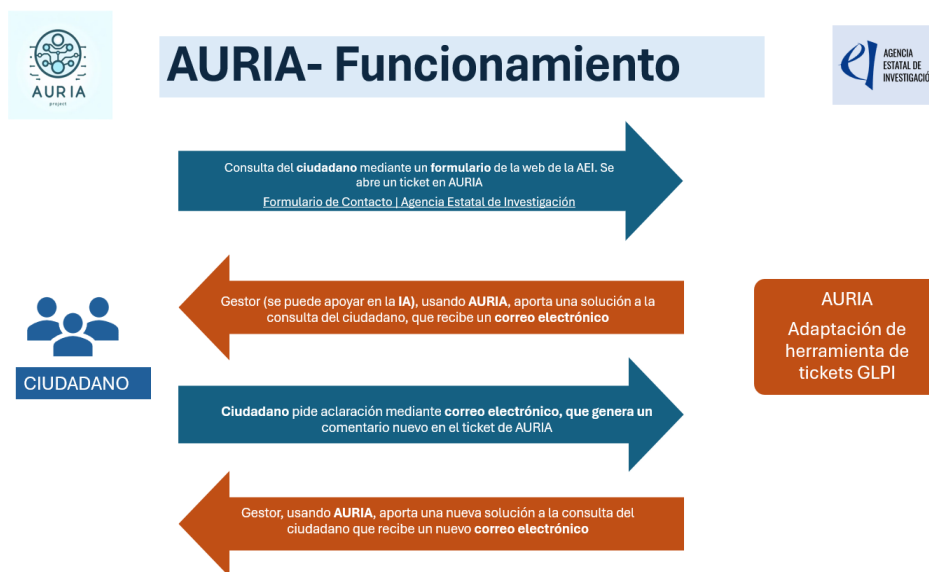
El sistema AURIA, está asistido mediante Inteligencia Artificial con modelos entrenados para cada convocatoria, de forma que propone una posible respuesta, a los gestores de la Agencia para agilizar su trabajo.

Como resumen, se puede establecer que con esta herramienta centralizada se consigue una mayor productividad y ofrece una ayuda más eficiente y rápida a los beneficiarios de las ayudas, mejorando el servicio al ciudadano.



**OBJETO:**

La herramienta AURIA, se basa en una implementación a medida de la herramienta GLPI junto con un plugin personalizado para la conexión con la IA (ChatGPT), que le propone respuestas automáticas a las consultas que recibe. El sistema AURIA recibe las preguntas desde un punto único de atención al beneficiario que se encuentra en la página web de la AEI. Desde la página web de la AEI, se le transmite la pregunta y el modelo de IA entrenado para la convocatoria en concreto, que tiene que utilizar para atender la pregunta.



La AEI dispone actualmente de dos entornos para GLPI, *preproducción* y *producción* con una sola máquina para cada entorno. Las características de ambas máquinas son:

- Sistema operativo Red Hat Linux 9.4
- Instalación de GLPI 10.0.18
- PHP 8.2.28
- BBDD MariaDB en el propio servidor

Se ha creado un plugin para que GLPI pueda conectarse con OpenAI mediante API.

El adjudicatario deberá mantener actualizado el software GLPI. Actualización de versión, configuración, parametrización, así como el soporte técnico necesario para cualquier aspecto relacionado el presente contrato por un periodo de 1 año.

Se estima que la dedicación necesaria para cumplir con los objetivos requeridos contrato será de 360 horas.





Dentro de las tareas de actualización y evolución de la herramienta AURIA, se describen algunos ejemplos de tareas a llevar a cabo durante el contrato:

- Aumentar el número de documentos que se pueden recibir en una consulta. En estos momentos, se puede adjuntar un solo documento y se quiere ampliar a 3 posibles documentos.
- Mejorar la asignación de los ticket creados y asignados a una entidad al ser transferidos a otra entidad por parte de un gestor.
- Adaptar la herramienta para la configuración de las actividades que provocan un envío de correo al beneficiario, de forma que a nivel de Usuario se tenga en cuenta la configuración deseada. En este momento está a nivel de grupo.
- Adaptar las opciones de "observador" de tickets para recibir notificaciones en el avance de estados del ticket.
- Generar una base de datos de conocimiento por entidad.
- Presentar informes personalizados del uso de la herramienta por entidad.
- Estudiar la posibilidad de adaptaciones a módulos de IA que se pudieran ir incorporando a las siguientes versiones del GLPI.
- Evolucionar el plugin actual de conexión con la IA para que admita más de unas iteraciones de preguntas del gestor de la AEI con la IA, para matizar la respuesta propuesta por la IA.
- Gestionar los mensajes de error que puedan producirse por parte de la IA.
- Adaptaciones sobre la plantilla del correo de respuesta al ciudadano.
- Actualización de la documentación existente en el proyecto AURIA, conforme se vayan realizando los mantenimientos y evolutivos solicitados.

IMPORTE:

IMPORTE NETO	% IVA	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL IVA INCLUIDO
14.904 €	21	3.129,84 €	18.033,84 €

JUSTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURRIENDO EN FRACCIONAMIENTO DEL GASTO:

El presente contrato no altera en forma alguna el objeto del mismo con la intención de evitar la aplicación de las reglas generales de contratación en cuanto a fraccionamiento del gasto.

Asimismo, queda verificado que, en el plazo de los doce meses anteriores a la fecha de esta memoria, el contratista no ha suscrito con la Agencia Estatal de Investigación más contratos menores con el mismo objeto, que individual o conjuntamente superen la cifra de 15.000 €, señalada de acuerdo con el artículo 118 de la LCSP.

PLAZO DE EJECUCIÓN Y FORMA DE PAGO:





La ejecución se realizará durante un año a contar desde la formalización del correspondiente contrato.

Se realizará un pago trimestral, mediante transferencia bancaria, previa recepción de la factura correspondiente que se acompañará de una certificación firmada por la Unidad encargada del seguimiento del contrato, donde conste la conformidad con la factura presentada y en relación de tareas resueltas en cada trimestre.

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y DISTRIBUCIÓN DE ANUALIDADES A EFECTOS DE PAGO.

El gasto se imputará a la aplicación presupuestaria **28.303.463B.227.06** con la siguiente distribución de anualidades:

AÑO	IMPORTE NETO	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL IVA INCLUIDO
2025	0 €	0 €	0 €
2026	14.400 €	3.024 €	17.424,00 €
TOTAL ANUALIDADES	14.400 €	3.024 €	17.424,00 €

Las facturas se acomodarán a lo determinado en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

De acuerdo con el art.4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, las facturas electrónicas se presentarán a través del punto general de entrada, FACe (<https://face.gob.es>).

DATOS PARA INCLUIR EN LA FACTURA ELECTRÓNICA	
DATOS DEL TITULAR	
RAZÓN SOCIAL	Agencia Estatal de Investigación
NIF DEL TITULAR	NIF Q2802338J
TELÉFONO	916038169
CORREO ELECTRÓNICO	Secretaria.contratos@aei.gob.es
DATOS DE LA OFICINA CONTABLE	





CÓDIGO	GE0013663
DESCRIPCIÓN	Agencia Estatal de Investigación
DATOS DEL ÓRGANO GESTOR	
CÓDIGO	GE0013664
DESCRIPCIÓN	Agencia Estatal de Investigación
DATOS DE LA UNIDAD TRAMITADORA	
CÓDIGO	GE0013664
DESCRIPCIÓN	Agencia Estatal de Investigación
IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	LA PRESIDENCIA DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN P.D. (Resolución de 27 de julio de 2018, BOE nº 184, de 31-7-2018) EI SECRETARIO GENERAL

TIPO DE PROCEDIMIENTO, JUSTIFICACIÓN DE SU ELECCIÓN Y TIPO DE TRAMITACIÓN:

El contrato se adjudicará mediante **PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA**, por tratarse de un contrato menor, con **TRAMITACIÓN ORDINARIA**.

El tipo de tramitación del expediente de gasto será **ORDINARIA**.

Este contrato, queda excluido del sistema dinámico, SDA 26/2021: Servicios de desarrollo de sistemas de administración electrónica, al tener un valor estimado inferior a 15.000€ pudiéndose tramitar según lo previsto en el artículo 118 de la LCSP.

SOLICITUD DE OFERTAS (PROCESO PARA LA ADJUDICACIÓN)

Se procede a pedir presupuesto, para el objeto del presente contrato, a las siguientes empresas:





- Alten Spain
- Ayesa S.A.
- Irix Galicia SL
- Tecnoloxías da Información e Comunicación de Galicia, S.L.U

Con fecha 31/10/2025, se recibe el presupuesto de la empresa Tecnoloxías da Información e Comunicación de Galicia, S.L.U. (TICGal), donde ofertan el producto a un valor de **17.424,00 € IVA incluido**.

Con fecha 04/11/2025, se recibe el presupuesto de la ALTEN Spain, donde nos indican que: *“Tras analizar internamente el alcance del proyecto y la disponibilidad de nuestros recursos, lamentamos informarles de que en esta ocasión no podremos presentar una propuesta.”*.

Con fecha 05/11/2025, se recibe el presupuesto de la empresa Iris Galicia SL, donde ofertan el producto a un valor de 17.968,50 € IVA incluido.

Con fecha 07/11/2025, se recibe el presupuesto de la Ayesa S.A., donde nos indican que: *“Tras analizar los requerimientos del proyecto, lamentamos comunicar que en esta ocasión no disponemos de la capacidad necesaria para abordar adecuadamente los trabajos propuestos, por lo que declinamos participar en el proceso de adjudicación.”*.

Se acepta la oferta presentada por Tecnoloxías da Información e Comunicación de Galicia, S.L.U. (TICGal) al corresponder con la más económica.

PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN:

Habiéndose solicitado diversas ofertas que se citan en el apartado anterior y que quedan incorporadas al expediente, se considera que la mejor oferta en atención a la relación precio, es la de la empresa **Tecnoloxías da Información e Comunicación de Galicia, S.L.U. (TICGal)**, con NIF: **B94165495**, por lo que se propone su adjudicación por el importe presupuestado.

Por todo lo anteriormente dicho y motivado, se acuerda el inicio del expediente de contratación correspondiente, de conformidad con los datos señalados.

En Madrid, a fecha de la firma

LA PRESIDENCIA DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN

P.D. (Resolución de 27 de julio de 2018, BOE nº 184, de 31-7-2018)

EL SECRETARIO GENERAL DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN

Miguel Ángel López Barba

