



"2017 - AÑO DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES"

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SALUD SOFT DEL INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

- a. **Objeto:** contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para el sistema Salud Soft implementado en el INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD
- b. **Descripción del Sistema Salud Soft**
 - 1) **Nombre del Sistema:** Salud Soft
 - 2) **Ámbito de aplicación:** se trata de una aplicación cliente servidor (web dinámica) con acceso a información almacenada en una base de datos ORACLE que se encuentran en la sede central del IOSFA (C.A.B.A.). Es utilizada en cada una de las delegaciones y anexos existentes en distintos puntos geográficos del país quienes acceden a la misma previa conexión a una VPN.
 - 3) **Alcances y Límites del sistema:** El sistema permite resolver las necesidades y requerimientos tecnológicos y de infraestructura necesarios para la administración y control de gestión del IOSFA. Para ello contiene los siguiente módulos que permiten administrar:
 - a) Lo concerniente a **Afiliaciones** (altas, bajas, modificaciones, carencias, etc)
 - b) Lo concerniente a lo **Prestacional** (Planes de cobertura, planes especiales como PMI, HIV, oncológico, autorizaciones, convenios, etc)
 - c) **Servicios Comunes**
- c. **Características técnicas**

La aplicación fue desarrollada con Oracle Designer utilizando las herramientas brindadas por Oracle Developer Suite.

La base de datos Oracle (versión 11g Release 2 al día de la confección del presente documento) corre sobre un servidor con software de base Windows Server 2008. Posee además un servidor Linux a través del que se gestiona la solución de autorización on line por parte de los prestadores de salud.
- d. **Documentación del sistema:** se encuentra en la Gerencia de Sistemas los manuales de cada módulo y/o funcionalidad. Por otro lado el sistema brinda permanentemente la información relacionada con la primary key, nombre de la tabla y otros datos adicionales del sistema que se expone en ese momento.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SALUD SOFT

- a. **Antecedentes:** Dictamen ONTI N° 1085/10 del 28 de diciembre de 2010 (CUDAP: EXP - JGM: 0078319/2010 INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DEL EJERCITO) - Asunto: Contratación de software para obras sociales. Licitación Pública Nro 04/11 "Adquisición de Software de Salud para Obras Sociales", adjudicada a la empresa HEALTH MANAGEMENT SOLUTIONS S.A.
- b. **El servicio de Mantenimiento incluirá:**
- 1) Corrección de problemas que puedan derivar en fallas.
 - 2) Asistencia inmediata en caso de detectar una disminución en la performance del sistema que afecte notoriamente su *normal* funcionamiento.
 - 3) Consultoría / asistencia a los responsables de procesos e implementación de la Solución HMS - Salud Soft (Área de Sistemas de IOSFA)
 - 4) Asistencia en configuración y parametrización de la solución
 - 5) Atención y resolución de problemas, corrección de errores.
 - 6) Administración y asesoramiento en la instalación de actualizaciones liberadas por HMS.
 - 7) Corrección de defectos de Salud Soft y de los desarrollos específicos encargados por IOSFA.
 - 8) Acceso a los nuevos releases de Salud Soft.
 - 9) Acceso a soporte presencial y/o telefónico de un máximo de 40 horas mensuales en días y horas hábiles.
 - 10) Asistencia inmediata ante cambios / upgrades en el sistema operativo de base o en el motor de base de datos que causen conflictos y afecten el *normal* funcionamiento.
- c. **Ámbito de aplicación**
El servicio de mantenimiento se ejecutará sobre los módulos que se invocan desde el siguiente menú del sistema:
- 1) Módulo Afiliaciones
 - a) Afiliados
 - (1) Consultas y administración de datos de afiliados.
 - (2) Administración de Alertas de Afiliados.
 - (3) Administración de Segmentación de Afiliados (Categoría y Agrupaciones).
 - b) Empresas/Empleadores
 - (1) Consultas y administración de datos de empresas.
 - c) Obras Sociales - Administradoras de Servicios de Salud
 - (1) Consultas y administración de datos de obras sociales y administradoras de servicios de salud.
 - d) Solicitudes de afiliados
 - (1) Altas, Bajas y Modificaciones masivas e individuales
 - e) Liquidación de Afiliados
 - (1) Masivas e individuales.
 - (2) Configuración de perfiles de liquidación.
 - (3) Configuración de pre-comprobantes.

- (4) Configuración de conceptos de liquidación.
 - (5) Procesamiento de liquidación periódica masiva de cuotas para afiliados.
 - (6) Procesamiento de liquidación individual de cuotas.
 - f) Credenciales
 - (1) Configuración de vencimientos.
 - (2) Generación y emisión de credenciales masivas e individuales.
 - (3) Re-emisión de credenciales.
 - (4) Registración de delegación de envío de credenciales.
 - g) Contratos / Convenios con clientes.
 - (1) Definición de esquema de conformación de grupos.
 - (2) Definición de esquema de valorización.
 - (3) Administración de valores de cuotas.
 - h) Bitácora de afiliados.
 - i) Administración de escalafones por Empleador.
 - j) Administración de Puestos de Trabajo de Afiliados.
 - k) Administración de Novedades de Liquidación de Afiliados.
 - l) Procesamiento de archivos de cobranzas.
 - m) Administración de movimientos de solicitudes de descuentos de cuotas y cargos y la información de cobranzas realizadas.
 - n) Administración de modelos de archivos por Boca Recaudadora.
 - o) Administración de conceptos de liquidación por Boca Recaudadora.
 - p) Procesos y Consultas de Archivos de Cobro, Resumen Solicitado por Organismo y Período, Matriz de Cobranzas.
 - q) Informe de Solicitado y no Cobrado, Diferencias con Período Anterior, Diferencia de Importes Solicitado vs Cobrados.
- 2) Módulo Prestacional
- a) Administración de Planes de Cobertura
 - (1) Configuración de esquemas de Modelos de Planes de Cobertura.
 - (2) Configuración de Modelos de Cobertura (topes, carencias).
 - (3) Asignación de cláusulas específicas por afiliado (temporarias y/u opcionales).
 - (4) Configuración de exclusiones específicas por afiliado.
 - b) Prestaciones
 - (1) Administración de Nomencladores de Homologación y A Homologar.
 - (2) Configuración de Listas de Valorización de Nomencladores.
 - (3) Administración de Conceptos y Modificadores de Prestaciones.
 - c) Medicamentos
 - (1) Administración de Servicios de Información de Productos Farmacéuticos.
 - (2) Administración de Información de Medicamentos.
 - d) Familias y Grupos.
 - (1) Administración y configuración de Familias de Prestaciones y Medicamentos.
 - e) Enfermedades y Diagnósticos.
 - (1) Administración de datos de enfermedades.
 - (2) Administración de relaciones entre diagnósticos y enfermedades.
 - (3) Configuración de Homologación de diagnósticos.
 - f) Prestadores

- (1) Efectores
 - (a) Administración y Configuración de Clasificaciones de Efectores.
 - (b) Administración de datos de Efectores.
 - (c) Administración de datos de Asociaciones.
 - (d) Administración de datos de Staff de Efectores.
 - (2) Prestadores
 - (a) Administración de datos de Prestadores.
 - (b) Administración de Consultorios de Prestadores.
 - (c) Administración de Especialidades de Prestadores.
 - (3) Convenios
 - (a) Administración de Convenios con Prestadores.
 - (b) Administración de Modelos de Convenios.
 - (c) Administración de Repositorio de Cláusulas de Convenios.
 - (4) Redes de Prestadores
 - (a) Administración de Redes de Derivación.
 - (b) Administración de Reglas de Derivación.
 - g) Liquidación a Prestadores
 - (1) Administración y Configuración de Perfiles de Liquidación.
 - (2) Administración y Configuración de Criterios de Loteo.
 - (3) Liquidación masiva e individual de prestadores.
 - (4) Liquidación de prestaciones ex – post.
 - h) Eventos Médicos
 - (1) Configuración de Eventos Médicos.
 - (2) Administración de Eventos Médicos.
 - i) Auditoría
 - (1) Administración de Normas de Auditoría.
 - (2) Administración de Alertas de Auditoría.
 - (3) Configuración de esquemas de alertas y controles.
 - (4) Configuración de Notas de Auditores.
 - j) Centro Autorizador
 - (1) Autorización Previa
 - (a) Administración y configuración de Autorizaciones Previas.
 - (b) Administración de Autorizaciones Previas con Arancel Diferencial.
 - (2) Reintegros
 - (a) Configuración de Reintegros.
 - (b) Administración de Reintegros.
 - (c) Control y Autorización de Reintegros.
 - (3) Ex – Post
 - (a) Autorizaciones de comprobantes y lotes de prestadores.
 - 3) Servicios Comunes
 - a) Administración de Usuarios y Seguridad.
 - b) Configuración de Perfiles de acceso.
 - c) Administración de maestros.
 - d) Administración de Parámetros del sistema.
- d. Modalidad de atención: tiempos, días y horarios.

- 1) Las fechas y horas para la realización del mantenimiento serán acordadas entre el Adjudicatario y la Gerencia de Sistemas del IOSFA con el fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.
 - 2) Ante una necesidad de mantenimiento que afecte el *normal*¹ funcionamiento del sistema la respuesta será inmediata y evaluada y acordada con el Gerente de Sistemas en función de la gravedad que represente. Como regla general el tiempo máximo que dispone la adjudicataria ante un aviso de necesidad del servicio será de 24 horas para solucionar la falla.
 - 3) Los días y horarios para la prestación del mantenimiento serán los días hábiles de 0800 hs a 1700 hs. Ocasionalmente y si lo amerita la gravedad de la situación podrá acordarse con el Gerente de Sistemas tareas a realizarse fuera de los horarios y días establecidos.
 - 4) La solicitud de asistencia técnica podrá solicitarse por correo electrónico o telefónicamente.
 - 5) Para otros pedidos de mantenimiento a Salud Soft que NO afecten el *normal*¹ funcionamiento del sistema y que requieran de un lapso de tiempo de realización mayor, el tiempo y la oportunidad será establecida por el Gerente de Sistemas.
- e. Forma de prestación del servicio
- 1) Las provisiones para el objeto de la presente contratación tendrán vigencia, a partir de la notificación de la orden de compra respectiva o suscripción del contrato si correspondiere.
 - 2) Se tomarán todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en la atención al público por parte del IOSFA y en la ejecución de las tareas diarias del personal del instituto durante la ejecución de las tareas.
 - 3) La adjudicataria queda obligada a ejecutar los trabajos completos y adecuados a su fin, en la forma que se infiere en los presentes documentos.
 - 4) Todos los cambios y/o modificaciones realizados al sistema deberán ser probados en un ambiente separado al de producción denominado ambiente de desarrollo, dentro de las pruebas se tendrá que verificar que el resultado de los cambios no afecte otras partes del sistema ni su performance y que los mismos corrijan el problema original.
 - 5) En un plazo de 24 a 48 horas (dos días hábiles) de que el adjudicatario ponga a disposición una modificación de mantenimiento, y la Gerencia de Sistemas y los usuarios involucrados del organismo hayan aprobado de conformidad las pruebas de verificación de funcionamiento documentándolo en documento interno se procederá con la implementación de los cambios en el ambiente de producción.
 - 6) Corresponde al área informática del organismo indicar el momento adecuado para la implementación de los cambios en el ambiente de producción.
 - 7) Teniendo en cuenta que el servicio de mantenimiento de sistemas de información se debe realizar en conjunto a toda la aplicación incluyendo la documentación, cualquier cambio y/o agregados realizado en los procesos lógicos, estructuras de datos, etc., se deberá reflejar en toda la documentación del sistema
 - 8) **IMPORTANTE:** La tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con la totalidad de los requisitos señalados anteriormente y el área informática del organismo otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.

f. Personal

- 1) El personal de la empresa adjudicataria deberá ser idóneo y la empresa adjudicataria queda obligada a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes.
 - 2) El personal utilizado por la adjudicataria para efectuar los trabajos objeto de esta especificación técnica, no debe tener ningún tipo o forma de relación de dependencia con el comitente.
 - 3) Antes de comenzar a brindar el servicio el proveedor deberá presentar en el Departamento Servicios Generales del IOSE un listado del personal que atenderá el servicio solicitado como así también el horario en que cumplirán sus tareas.
 - 4) La concurrencia del personal del proveedor al IOSFA será coordinada por el Gerente de Sistemas.
 - 5) El personal que cumpla el servicio deberá poseer una identificación de la empresa adjudicataria o figurar en una lista firmada por responsable de la empresa.
 - 6) Queda bajo exclusiva responsabilidad de la adjudicataria, todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, como así mismo del cumplimiento de todas las obligaciones determinadas por las leyes laborales, sin excepción, impuestos, etc.
 - 7) La adjudicataria asume la responsabilidad de su personal, obligándose a reparar cualquier daño y/o perjuicio que se origine en el obrar, durante el transcurso de la ejecución de los trabajos. Asimismo, se designará uno o más responsables (administradores de proyecto) con facultades para que actúen como nexo con el personal del Organismo.
 - 8) El Organismo podrá solicitar al Proveedor por causas justificadas el cambio de personal que la adjudicataria asigne para el cumplimiento de este servicio. En este caso el proveedor se obliga a sustituir a dicho personal.
- g. Coordinación de pedidos de asistencia**
- 1) Las fechas y horas del mantenimiento fuera de la especificada en 2. d. de la presente especificación técnica, serán coordinados entre la adjudicataria y la Gerencia de Sistemas a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.
 - 2) Los pedidos de asistencia técnica correctiva solo podrán ser solicitados por la Gerencia de Sistemas, conforme al mecanismo establecido previamente (vía telefónica, fax, correo electrónico, Internet, etc.).
- h. Informe Mensual de trabajos realizados**
- 1) La adjudicataria deberá informar fehacientemente al Organismo, mediante remitos mensuales, sobre la ejecución de los trabajos, detallando los realizados y toda otra información que tenga que ver con los servicios y trabajos objeto de la contratación.
- i. Confidencialidad de la información**
- 1) Con respecto a cualquier información que ambas partes contratantes identifiquen como reservada y sea entregada por una de las partes a la otra para cualesquiera de los fines de esta contratación, el Instituto y la adjudicataria se comprometen a mantenerla en forma confidencial.
- j. Penalidades**

- 1) Se ajustarán a lo establecido en el Artículo Nro 52 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA NECESIDAD

- a. Es necesario la contratación del servicio de mantenimiento a efectos de:
- 1) Asegurar el correcto funcionamiento del mismo en todo el ámbito del país y en su caso corregir cualquier desvío detectado.
 - 2) Evaluar si es necesario optimizar algún proceso en particular y en su caso someterlo a mantenimiento por parte de la prestataria.
 - 3) Por la interacción de datos entre Salud Soft y sistemas de desarrollo propios es necesario una evaluación temprana de cualquier efecto colateral que pudiera existir.
 - 4) Apoyar al IOSFA en el desarrollo y/o adecuaciones del sistema que no requieran un esfuerzo de desarrollo de grandes proporciones medido fundamentalmente en la cantidad de horas-hombre necesarias para su concreción (hasta completar el total de 40 horas mensuales establecidos en 2, b. 9).
 - 5) Verificación mensual del sistema y su *normal* funcionamiento.
 - 6) Ante una falla responder con una solución inmediata para evitar la puesta fuera de línea del sistema.
 - 7) Asistir al IOSFA ante cambios de software de base y en tareas que permitan colocar el sistema en línea ante un evento imprevisto que impida su *normal* funcionamiento.
- b. La contratación a realizar será directa a la empresa HMS (Health Management Solutions S.A.) quien ha desarrollado Salud Soft, posee los derechos de autor y ejecutó la implementación y puesta en marcha del mismo. Se adjunta a la presente especificación técnica un ACTA DE EXCLUSIVIDAD

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, *08* de marzo de 2017.

Aclaración: se entenderá por *normal* que el sistema Salud Soft permita la atención y despacho del afiliado, es decir, que permita resolver las autorizaciones de prestaciones que solicita el afiliado, desde que el mismo presenta el orden del médico hasta que el sistema le expide y registra la autorización.