

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DEL TEMPS D'ESPERA I CITA PRÈVIA I EL SEU MANTENIMENT.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest servei és la contractació del software per a la gestió del temps d'espera i cita prèvia, eina encarregada de la gestió de les cues d'atenció al ciutadà, així com el seu manteniment

2. TERMINI DEL CONTRACTE I PRORROGUES

La data d'inici del contracte serà l'1 d'abril de 2026 i la fi del contracte serà el dia 31 de març de 2027 sense possibilitat de pròrroga però considerant possibles modificacions sobre el pressupost d'adjudicació fins a un màxim del 20%.

Aquesta contractació engloba tot el sistema de gestió de temps d'espera i cita prèvia i el seu manteniment, segons les necessitats funcionals i organitzatives de l'Incasòl.

Si aquestes necessitats canvien per part de l'Incasòl, degut a l'increment de llicències a requerir per incorporació de personal a la plantilla o per assumptió de més funcions o tasques per part del personal actual que requereixi d'aquests programaris per a l'execució de les seves tasques i funcions, això pot comportar possibles imprevistos i modificacions.

3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE

L'objectiu principal d'aquest contracte és garantir el bon funcionament d'aquests aplicatiu.

4. TIPUS I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei que haurà de dur a terme l'adjudicatari és el d'oferir el software per tal de gestionar les cites prèvies i les cues d'atenció a la ciutadania.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

5.1 Condicions d'execució bàsiques

Durant l'execució dels contractes, l'adjudicatari haurà d'atendre les condicions d'execució específiques, que es determinaran en el procediment negociat.

L'adjudicatari haurà de notificar a l'Incasòl qualsevol alteració dels terminis de lliurament de material en cas de substitució. S'exigirà a l'adjudicatari dels serveis, el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats al detall que sigui necessari o qualsevol altre documentació tècnica en el format que es determini.

L'adjudicatari haurà de notificar a l'Incasòl amb un tiquet d'obertura d'incidència quedant registrat aquest com a resguard davant de qualsevol reclamació.

5.2 Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

Durant el desenvolupament dels serveis requerits l'Institut realitzarà el seguiment dels nivells de servei i de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura continua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

5.3 Clàusula de seguretat

Tota la informació a la qual tingui accés l'adjudicatari amb motiu de la prestació del servei objecte d'aquest contracte només podrà ser utilitzada amb aquesta finalitat.

5.4 Informes per a la gestió del servei

No es requereix cap informe de seguiment, donat per l'objecte del contracte

6. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA

El licitador pot adjuntar a l'oferta, tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Especificar per cada producte a contractar la tipologia de serveis o productes que compleixin l'acord de servei

7. FACTURACIÓ DELS SERVEIS

La facturació dels serveis del present contracte s'efectuarà per períodes anuals.