



ANUNCIO DE CONTRATO MENOR PARA LA ADQUISICIÓN DE UN ASISTENTE VIRTUAL TURÍSTICO CHATBOT CON IA

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM en adelante) es una Entidad Pública Empresarial creada por Ley (14 / 2012, de 27 de diciembre) y dependiente de la Consejería de Turismo, que se ocupa de la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias en materia de turismo de la Región de Murcia.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) busca continuar con la transformación digital y sostenible de su modelo de gestión turística mediante la integración de tecnologías avanzadas y la mejora del flujo de datos en el ecosistema regional. Para ello, se ha diseñado un proyecto con actuaciones clave enfocadas en la interoperabilidad, la experiencia turística y el aprovechamiento del dato.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) liderará la ejecución del proyecto con el apoyo de la Dirección de Transformación Digital, garantizando la alineación con la estrategia regional de turismo inteligente.

OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios para la implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un asistente conversacional inteligente con funcionalidades de perfilado y analítica de conversaciones, destinado a la atención digital de usuarios y visitantes del portal turístico institucional www.turismoregiondemurcia.es gestionado por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

La solución a implantar deberá incluir, como mínimo, las siguientes características y servicios:

- Configuración inicial de la herramienta conversacional, con adaptación a la imagen corporativa del ITREM (logotipos, colores, mensajes de bienvenida, etc.).
- Entrenamiento de la inteligencia artificial con contenidos actualizados procedentes de bases de datos propias del ITREM o, en su defecto, mediante



técnicas de webscraping¹ controlado en los portales www.turismoregiondemurcia.es y www.itrem.es, respetando en todo caso la legislación de propiedad intelectual y protección de datos vigente.

- Integración técnica del asistente conversacional en el portal institucional www.turismoregiondemurcia.es, mediante iframe o script compatible, sin afectar a la estructura de la web existente.
- Sistema de perfilado de usuarios basado en analítica conversacional y recogida de leads de manera conforme a la normativa vigente de protección de datos.
- Acceso a panel de gestión de conversaciones, generación de informes, y funcionalidades de explotación estadística de las interacciones registradas.
- Licencia de uso para el motor de inteligencia artificial durante dos años, incluyendo mantenimiento evolutivo, actualizaciones y soporte técnico remoto bajo sistema de ticketing.
- Emisión de informes mensuales de actividad, incluyendo datos de uso, interacción por idiomas, tiempos de respuesta y análisis de tendencias conversacionales.
- Traducción y disponibilidad del asistente en un mínimo de 10 idiomas, con capacidad de interpretación multilingüe en tiempo real.

En conjunto, el servicio garantizará la disponibilidad de un canal conversacional inteligente accesible, multicanal y escalable, que refuerce la estrategia de atención al turista de la Región de Murcia, aportando innovación y alineación con los objetivos de digitalización definidos por el ITREM.

ALCANCE PREVISTO:

- Entrenamiento del asistente con contenidos del portal turismoregiondemurcia.es, hasta 11 millones de caracteres.
- Configuración de aspecto gráfico (logotipos, colores corporativos, mensajes de bienvenida).
- Integración mediante iframe² o script facilitado por el adjudicatario.
- Acceso a panel de gestión de conversaciones y recogida de leads.
- Informes mensuales de interacción, estadísticas de uso y análisis de patrones conversacionales.
- Licencia anual del sistema, con 20.000 mensajes mensuales en hasta 10 idiomas, motor GPT-4 omni incluido.
- Servicio de mantenimiento remoto y resolución de incidencias por tic³keting.
 - El sistema de ticketing deberá garantizar la confidencialidad de los datos tratados, el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y

¹ Es una técnica automatizada de extracción de datos públicos en páginas web (por ejemplo textos, horarios, fichas de destinos turísticos, etc.) para alimentar bases de datos o entrenar un asistente conversacional.

² Es un elemento HTML que permite incrustar en una página web un contenido externo (por ejemplo, un chatbot) sin modificar la estructura de la web original.

³ herramienta que permite gestionar incidencias o peticiones de soporte de forma organizada y trazable.



permitir la trazabilidad completa de las incidencias, con registro de tiempos de respuesta y resolución.

- Emisión de informes mensuales de actividad, incluyendo métricas de uso, idiomas, tiempos de respuesta y patrones conversacionales.
- Portal de control y gestión accesible para el ITREM, que permita:
 - Visualizar estadísticas completas de uso (número de interacciones, duración media, usuarios únicos, idiomas empleados, etc.).
 - Consultar las conversaciones registradas de forma estructurada, con opción de exportación y descarga de los registros para su análisis posterior.
 - Configurar mensajes automáticos, respuestas frecuentes y contenidos de entrenamiento del asistente.
 - Monitorizar indicadores de calidad del servicio, tiempos de respuesta, tasas de satisfacción y mejoras sugeridas.
 - Controlar permisos de usuarios y roles de acceso al panel.

PLAZO DE EJECUCIÓN:

- Configuración e implantación inicial: máximo 1 mes desde la firma del contrato.
- Licencia y mantenimiento: 24 meses (15 de julio de 2025 a 15 de julio de 2027).

LA OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁ CONTEMPLAR:

- Definición de objetivos generales.
- Contenidos de la acción.
- Acreditación de la experiencia del equipo asignado

PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

- Importe total: 15000 € (IVA EXCLUIDO)

Con cargo a la aplicación presupuestaria * (partida a concretar en la tramitación del expediente) del ITREM para el ejercicio 2025”

- En caso de nuevas versiones con características mejoradas durante el contrato, podrán ser propuestas para actualización previa aceptación del ITREM.
- Forma de pago: 30 días desde la fecha de conformidad de la factura.

De conformidad con el artículo 118.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se acreditará expresamente que el adjudicatario no ha suscrito otros contratos menores con el mismo objeto que, acumulados en el ejercicio presupuestario, superen el límite máximo previsto para este tipo de contratos.



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación de las ofertas se basará en un sistema de puntuación objetivo, ponderando aspectos técnicos, metodológicos y económicos, clasificados en tres bloques:

- Calidad de la Propuesta Técnica (50 puntos)
- Solvencia y Experiencia del Licitador (30 puntos)
- Oferta Económica (20 puntos)

CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA (50 PUNTOS)

Se valorará la calidad global de la solución propuesta, su adecuación a los objetivos funcionales del proyecto y la capacidad de cubrir todos los requisitos definidos en el pliego.

- **Adecuación funcional y técnica (20 puntos)**
 - Coherencia con los requisitos de integración y perfilado establecidos.
 - Capacidad de integración con la web www.turismoregiondemurcia.es.
 - Garantías de cumplimiento en materia de accesibilidad y protección de datos.
- **Metodología de implantación y entrenamiento del chatbot (15 puntos)**
 - Descripción del plan de entrenamiento inicial y procesos de revisión continua.
 - Estrategias de validación de preguntas/respuestas y generación de contenidos dinámicos.
- **Portal de control y analítica de interacciones (10 puntos)**
 - Complejidad y potencial del panel de control que se ofrezca:
 - Visualización de estadísticas
 - Descarga de interacciones
 - Configuración de mensajes y gestión de contenidos
 - Funcionalidades adicionales que aporten valor añadido al análisis de datos.
- **Propuesta innovadora o elementos diferenciales (5 puntos)**
 - Incorporación de IA generativa avanzada, motores multilingües, funcionalidades de accesibilidad o integración de tecnologías complementarias (por ejemplo, síntesis de voz, omnicanalidad, etc.).

SOLVENCIA Y EXPERIENCIA DEL LICITADOR (30 PUNTOS)

Experiencia en proyectos de asistentes virtuales o chatbots con IA (15 puntos)



- Acreditación de contratos, certificaciones o referencias de proyectos en los que el licitador haya diseñado, desarrollado o implantado asistentes conversacionales inteligentes que utilicen tecnologías de IA (NLP, machine learning, motores de lenguaje generativo, etc.), en entornos turísticos, administraciones públicas o servicios de atención ciudadana digital.
- La puntuación se asignará considerando el grado de complejidad tecnológica, el nivel de personalización y la escala de usuarios atendidos en cada experiencia aportada.

Experiencia específica en integración con portales institucionales y sistemas API (10 puntos)

- Se valorará la acreditación documental de proyectos donde el licitador haya integrado chatbots con portales web públicos, plataformas institucionales, sistemas de backoffice o API externas, garantizando interoperabilidad, trazabilidad y seguridad de los datos.
- Se priorizarán referencias que incluyan integración con sistemas abiertos, estándares semánticos u ontológicos y tecnologías de explotación de datos turísticos.

Equipo técnico especializado en IA conversacional (5 puntos)

- Se evaluará la composición, formación y experiencia del equipo técnico propuesto, con especial atención a perfiles como:
 - Desarrolladores expertos en IA conversacional (NLP, NLU).
 - Ingenieros de datos y analítica conversacional.
 - Diseñadores de experiencia de usuario (UX) orientada a chatbots.
 - Técnicos en integración de plataformas digitales mediante API.

OFERTA ECONÓMICA (20 PUNTOS)

El criterio económico primará la oferta más competitiva sin comprometer la calidad, aplicando un sistema de puntuación proporcional inversa:

- **Oferta más baja** → 20 puntos
- Las demás ofertas → proporcional según la fórmula:

$$P = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta evaluada}} \right) \times 20$$

(Donde P es la puntuación obtenida)



Ofertas anormalmente bajas (baja temeraria):

Se considerará anormalmente baja aquella que sea inferior en más de un 20 % al promedio aritmético de todas las ofertas presentadas, siempre que concurren al menos tres licitadores, conforme al artículo 149.4 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público. El órgano de contratación podrá requerir justificación de la viabilidad técnica y económica, reservándose la potestad de rechazar la oferta si la justificación no resulta suficiente.

DATOS DE CONTACTO.

Pablo López Corbalán | Jefe del Área de Innovación
Instituto de Turismo de la Región de Murcia
Avda. Juana Jugán, 2 · 30006 Murcia
Telf: +34 968 35 77 17
pablo.lopez@carm.es - 670542454