



Ministerio de Modernización
Presidencia de la Nación

LINEAMIENTOS 56 - LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE

ETAP Versión 23.0



Estándares Tecnológicos
para la Administración Pública

Histórico de Revisiones

Revisión	Descripción del Cambio	Actualizado por	Fecha
V 22.0	Propuesta borrador de Lineamiento	Christian Rovira	18/08/2016
V 22.0	Versión Ampliada y Corregida	Pablo Ferrante	07/12/2016
V 23.0	Sin cambios		

Índice

1. Licenciamiento y Soporte Técnico de Software	3
1.1 Preparar la DESCRIPCIÓN TÉCNICA del proyecto para su intervención en ONTI/DET. .	3
2. Adquisición o Contratación	5
2.1 Licenciamiento Perpetuo	5
2.1.1 Parámetros a incluir en la contratación.....	5
2.2 Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio	6
2.2.1 Parámetros a incluir en la contratación del Servicio.....	6
2.2.2 Consideraciones de Disponibilidad (SAAS).....	17
3. Reemplazo/Ampliación de licencias de software actual o existente	27
3.1 Reemplazo de Licencias Perpetuas del Software Actual o Existente	27
3.2 Ampliación del Licenciamiento Perpetuo del Software Actual o Existente.....	27
3.3 Ampliación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio	28
4. Renovación de uso de licencias o Servicio de Mantenimiento	30
4.1 Renovación del Licenciamiento Perpetuo.....	30
4.2 Renovación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio	30
5. Soporte Técnico y Mantenimiento de Software	31
5.1 Soporte de Software Especializado.....	31
5.1.1 Soporte de Software Especializado para IT	31
5.1.2 Soporte de Software a Usuario Final	32
6. ANEXO I	33
7. ANEXO II	56

1. ~~Licenciamiento y Soporte Técnico de Software~~—NO APLICA

El licenciamiento de software permite al poseedor, hacer uso de las funcionalidades y características descritas por el fabricante para el tipo y versión que se esté adquiriendo.

Esto rige para todos los programas, comerciales, o libres y gratuitos.

En la actualidad, dependiendo del software y/o su fabricante, el licenciamiento de software puede ser adquirido de manera permanente (licencia perpetua), o para su uso por un tiempo determinado (servicio o suscripción).

1.1 ~~Preparar la DESCRIPCIÓN TÉCNICA del proyecto para su intervención en ONTI/DET.~~— NO APLICA

Para todos los casos de licenciamiento indicados en este documento, sea que se trate de adquisición, renovación o servicio de mantenimiento y actualización, es importante que se incluya una descripción detallada del proyecto, ya que la misma contribuirá a una mayor comprensión de los objetivos y requerimientos de la contratación pretendida por el organismo, facilitando el proceso de intervención de la ONTI.

Todas las especificaciones técnicas que se requieren en un pliego, deberían surgir de necesidades funcionales, operativas, y técnicas (o una combinación de ellas) que posee el organismo para desarrollar y cumplir con sus objetivos. Por lo cual, las licencias de software solicitadas deben estar enmarcadas dentro de un proyecto en dicho sentido. A continuación, se enuncian distintos lineamientos que se deben incluir en la descripción técnica del proyecto:

- a. Describir detalladamente la problemática que se pretende resolver y sus antecedentes.
- b. Es de suma importancia que el organismo describa el “alcance del proyecto”, entendiendo por “alcance” a todas aquellas características que posea el servicio así como las funciones y tareas que deberán estar incluidas en la provisión del servicio de forma obligatoria. Esto incluye también, en caso de ser necesario, la descripción explícita de todas aquellas actividades que pudiendo formar parte del proyecto no se requieren.
- c. Se deberán indicar los cálculos, estimaciones y/o las cuestiones técnicas funcionales que fueron tenidas en cuenta para el dimensionamiento de la cantidad y tipo de licencias solicitadas.
- d. En el caso de ampliación o renovación de licencias, los organismos deberán incluir una referencia al expediente que originó la contratación inicial así como el número de Dictamen ONTI correspondiente.
- e. El solo hecho de que una solicitud sea una característica estándar en el mercado no implica que automáticamente ésta se ajuste a las necesidades técnico funcionales requeridas. Detrás de toda solicitud (sea estándar o no), el organismo deberá presentar la necesidad técnico funcional que la fundamente.
- f. En las contrataciones cuya prestación implica un servicio que pueda presentar alguna forma de indisponibilidad (como por ejemplo SAAS para ofimática ejecutado en la nube o Centro de Datos del fabricante), resulta importante detallar los distintos parámetros con los que trabaja el organismo, como por ejemplo servicios críticos, valores de SLA, disponibilidad de

Apendice 6 al PByCP

datos, seguridad, aumentos estacionarios de la demanda de procesamiento, entre otros. Estos parámetros, los cuales responden a la criticidad de los servicios que ofrece el organismo, pueden ser utilizados para fundamentar distintos requisitos exigidos dentro del servicio solicitado.

- g. Indicar el plazo para el que fue pensado el proyecto, etapas de implementación actuales y futuras, modos de escalar o ampliar y cualquier otra información que el organismo crea conveniente detallar en este sentido.
- h. Dado que en el caso de la provisión de servicios, la dependencia que tiene el organismo con el proveedor es muy alta, se deberán detallar en el proyecto las estrategias de salida ante cambio de proveedor. Es decir, en el eventual caso de que el organismo requiera la baja o migración del servicio hacia una tecnología propia o bien hacia otro proveedor, se deberán definir y detallar los mecanismos de instrumentación de salida correspondientes.
- i. En caso de que el organismo no cuente con justificaciones técnicas que avalen las distintas solicitudes o requerimientos, debido a que las especificaciones indicadas se han fundamentado en cuestiones relativas al mérito, oportunidad o conveniencia, se recomienda que esta situación se indique explícitamente en la descripción del proyecto, dado que si bien la ONTI no emite opinión sobre este tipo de cuestiones, su aclaración agiliza considerablemente la elaboración del Dictamen técnico.

2. ~~Adquisición o Contratación~~ – NO APLICA

2.1 ~~Licenciamiento Perpetuo~~ – NO APLICA

La adquisición de una licencia de software permanente es la generación de un contrato entre el licenciante (fabricante del software) y el licenciario (usuario u organización) del programa informático, que **habilita a este último a la utilización del software de manera indefinida**, siempre que se cumplan una serie de términos y condiciones establecidas dentro de las cláusulas contractuales (Enterprise License Agreement), en adelante ELA, para la cantidad de licencias que se han adquirido.

En la mayoría de los casos, los fabricantes de software ofrecen o entregan junto con la licencia perpetua, un servicio de mantenimiento o suscripción de mantenimiento, cuyo costo es un porcentaje del valor de la licencia perpetua, el cual otorga a la organización que las adquirió, la posibilidad de recibir correcciones y actualizaciones sin ningún otro costo adicional, permitiendo también la actualización o el cambio de versiones. En general, el costo de este mantenimiento está incluido en la compra inicial de las licencias, y suele abarcar el primer año de este servicio, cuyo valor puede expresarse como un ítem adicional en la planilla de cotización, o bien incorporarse directamente en el precio de las licencias.

~~Parámetros a incluir en la contratación~~ – NO APLICA

En caso de comprar Licencias de Software para uso perpetuo, deben considerarse los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento de Software Necesario
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack
Edición
Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)

Tabla 1.

¹- Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

Apendice 6 al PByCP

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad, servicios conexos y plazos
Cantidad total de Nuevas Licencias
Incluye Servicio de Mantenimiento
Fecha de Inicio del Servicio de Mantenimiento
Plazo de vigencia del Servicio de Mantenimiento

Tabla 2.

2.2 Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio

La adquisición de una licencia de software para uso por tiempo determinado o como Servicio, es la generación de un contrato entre el licenciante (fabricante del software) y el licenciario (usuario u organización) del programa informático, que **habilita al segundo a la utilización del software por un tiempo definido**, siempre que se cumplan una serie de términos y condiciones establecidas dentro de las cláusulas contractuales (ELA), para la cantidad de licencias que se han solicitado. En algunos casos, especialmente en el caso de software de ofimática como servicio, se suele usar la modalidad pago-por-el-uso, o suscripciones basadas en métricas de uso.

Hoy en día este tipo de licenciamiento se asocia con la prestación denominada Software Como Servicio (SAAS), el cual no solo incluye la utilización del Software, sino que provee el derecho de uso de la infraestructura tecnológica necesaria a nivel de Centro de Cómputos, para que dicho software funcione.

El costo de las licencias para uso por tiempo determinado o como servicio, contempla un servicio de mantenimiento o suscripción de mantenimiento incluido en el modelo comercial utilizado por el fabricante del software.

No obstante, los organismos deberán contemplar los requerimientos de disponibilidad según se detalla en el [punto 2.2.2](#) del presente documento.

2.2.1 Parámetros a incluir en la contratación del Servicio

En caso de solicitar Licencias de Software para uso por tiempo determinado o como Servicio, se debe considerar lo siguiente:

Apendice 6 al PByCP

Descripción del Licenciamiento de Software Necesario
Nombre o Denominación Comercial.
Versión y Service Pack
Edición
Forma de Licenciamiento: Por Cantidad de Usuarios o por procesador
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)

Tabla 3.

¹ - Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad y plazos
Cantidad total de Licencias a proveer: Deberá satisfacer las necesidades de atención de 630 mil afiliados y 3000 usuarios prestadores/efectores. Con un incremento anual del 10%.
Fecha de Inicio del Servicio: Dentro de los 15 días hábiles de la presentación de la garantía de Adjudicación. Se iniciará la etapa de implementación. Una vez finalizada ésta y siendo aceptada por la Subgerencia de Sistemas, se iniciará el servicio.
Plazo de vigencia del Servicio: tres años a partir de la aceptación por parte del IOSFA de la implementación.

Tabla 4.

2.2.1.1. Objetivo

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación de un SaaS de autorización de prácticas en línea para el beneficio de nuestros afiliados del IOSFA basado en un servicio de

Apendice 6 al PByCP

evaluación y mejora de procesos, análisis e implementación de modelos de Salud orientados a la gestión de Obras Sociales.

El objetivo de este llamado, está centrado en los siguientes ejes estratégicos

- Que el sistema reciba (en línea y en tiempo real) las transacciones enviadas por los prestadores / efectores controlados por el IOSFA y valide afiliados y prestaciones.
- Que el sistema reenvíe al IOSFA las transacciones para la autorización o denegación en función de sus normas reglamentarias y contractuales respectivas.
- Que el sistema registre y devuelva al prestador/efector las transacciones con la aprobación o rechazo por parte del IOSFA.
- Que se establezca y mantenga un vínculo entre cada uno de los prestadores/efectores del IOSFA.
- Introducir medios alternativos de autenticación de identidad del Afiliado y autorización de las prestaciones para el uso de los diferentes Prestadores.
- Unificar el motor de reglas de control y gestión de las auditorías médicas y administrativas.
- Promover métodos automatizados de control y auditoria de las prestaciones.
- Dotar a la autoridades de toma de decisiones que le permitan recorrer la información prestacional (Tablero de Comando y Sistemas de Monitoreo y Control).
- Cerrar el circuito entre la solicitud de la prestación, la auditoria, su aprobación, la concreción de la misma, liquidación y pago por parte del IOSFA, de forma tal que el área de Administración cancele las facturas de Prestadores, con el aval de la información de respaldo debidamente almacenada en las Bases de datos, sobre las Prestaciones efectuadas, cuáles fueron los Prestadores y qué Afiliados son los beneficiarios.
- Implementar las medidas necesarias para asegurar la confiabilidad e inviolabilidad de la información, el uso responsable de los elementos informáticos y la existencia de planes de contingencia que permitan asegurar la continuidad de las operaciones.

2.2.1.2 Requisitos de los Oferentes

- El Oferente podrá integrar a diferentes socios del negocio o empresas para el desarrollo del proyecto. Es decir, el Oferente deberá ser el único responsable e integrador del proyecto frente al IOSFA, pero podrá agrupar a una serie de empresas para cumplir la totalidad del proyecto. Ej: UTE.

Apendice 6 al PByCP

- El integrador será el nexa para cualquier contacto o comunicación con las empresas integradas.
- En su calidad de integrador, el Oferente deberá proveer las herramientas y recursos necesarios para ser el único punto de contacto y responsable frente al IOSFA, durante la totalidad de la duración del contrato, en caso de ser adjudicado.
- El Oferente deberá tener la capacidad de brindar el soporte técnico de la totalidad de los módulos integrantes del Sistema. Para tal fin, deberá generar una mesa de ayuda única y detallar el mecanismo de reporte de fallas, modo de contacto, tiempos de respuesta, políticas y modo de soporte.
- La totalidad del Servicio, el soporte, la documentación, como así la totalidad de los recursos involucrados, deberán estar en idioma español, sin excepción.
- Deberá contar con el 68% de los módulos ya desarrolladas (19 módulos) para proceder a su customización una vez adjudicado. Debiendo desarrollar los módulos restantes durante el período de implementación.
- De los 19 módulos es necesario que estén desarrollados, los siguientes: Afiliados, Prestadores, Convenios, Nomencladores, Autorizaciones de Prestaciones Médicas, Auditoría de Prestaciones Médicas y Consultas y Prácticas médicas.

2.2.1.3 Alcance

- El ADJ debe poner a disposición del IOSFA todas las actualizaciones y/o mejoras que realice en el sistema, manteniendo en IOSFA la última versión que se encuentre implementada en el mercado, previo consenso con la Subgerencia de Sistemas del IOSFA.
- Asimismo, deberá especificar los plazos para la ejecución e instalación de las actualizaciones, las que deben estar en concordancia con las necesidades del IOSFA.
- EL servicio contratado deberá cumplir con los requisitos establecidos por el IOSFA y con la aplicación de las Normas ISO 9000 para asegurar la calidad del mismo.
- Debe estar desarrollado con tecnologías y lenguajes de última generación. Ej: Visual Basic, Net, Java, Php, etc.
- Un principio fundamental que se debe tener en cuenta en la prestación del servicio, es considerar que las “reglas del negocio, controles y funcionalidades” son cambiantes en el tiempo y susceptibles de ser modificadas y adaptadas a otros escenarios. Por tal motivo, se debe maximizar la reusabilidad de los componentes. El ADJUDICATARIO deberá tener esto presente en la prestación del servicio.
- El sistema deberá poseer un alto grado de parametrización permitiendo la modificación del comportamiento funcional del mismo, mediante parámetros de configuración, sin necesidad de realizar recompilaciones y/o reinstalaciones.

Apendice 6 al PByCP

- La incorporación de nuevas funcionalidades que puedan complementar al sistema en el futuro, no deberán exigir la reimplementación del mismo.
- Garantía de máxima seguridad, confiabilidad e integridad de los datos y de la información generada.
- El SGPS debe recibir -en línea y tiempo real- las transacciones enviadas por los prestadores y efectores contratados por el IOSFA y validar afiliados, prestadores / efectores, y prestaciones.
- El SGPS debe reenviar al IOSFA las transacciones para la autorización o denegación en función de sus normas reglamentarias y contractuales respectivas.
- EL sistema debe registrar y devolver al prestador/efector las transacciones con la aprobación o rechazo por parte del IOSFA.
- Deberá permitir establecer y mantener un vínculo entre cada uno de los prestadores / efectores del IOSFA.
- El sistema deberá permitir el registro de cada operación realizada para detección de desvíos y fraudes.
- Registrará la trazabilidad de cada operación realizada en el sistema, a efectos de obtener informes de auditoría.
- El ADJUDICATARIO que resulte contratado, brindará el servicio que incluye la implementación, capacitación, soporte y mantenimiento.
- El ADJUDICATARIO deberá satisfacer las presentes Especificaciones Técnicas.
- El servicio de software solicitado deberá otorgar seguridad con accesos por medio de usuarios, claves de seguridad y control administrativo.
- Deberá brindar la capacidad de exportar la información de pantalla y reportes para su inclusión en herramientas de ofimática según perfiles predeterminados. Al menos deberá poder exportarse la información en formato "CSV", "TXT", "XLS", "MDB" y "PDF".
- El sistema deberá ajustarse a los lineamientos establecidos en el Programa Médico Obligatorio y al Plan Materno Infantil.
- Asimismo, deberá regirse por las disposiciones que especifica las coberturas reconocidas por el IOSFA para prácticas asistenciales, como para la adquisición de elementos de uso médico (topes)
- El ADJUDICATARIO deberá brindar la provisión de todo el equipamiento informático

Apendice 6 al PByCP

necesario para realizar el desarrollo, la capacitación, procesamiento y guarda de información en la nube, para cubrir las necesidades del servicio que interactúen con los sistemas actuales a nivel dato y que el intercambio de información se realice en forma transparente con su respectiva trazabilidad.

- EL ADJUDICATARIO deberá proveer la solución de procesamiento y almacenamiento de la Información en la nube, la misma debe ser de origen Nacional para cubrir las necesidades del procesamiento primario y el plan de contingencia.
- El sistema deberá intercambiar información con los sistemas que utiliza el IOSFA, quien pondrá a disposición del oferente toda la información necesaria relacionada con la configuración vigente para el intercambio de información. Ej: Migración del padrón de afiliados.
- El servicio del SGPS debe garantizar que los sistemas informáticos actuales del IOSFA continúen funcionando normalmente
- El ADJUDICATARIO deberá realizar todas las tareas de soporte técnico, operacional y de administración de los equipos y sistemas instalados bajo su exclusiva responsabilidad.
- EL ADJUDICATARIO se encargará de la instalación completa y puesta en funcionamiento de todos los recursos informáticos necesarios para llevar a cabo la operación del servicio acorde a lo detallado en el **Anexo I “Descripción de las características funcionales y/o técnicas”**.
- Realización, por parte del ADJUDICATARIO de la carga de los convenios existentes y futuros con sus respectivas prestaciones, el nomenclador de IOSFA asociado a los nomencladores de los prestadores y el clasificador internacional de enfermedades CIE10.
- El sistema deberá contemplar la incorporación y validación de la receta electrónica, de acuerdo con los lineamientos que establezcan el Ministerio de Salud y el de Modernización.
- El servicio de software solicitado tendrá que cumplir con la incorporación de todos los servicios y componentes pedidos y con los demás requerimientos técnicos y funcionales que se describan en la presente Especificación Técnica.
- El servicio a contratar debe proporcionar las herramientas necesarias para conocer el perfil epidemiológico de la población mediante la caracterización médica de los beneficiarios, permitiendo evaluar el riesgo mediante las variables del individuo como son: edad, sexo y otros.
- El servicio debe permitir la integración de los prestadores de servicios de salud distribuidos en el territorio nacional pertenecientes a la red de Prestadores de IOSFA, se presentarán lineamientos y mecanismos para su conexión e integración con IOSFA.
- El prestador deberá poder acceder a los registros de las prestaciones por las transacciones EFECTUADAS y/o AUTORIZADAS, esta última sin importar si fueron o no prestadas, dando

Apendice 6 al PByCP

diferentes parámetros:

- Fechas desde / hasta.
 - Identificación por Afiliado.
 - Tipo de prestación.
- Establecer indicadores de gestión que permita al IOSFA tomar decisiones en distintos niveles de decisión y con impacto en el corto, mediano y largo plazo.
 - El servicio deberá proveer los módulos necesarios para el acceso a la Historia Clínica del Afiliado (HCA), conformada por conjunto de registros unificado y personal, en formato multimedia (texto, imágenes, sonido, video, etc.) en el que se podrá archivar en soporte magnético (tarjeta, discos, nube, etc.) toda la información referente al paciente y a su atención. Es accesible, con las limitaciones apropiadas en cada caso (Historia Prestacional, Médica y Hospitalaria), en todos los casos en los que se precisa asistencia (clínica, urgencias, atención primaria, especialidades, ingresos hospitalarios y demás).
 - La HCA tiene como objetivo integrar toda la información multimedia que se utiliza en la práctica clínica, respetando el conjunto de estándares informáticos de salud más desarrollado y de mayor cobertura internacional (HL7, DICOM, HISA, entre otros). Almacenar adecuadamente esta información, siendo accesible desde cualquier dispositivo electrónico estándar y debe ser de fácil acceso para el afiliado y para el prestador. Difundirla de forma adecuada a los posibles usos y con las garantías debidas (consentimiento, confidencialidad, accesibilidad, seguridad, trazabilidad y demás requisitos de las mejores prácticas), recibirla y reutilizarla en la forma más conveniente durante todo el proceso de la Historia Clínica.

2.2.1.4 Descripción del Proceso de Validación

- El SGPS recibirá en línea y tiempo real (On line) las transacciones enviadas por los prestadores / efectores, validará afiliados y prestaciones, éstas últimas con su cantidad y valores de convenio vigentes.
- El SGPS deberá proveer un módulo que permita al IOSFA realizar análisis, ingresos, liquidación de valor por plan y actualización de información para el beneficiario y su familia. A su vez que permita la caracterización y valoración del riesgo de cada uno de los afiliados, permitiendo la evaluación de la siniestralidad y proyectar el valor presupuestado de costo médico para el usuario.
- El Servicio contratado deberá proveer en la solución una herramienta que permita el análisis de la red prestacional, estudio y gestión de los contratos según las necesidades que se detectan en la red para cubrir las prestaciones, prácticas y medicamentos de la población beneficiaria. Esta herramienta debe brindar la posibilidad de generar la información en línea y tiempo real para una correcta toma de decisiones. A su vez debe permitir la trazabilidad y custodia de las contrataciones, generar políticas de contrataciones según evaluaciones de prestadores optimizando la calidad de servicio brindado por IOSFA.

Apendice 6 al PByCP

- El SGPS registrará la transacción y devolverá al prestador / efector el estado que surja de acuerdo a las reglas de negocio y validaciones especificadas en el back office de la solución propuesta. Los detalles esperados son: Aprobada – Rechazada – En Espera de Autorización – Pasa a Auditoría.
- El SGPS emitirá la información correspondiente al cobro de coseguros, cuando existieran.
- El SGPS en el caso que la prestación necesite una autorización lo registrará en auditoría médica, esperando la autorización o el rechazo devolviendo la transacción al prestador.
- El SGPS registrará en la Historia Clínica del Afiliado la prestación realizada o rechazada por el profesional efector/prestador, además de registrar los datos concernientes a la autorización.
- El SGPS deberá establecer el vínculo entre los entes involucrados en la prestación, de modo que el sistema valide o no una determinada prestación o grupo de prestaciones en tiempo real, que garantice la transparencia y seguridad en el servicio realizado. A tales fines, se detallan los actores y sus funcionalidades mínimas requeridas:
 - Beneficiario: el afiliado al IOSFA se presentará al prestador con una orden médica o simplemente con su credencial y/o documento que acredite su identidad para realizar o solicitar una prestación.
 - Prestador: es el efector / prestador de salud que efectuará la prestación indicada al beneficiario. Debe poder operar el sistema desde los canales habilitados (Web, Pos, IVR, Telefonía, Móvil, aplicativo del prestador) de forma tal de poder iniciar una transacción de validación, enviando la información requerida del beneficiario, la prestación a realizar (incluido la internación en todas sus modalidades) y el efector involucrado. El servicio de validación, registrará el pedido en tiempo real y emitirá una validación completa, en una única transacción que el prestador podrá o no imprimir para ser adjuntado como resumen en su facturación. El vínculo del prestador/efector con el IOSFA será exclusivamente a través de estos canales de validación. En el caso de necesitar una autorización especial se enviará la transacción a los responsables de auditoría de autorización para su aceptación o rechazo, quedando "en espera" en el prestador.
- El IOSFA deberá poder gestionar con la misma herramienta (servicio) la liquidación de prestaciones por parte del prestador, así como también volcar, en forma automática e inequívoca, la información necesaria a los sistemas contables actuales.
- El ADJUDICATARIO deberá proveer a los prestadores que lo requieran un aplicativo de gestión de atención al afiliado (turnos, gestión de atención, etc.).
- El ADJUDICATARIO deberá describir en su propuesta la herramienta de Business Intelligence que utilizará e implementará en el IOSFA indicando la Herramienta y tecnología utilizada para la explotación y visualización.

Apendice 6 al PByCP

- Se requerirá la capacidad de establecer interfaces con los sistemas y plataformas de validación de los prestadores más comunes del mercado.

2.2.1.5 Tipos de validación a utilizar

Para los procesos de validación especialmente referida a los rechazos y/o reintegros de prestaciones deberán contar con herramientas que permitan generar la información sobre el tipo de rechazo / reintegro, a fin de informar y fundamentar los motivos explicitados.

En todos los casos, se respetará la decisión final del IOSFA respecto de los criterios de rechazo, reintegro o aceptación en línea sobre la validación de afiliados, prestadores / efectores y prestaciones.

Las transacciones mínimas de uso general son las siguientes:

- Validación de beneficiario y prestador/efector: Esta transacción se deberá originar a partir del ingreso del afiliado y del prestador/efector.

El back office provisto realizará los controles inherentes a la solicitud e informará si el beneficiario y el prestador/efector se encuentran habilitados para hacer uso del sistema de prestaciones. Esta solicitud de elegibilidad deberá formar parte de la misma transacción de validación de prestaciones.

- Anulación de validación, deberá permitir volver atrás una validación determinada.
- Registración de la prestación deberá registrarse a partir de la recepción de una orden de prestación que el beneficiario presentará al prestador, donde se realizará la prestación. Esta opción deberá validar prácticas en general, prácticas de laboratorio, radiología, etc.

2.2.1.6. Dominio Tecnológico del Servicio de Validación.

- El ADJUDICATARIO será el responsable del despliegue de los servicios necesarios para ejecutar la solución objeto de la presente, tanto en dimensionamiento inicial como en el escalamiento necesario para garantizar el servicio contratado.
- El adjudicatario deberá brindar acceso a usuarios a designar por IOSFA para la operación de la solución, de acuerdo a las políticas de seguridad y roles que soportará la solución.
- El ADJUDICATARIO deberá presentar el plan estratégico de implementación y logístico para garantizar en tiempo y forma la performance de la solución.

2.2.1.7 Auditoría en línea

- Módulo para auditores que permite una evaluación sistemática de la calidad, de la racionalidad técnica — científica y de la racionalización de los recursos en la atención de salud en tiempo real.
- Existirá identificación de niveles de auditoria según complejidad asistencia.
- El sistema de auditoria en línea deberá integrar información relevante conforme a los consumos de Afiliados y Prestadores registrados.

2.2.1.8 Módulo de historia prestacional

- Registro de consumo de los afiliados basado en validaciones realizada e integrado con el Sistema de Auditoría Médica en Línea.

2.2.1.9 Comunicación y Capacitación de la Red de Prestadores /Efectores

El ADJUDICATARIO deberá incluir en su propuesta un plan de comunicación interna y entrenamiento de la red de Prestadores/Efectores. Se deberá detallar el plan de contenido y la documentación a entregar en cada caso.

La capacitación se llevará a cabo para prestadores que estén distribuidos por todo el territorio nacional.

Asimismo, se llevará a cabo para personal del IOSFA que a su vez capacitarán a capacitadores.

Los prestadores/efectores involucrados serían aproximadamente 3.000.

La capacitación se realizará en forma presencial en las oficinas que el IOSFA determine oportunamente y/o en forma remota a través de una dirección URL que otorgará el ADJUDICATARIO.

El tiempo de capacitación y el horario, será establecido en forma conjunta por el ADJUDICATARIO y el IOSFA.

La capacitación deberá ser dictada de lunes a viernes dentro del horario laboral.

El adjudicatario debe entregar las planillas de asistencia en la Subgerencia de Sistemas.

La documentación que acompañe a la capacitación, deberá estar escrito en idioma español.

La capacitación remota se llevará a cabo mediante manuales y/o videoconferencia. Con asistencia permanente de lunes a viernes de 08 a 12 Hs. u oportunidad a coordinar.

Los materiales y equipamientos necesarios para el dictado del curso estarán a cargo del oferente.

El alcance de la capacitación debe cubrir:

- Configuración básica.
- Configuración avanzada.
- Administración del equipamiento.
- Mantenimiento y resolución de problemas.

El ADJUDICATARIO deberá designar un coordinador que oficiará de interlocutor y que será responsable del seguimiento y el control de calidad en la prestación del servicio.

La Subgerencia de Sistemas designará un representante que será el encargado de controlar la la prestación del servicio.

2.2.1.10 Conectividad y servicio de captura de eventos

Apendice 6 al PByCP

El oferente deberá ofrecer un servicio integral de captura de eventos prestacionales para todos los prestadores/efectores que forman la red de IOSFA. Prestadores/efectores médicos individuales o asociados (Círculos, Federación o Asociaciones).

Laboratorios bioquímicos.

Establecimientos de internación en todos los niveles de atención y acreditación.

Prestadores/efectores de Diagnóstico (Imágenes y Prácticas Médicas).

Cualquier otros Prestadores/efectores que así sea considerado por el IOSFA.

El oferente deberá proveer 7x24 las diferentes variantes de los métodos de captura acordes con las posibilidades de cada prestador:

- IVR (Línea Tel).
- Call Center (Línea Tel.).
- Posnet (Internet / Línea Tel).
- Web (Internet).
- Mobil. (Internet).
- Interface con el aplicativo del prestador (web service)

El prestador/efector tendrá la posibilidad de optar dentro de las categorizaciones de medios de acceso definidas en este mismo anexo, y al mismo tiempo poder migrar o escalar de tecnología cuando así lo crea necesario.

Se priorizarán estrategias de implantación que permitan un rápido desenvolvimiento de captura de información, tanto en cantidad de prestadores/efectores como cantidad de información relevante a capturar.

El adjudicatario deberá acordar con el IOSFA e informar los criterios mínimos de conexión de los prestadores según el volumen e importancia relativa con respecto al IOSFA.

2.2.1.11 Servicios de Soporte a la Red de Prestadores / Efectores.

Como soporte a la operación del sistema de validación en línea, el ADJUDICATARIO deberá contar con una mesa de ayuda a prestadores destinada a brindar soporte a Prestadores y a usuarios del IOSFA que cuente con la capacidad de:

- Recibir solicitudes de ayuda 7x24
- Analizar los problemas presentados e indicar la solución o la alternativa más rápida que permita mantener la continuidad operativa del servicio.
- Trasladar las anomalías (verificadas) a los sectores responsables de la solución definitiva.
- Mantener estadísticas de consultas recibidas, tiempos de respuesta, etc.

Confeccionar y distribuir a todos los participantes (por los medios que considere oportunos) las respuestas a las preguntas más frecuentes.

- Brindar la capacitación necesaria a los Prestadores toda vez que se conecten por primera vez a la solución de conectividad en línea.

Apendice 6 al PByCP

El ADJUDICATARIO deberá describir todo el manejo del servicio de soporte a la red de prestadores/efectores, indicando los flujos de proceso para:

- Manejo de incidentes.
- Gestión de consultas operacionales.
- Monitoreo (consultas) de satisfacción de prestadores/efectores.
- Gestión de instalación y/o desinstalación de prestadores/efectores.
- Seguimiento de actividad de la red (monitoreo).
- Línea de Ayuda al Prestador
- Mejora continua.

2.2.1.12 Bienes y Servicios a Proveer:

- El ADJUDICATARIO entregará el código fuente documentado, junto con el diseño global y detallado actualizado a la última versión y teniendo en cuenta futuras modificaciones y actualizaciones, bajo custodia de un escribano, que será indicado oportunamente en la contratación. El ADJUDICATARIO deberá capacitar al personal técnico que el IOSFA determine, para que en el caso de una eventual contingencia el IOSFA pueda acceder a los mismos. El código fuente solicitado corresponde a las parametrizaciones y/o adaptaciones involucradas en la contratación que le permita al IOSFA seguir funcionando en forma perpetua.
- El ADJUDICATARIO deberá detallar en su oferta, qué servicio en la nube de origen nacional utilizará en el site primario como en el de contingencia, debiendo ser coincidente o superior con el presentado previamente, acompañando el alcance de la infraestructura a contratar y los términos y condiciones sobre los que se brinda dicho servicio en la nube.
- El ADJUDICATARIO deberá proveer la solución de procesamiento y almacenamiento de la información en el Centro de Datos de ARSAT, mientras sea posible su contratación. De no ser posible su contratación, acordará con la Gerencia de Sistemas el mecanismo para contratar otro proveedor, con similares características de origen nacional hasta que esté disponible ARSAT en tiempo y forma.
- El ADJUDICATARIO, deberá presentar a la Subgerencia de Sistemas un certificado que indique que el alojamiento se cumple en instalaciones de ARSAT o en otro proveedor de origen nacional.
- El ADJUDICATARIO deberá proveer un aplicativo para importar los datos registrados en la nube a los servidores propios del IOSFA. El IOSFA utilizará los siguientes formatos para importar los datos: Excel, TXT, CSV.
- El ADJUDICATARIO se encargará de la provisión de todo el equipamiento informático necesario para realizar el desarrollo, la capacitación, procesamiento y guarda de información en la nube.

Apendice 6 al PByCP

2.2.2 Consideraciones de Disponibilidad (SaaS)

Se deberá tener en cuenta que en el caso particular de la solicitud de Software como Servicio, esto es, con ejecución remota desde el Centro de Datos del Contratista, surge un tema importante a considerar que es el de la disponibilidad.

En este caso, los organismos deberán solicitar a los oferentes que incluyan en la oferta las condiciones de disponibilidad del servicio, y reservarse el derecho de no adjudicar la oferta, si la misma no cumple con ciertos requisitos mínimos, que deberán especificarse en el pliego de consideraciones particulares del servicio.

Los requisitos mínimos normalmente incluyen días y bandas horarias en las cuales el software debe estar disponible con un cierto nivel de servicio (SLA).

Asimismo, los organismos deberán incluir las penalidades por incumplimiento de los requisitos mínimos de disponibilidad, las cuales podrán deducirse del pago mensual del servicio.

Los parámetros a definir son mínimamente los siguientes:

Disponibilidad del servicio (SLA)	Ejemplo de requerimiento
Días en que debe estar disponible	365 días del año
Horario en que debe estar disponible	24 Horas
Porcentaje de disponibilidad (%) dentro de los días y horarios estipulados	> 99%
Penalidades por incumplimiento	“Ver Penalidades” en Punto 2.15

Tabla 5.

2.2.2.1 Requisitos de Disponibilidad operativa

2.2.2.2 Definiciones:

Falla: Funcionamiento de alguna/s parte/s del sistema o servicio fuera de los valores previstos o establecidos en el pliego técnico.

Se considerarán como **fallas** sólo aquellas que sean originadas por la aplicación informática provista, desestimándose las debidas al hardware, al sistema operativo o al servicio de Internet.

Disponibilidad: indicador de la medida en que un componente del sistema se encuentra operativo cumpliendo todas las condiciones previstas establecidas por la presente especificación técnica, durante un lapso especificado (diario)

Esta disponibilidad será calculada diariamente con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \frac{MTBF}{(MTBF + MTTR)}$$

MTBF = Tiempo de funcionamiento

MTTR = Tiempo de reparación

Disponibilidad = > 0,99

Aclaración: se entenderá por normal funcionamiento del sistema una disponibilidad mayor o igual al 0,99 diario.

Ejemplo:

Si en un día el tiempo de funcionamiento es de 24 hs (1.440 minutos) el cálculo sin incidentes.

$$\text{Disponibilidad} = 1.440 / (1.440+0) = 1,00 \text{ Ideal}$$

Con incidente de una demora en funcionamiento de 14 minutos el cálculo es:

$$\text{Disponibilidad} = 1.440 / (1.440+14) = 0,99 \text{ Aceptable}$$

Con incidente una demora en funcionamiento es de 30 minutos el cálculo:

$$\text{Disponibilidad} = 1.440 / (1.440+30) = 0,97 \text{ No es Aceptable}$$

El ADJUDICATARIO deberá ofrecer una disponibilidad mayor o igual al 0,99 diario.

El no cumplimiento diario de la cifra de disponibilidad será computada como un descuento a deducir del importe correspondiente al mantenimiento del servicio en cuestión. (Ver "Penalizaciones" Punto 2.15).

2.2.2.3 Disponibilidad en "la nube"

Está dada por la probabilidad de que el sistema basado en "la nube" pueda responder correctamente a todas y cada una de las operaciones del sistema desde cualquier terminal en servicio, en todo el territorio Nacional. El procesamiento y guarda de información en la nube debe contar con dos Site, uno primario de procesamiento y guarda y otro de contingencia de igual performace.

2.2.2.4 Disponibilidad de una terminal del prestador o terminal de casa central

Estará dada por la probabilidad de que la terminal en cuestión pueda efectuar correctamente todas y cada una de las operaciones especificadas en el sistema.

De verse alterada la disponibilidad, la misma será atendida de acuerdo a los puntos descriptos en el soporte, de acuerdo al tipo y severidad del incidente presentado.

2.3 Plan de implementación con plazos de instalación y puesta en marcha:

El ADJUDICATARIO presentará un Cronograma Tentativo de las tareas necesarias para la instalación y puesta en marcha de los servicios a proveer, indicando las etapas, los

Apendice 6 al PByCP

plazos y entregables de cada etapa, así como las condiciones a cumplir para considerar finalizada cada etapa.

A modo de lineamiento general, a continuación se propone un modelo de cronograma tentativo:

FASE	DESCRIPCIÓN	FECHA LÍMITE
Inicio del Proyecto	<p><i>Ajuste y aprobación final del Plan de Implementación, Cronograma de entrega, condiciones de entrega de los informes y la documentación de avance, listado de personal y demás cuestiones vinculadas al desarrollo e implementación de la solución.</i></p> <p><i>Lanzamiento del Proyecto.</i></p>	Dentro de los 15 (quince) días hábiles de la recepción de la garantía de adjudicación y plan de implementación
Preparación de Ingenierías y Entrega de Equipamiento	<p><i>Presentación de la Ingeniería de Diseño de Alto nivel e Ingeniería de detalle y plan de implementación.</i></p>	Dentro de los 20 (veinte) días hábiles de la recepción de la garantía de adjudicación y plan de implementación
Implementación	<p><i>Implementación, puesta en marcha, aceptación final y Capacitación.</i></p> <p><i>Se confeccionará un Acta por parte del IOSFA y con firma del ADJUDICATARIO, considerándose que a partir de ese momento se inicia la prestación del servicio por TRES (3) años.</i></p>	<p>Máximo 90 (noventa) días hábiles de la recepción de la garantía de adjudicación y plan de implementación.</p> <p>Previo a la implementación definitiva, se probará íntegramente el funcionamiento de toda la solución por un período de tiempo de 240 Hs seguidas, con el fin de verificar el desempeño esperado de la</p>

Apendice 6 al PByCP

		solución, en función de las necesidades técnicos funcionales.
--	--	---

El IOSFA se reserva el derecho de rechazar cualquiera de los entregables que el ADJUDICATARIO debe presentar a éste indicando la(s) razón(es) del rechazo. En este caso, el ADJUDICATARIO tendrá que volver a presentar el/los documentos enmendados para una nueva aprobación dentro de los 7 (siete) días corridos.

EL IOSFA se reserva el derecho de reclamar penalidades (Ver lo establecido en el punto 2.15 "Penalizaciones"), sobre el incumplimiento del Cronograma en la implementación y capacitación, cuando se exceden cualquiera de los valores acordados en el ajuste final del Plan de Entrega.

2.4 Entregables:

EL ADJUDICATARIO presentará listados detallados de:

- Equipamiento en la "nube" asignado al sistema (Principal y de Contingencia).
- Los módulos con sus componentes "software" de procesamiento y si lo hubiera aplicativos de las terminales.
- Informes semanales de avance de trabajos.
- Políticas de copias de seguridad (Backup) y recupero (Restore) de la información y del sistema.
- Plan de contingencia total y/o parcial con continuidad del negocio.
- Chequeo de factibilidad de conexión de los prestadores/efectores desde cada uno de los puntos donde se habilitará la solución, hasta el centro de datos donde se aloje la solución y su contingencia.

2.5. Lugares de instalación:

Al ser un aplicativo del tipo Web, el ADJUDICATARIO proveerá las direcciones URL necesarias para acceder a los distintos módulos del servicio solicitado.

2.6. Planos de los lugares de instalación:

No se requieren plano de los lugares de instalación, por tratarse de instalación de software en la nube con acceso URL.

Apéndice 6 al PByCP

2.7. Prueba Técnica Operacional de los Oferentes: Ver Punto 2.13 a. Sobre “A” Propuesta Técnica 2) Especificaciones Técnicas.

2.8 Transferencia Tecnológica.

Con una antelación de seis (6) meses al vencimiento del contrato se acordará entre el ADJUDICATARIO y el IOSFA. el plan de transferencia de la totalidad del servicio al IOSFA y/o a la nueva adjudicataria, esto incluye guarda del código fuente y conocimiento utilizado en el sistema al personal técnico que el IOSFA designe, con documentación completa de fácil acceso y comprensión, de todos los aspectos y etapas del desarrollo del trabajo.

En la oferta se deberá proponer las características y particularidades de dicha transferencia.

El código fuente solicitado es el que corresponde a las parametrizaciones y/o adaptaciones involucradas en la contratación que le permita al IOSFA seguir funcionando.

2.9 Forma de evaluación de las ofertas.

Ver en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

2.10 Causales de Inadmisibilidad No Subsanables de las ofertas

Los causales de inadmisibilidad de las ofertas serán los determinados en el Art. 25 del Pliego de Bases y condiciones Generales del IOSFA.

2.11 Plan de Capacitación

La capacitación se realizará en forma presencial en las oficinas que el IOSFA determine oportunamente o vía remota (skype), considerando dos formas de capacitación

- **Para administradores del sistema.**
- **Para operadores del sistema.**

La capacitación no podrá extenderse más allá de treinta (30) días y deberá estar acompañado con su correspondiente material didáctico y asistencia en línea.

La documentación que acompañe a la capacitación, deberá estar escrito en idioma español.

2.12 Resguardo y Recupero de la Información o Datos

- El ADJUDICATARIO será responsable del resguardo y recupero de la información.
- Por su parte el IOSFA debe poseer la capacidad de efectuar el resguardo redundante del total de los aplicativos, más la información o datos que se encuentra en la nube en medios físicos propios. Por lo que la ADJUDICATARIO deberá proveer las interfaces necesarias para poder efectuar estas tareas, con la frecuencia establecida por las normas y el personal que determine el IOSFA.

Apendice 6 al PByCP

- El ADJUDICATARIO deberá realizar un simulacro de recuperación de la información al menos semestralmente y cuando el IOSFA lo disponga de modo programado
- El IOSFA con personal especializado asistirá a las pruebas de contingencia realizadas por la empresa ADJUDICATARIA en forma semestral, a fin de verificar que se haya realizado el simulacro en forma satisfactoria, permitiendo que en caso de contingencia real el sistema pueda seguir funcionando perfectamente con la integridad total de su información.

2.13 Documentación que deben Presentar los Oferentes

La oferta será presentada dentro de UN (1) sobre denominado "SOBRE EXTERIOR", el cual estará debidamente cerrado e identificado, el mismo contendrá en su interior DOS (2) sobres cerrados, identificados como SOBRE "A" - PROPUESTA TÉCNICA y SOBRE "B" - OFERTA ECONÓMICA, según detalle:

SOBRE EXTERIOR

INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD
PASO 551 – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
LICITACIÓN PÚBLICA NRO ____/____
FECHA Y HORA DE APERTURA: __ de ____ de ____ a las ____ horas
NOMBRE DEL OFERENTE

SOBRE "A" – PROPUESTA TÉCNICA

INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD
PASO 551 – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
LICITACIÓN PÚBLICA NRO ____/____
FECHA Y HORA DE APERTURA: __ de ____ de ____ a las ____ horas
SOBRE "A" – PROPUESTA TÉCNICA
NOMBRE DEL OFERENTE

SOBRE "B" – OFERTA ECONÓMICA

INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD
PASO 551 – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
LICITACIÓN PÚBLICA NRO ____/____
FECHA Y HORA DE APERTURA: __ de ____ de ____ a las ____ horas
SOBRE "B" – OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE DEL OFERENTE

a. SOBRE “A” – PROPUESTA TÉCNICA:

Deberá contener toda la información y la documentación detallada en los puntos indicados a continuación:

1) Especificaciones Administrativas Contables:

- a) Nota con carácter de declaración jurada donde manifieste tener conocimiento y acepte lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, Anexos y Normativa Vigente (Apendice 1 del PByCP).
- b) Nota con carácter de declaración jurada donde constituya domicilio especial, el que podrá constituirse en cualquier parte del territorio nacional o extranjero. En este último caso, siempre que no se cuente con domicilio o representación legal en el país y domicilio electrónico, donde serán válidas las comunicaciones y notificaciones asociadas al procedimiento de la licitación. (Apendice 2 del PByCP)
- c) Declaración jurada de oferta nacional, mediante la cual se acredite el cumplimiento de las condiciones requeridas para ser considerada como tal, de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia, en los casos que se oferten bienes de origen nacional (Apendice 3 del PByCP).
- d) No contar con deudas ante la ADMINISTRACION FEDERAL DE INGRESOS PUBLICOS, el cual será verificado de acuerdo a lo determinado en la Resolución General AFIP Nº 4164.E/2017.
- e) Cumplimiento a lo establecido en el Decreto 202/2017 Declaración Jurada de Intereses (Apendice 5 del PByCP).
- f) En el caso de estar inscripto en el RPROV del IOSFA, deberá acompañar una copia certificada de la constancia respectiva.
 - Si la antigüedad de dicha inscripción no es mayor a UN (1) año, presentará una declaración jurada de que no existe actualización de datos a realizar.
- g) En caso de no estar inscripto en el RPROV del IOSFA, el Organismo Contratante podrá aceptar se presenten postulantes no inscriptos, debiendo regularizar la documentación a la fecha del comienzo de evaluación de las ofertas. Hasta tanto le sea otorgado el Numero Único de Proveedor, excepcionalmente se le otorgará un RPROV – Provisorio válido por ciento ocho (180) días corridos a partir de su otorgamiento, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES DEL IOSFA.

Apendice 6 al PByCP

- h) En caso de ser una MIP y MES, deberá acreditar su condición de tal, de acuerdo a lo establecido en la resolución Nro 50/2013 de la Secretaria de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional, dicha acreditación deberá ser extendida por Contador Público y certificado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas.
- i) Copia del DNI o Acta Constitutiva y Estatuto Social debidamente certificadas por escribano público y legalizado ante el Colegio de Escribanos y en caso de presentarse un apoderado, poder otorgado por escritura pública a los representantes, mandatarios o persona designada con alcance suficiente para ejecutar los actos derivados del presente llamado a licitación y a obligar al oferente.
- i) Garantía de mantenimiento de oferta o la constancia de haberla constituido, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 13, 39 y 40 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales y el Artículo 12 del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares. La mencionada garantía deberá estar librada a nombre del Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas y de Seguridad – CUIT: 30-71429214-1.

2) Especificaciones Técnicas:

- Alcance de la propuesta, detalle de las actividades que serán realizadas y la manera de cómo dará cumplimiento a los resultados esperados en la presente especificación técnica.
- Deberán acreditar experiencia en el rubro de salud no menor a 3 años brindando Servicios y productos informáticos relacionados con Sistemas de Salud, para lo cual deberá acompañar la propuesta con el detalle de experiencia vigentes en clientes de similares características al IOSFA, entendiendo como tales Obras Sociales Nacionales, Provinciales y Sindicales.
- Los OFERENTES deberán acreditar como mínimo UNA (1) implementación en Obras Sociales o de carácter privado, detallando nombre, rubro, año y contacto.
- El Oferente deberá presentar el registro de Propiedad Intelectual del software.
- Deberán acreditar al menos 3 años de presencia en Argentina con personal trabajando en relación de dependencia.
- EL Oferente deberá presentar las propuestas que cubran el servicio solicitado en forma completa. No serán evaluadas y por ende no serán admisibles propuestas parciales.
- Plan de evaluación y diagnóstico de procesos, que incluya: alcance, cronograma, recursos humanos y entregables.
- Herramienta y tecnología utilizada para el desarrollo del software.
- Metodología y aplicativos de gestión del cambio.
- Plan de capacitación para administradores y usuarios del software.
- Equipo de trabajo.

Apendice 6 al PByCP

- Infraestructura propuesta.
- Cronograma y planificación de proyecto propuesto.
- El Oferente deberá brindar en forma detallada, toda la información solicitada sobre los diferentes proveedores integrados, especificando, también, Casos de Éxito y Referencias en cada una de sus áreas de competencia completando la documentación requerida.
- El IOSFA realizará una prueba técnica y operacional del sistema a cada Oferente en forma individual. Por tal motivo, el OFERENTE deberá presentar un link al sistema, que se tomará como Demo para realizar las pruebas pertinentes.

Se evaluará lo siguiente:

- Modelos de Convenios.
- El nomenclador que utiliza el IOSFA para que el OFERENTE pueda generar los sinónimos con los nomencladores de los principales prestadores.
- Archivo de afiliados en formato plano.
- Topes.

El personal designado del IOSFA accederá al sistema desde distintos equipos para realizar diferentes eventos registrables como si se tratara de un afiliado, prestador, auditor, etc., es decir con los diferentes perfiles que permite el sistema para realizar las tareas que corresponda a cada perfil y/o rol.

Los eventos podrán ser:

1. Eventos médicos.
2. Eventos hospitalarios.
3. Prestaciones.
4. Cancelaciones.
5. Nomencladores
6. CIE10
7. Consultas.
8. Reservas de turno.
9. Validaciones en línea
10. Autorizaciones

Apendice 6 al PByCP

11. Reportes
12. Estadísticas

El IOSFA verificará que se cumplan las validaciones y autorización con los convenios asignados para dicha prueba.

El OFERENTE con la información registrada demostrará el potencial de sus sistemas, brindando al IOSFA la información solicitada y adicional que éste contenga.

Las empresas deberán cumplir la prueba de aceptación. Aquéllas que no superen esta etapa de procedimiento requerido, no serán admisibles técnicamente para brindar este servicio

b. SOBRE “B” – OFERTA ECONÓMICA:

Deberá contener lo que se detalle a continuación:

1. Formulario “Sírvese cotizar” con la oferta económica.
2. Todo otro aspecto que haga a la oferta económica.

2.14 Confidencialidad de la información:

Los datos que manejará el servicio a contratar son considerados “datos sensibles” y deben cumplir con lo establecido en la Ley Nacional de Protección de Datos Personales (Ley 25.326).

El ADJUDICATARIO se compromete a dar tratamiento confidencial a toda información y documentación a la que tenga acceso directa o indirectamente, con motivo o en ocasión de la realización del mantenimiento del sistema y aún después de finalizado el presente Convenio. Asimismo, se obliga a tomar los recaudos necesarios para que su personal y demás consultores se notifiquen del contenido de la presente cláusula

2.15 Penalidades

En caso de que la empresa adjudicada incurra en un incumplimiento, se procederá a labrar un Acta de Incumplimiento, este incumplimiento representa una falta, que se computará en forma mensual y será pasible de una multa. A tal efecto se utilizará la siguiente escala:

Primera Falta: Será observado por escrito mediante un acta de incumplimiento, sin aplicación de una multa pecuniaria.

Segunda Falta: El equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del valor correspondiente a la facturación total mensual.

Tercera Falta: El equivalente al DOS POR CIENTO (2%) del valor correspondiente a la facturación total mensual.

Cuarta Falta: El equivalente al TRES POR CIENTO (3%) del valor correspondiente a la facturación total mensual.

Apendice 6 al PByCP

Quinta Falta: El equivalente al CUATRO POR CIENTO (4%) del valor correspondiente a la facturación total mensual.

Sexta Falta: El equivalente al CINCO POR CIENTO (5%) del valor correspondiente a la facturación total mensual.

Séptima Falta: Se procederá a rescindir el contrato por culpa del adjudicatario, procediéndose a la ejecución de la garantía de contrato, sin que medie otra acción que la simple comunicación por escrito, lo cual no dará derecho alguno al adjudicatario a reclamos de ninguna índole.

Las multas de los casos establecidos serán afectadas automáticamente con descuento sobre la facturación del mes en que se hubiere cometido la falta.

El incumplimiento del plazo establecido en el contrato para dar comienzo al Servicio lo hará pasible de una multa del TRES POR CIENTO (3%) del monto contractual por cada SIETE (7) días de atraso o fracción mayor de TRES (3) días.

Se cumplimentará lo establecido en el artículo 29 del Procedimiento General de Compras y Contrataciones del IOSFA, el Capítulo I "Penalidades" del Título V del Reglamento del Procedimiento General de Compras y Contrataciones del IOSFA y el artículo 52 del Pliego Unico de Bases y Condiciones Generales del IOSFA.

2.16 Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas

Los interesados podrán formular consultas por escrito hasta TRES (3) días hábiles antes de la fecha fijada para la apertura de las propuestas, en la Gerencia de Administración y Finanzas - Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones del IOSFA, piso PB de Paso 551 C.A.B.A., en el horario de 08 a 12 horas. Las mismas podrán ser contestadas por el Comitente hasta 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles antes de la apertura del referido acto.

2.17 Formas de Cotización requeridas

~~Se requiere la cotización discriminada por tipo de licencia.~~ **ESTE ÍTEM NO APLICA**

La cotización deberá incluir el costo total de la prestación del servicio exigido según la presente Especificación Técnica y todo otro gasto que ocasionare este servicio por cada licencia, incluidos todos los impuestos correspondientes.

Apéndice 6 al PByCP

3. ~~Reemplazo/Ampliación de licencias de software actual o existente - NO APLICA~~

3.1 ~~Reemplazo de Licencias Perpetuas del Software Actual o Existente - NO APLICA~~

En algunos casos los fabricantes toman en parte de pago licencias que la organización posee, haciéndolo bajo ciertos criterios o políticas.

En estos casos la organización pierde la propiedad de la licencia perpetua originalmente adquirida, y recibe a cambio una nueva licencia perpetua o para uso del software como servicio, cuyo valor y condiciones de uso, quedarán establecidos a través de las cláusulas del nuevo contrato de licenciamiento a celebrar con el fabricante.

Los organismos que opten por esta modalidad, deben considerar la baja en el inventario interno, del software especificado para el reemplazo, el cual ya no podrá ser utilizado.

En este caso se deberán indicar los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento del Software Actual	Descripción del Licenciamiento del Software que lo reemplaza
Nombre o Denominación Comercial	Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack	Versión y Service Pack
Edición	Edición
Forma de Licenciamiento ¹	Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)	Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)	Sistema Operativo ² (si correspondiera)
Cantidad de Licencias que se tiene Actualmente y que se van a reemplazar	

Tabla 6.

3.2 ~~Ampliación del Licenciamiento Perpetuo del Software Existente - NO APLICA~~

En caso de comprar Licencias de Software para ampliar la cantidad existente, deben considerarse los siguientes parámetros:

Apendice 6 al PByCP

Descripción del Licenciamiento del Software Actual
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack
Edición
Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)
Cantidad de Licencias que se tiene Actualmente

Tabla 7.

¹- Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

²- Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad, servicios conexos y plazos
Cantidad total de Nuevas Licencias
Incluye Servicio de Mantenimiento
Fecha de Inicio del Servicio de Mantenimiento ¹
Plazo de vigencia del Servicio de Mantenimiento ¹

Tabla 8.

¹- Puede solicitarse al fabricante que sincronice la fecha y plazo del Servicio de Manteniendo de las licencias actuales con la fecha y plazo de las nuevas.

3.3 ~~Ampliación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio~~– NO APLICA

Cuando ya se poseen Licencias de Software para uso por tiempo determinado o como Servicio, y se requiere ampliar la cantidad de usuarios concurrentes que utilizan el software, se puede solicitar la ampliación de las mismas, manteniendo las cláusulas contractuales actuales.

Apendice 6 al PByCP

A tal efecto, deberán indicarse los siguientes parámetros:

Descripción del Licenciamiento de Software o Servicio Actual
Nombre o Denominación Comercial
Versión y Service Pack
Edición
Forma de Licenciamiento ¹
Arquitectura (32 ó 64 bits)
Sistema Operativo ² (si correspondiera)
Cantidad de Licencias que se posee Actualmente

Tabla 9.

¹- Forma de licenciamiento: indicar si es por cantidad de usuarios, procesador o servidor.

² - Sistema Operativo en que debe ejecutarse el Software: indicar nombre, versión, service pack y arquitectura.

Cantidad y plazos
Cantidad total de Nuevas Licencias
Fecha de Inicio del Servicio
Plazo de vigencia del Servicio

Tabla 10.

4. Renovación de uso de licencias o Servicio de Mantenimiento – NO APLICA**4.1 Renovación del Licenciamiento Perpetuo – NO APLICA**

En caso de tener activo el servicio de mantenimiento o suscripción de mantenimiento de las licencias perpetuas, el organismo puede extender ese servicio para seguir recibiendo las correcciones y actualizaciones del producto, inclusive los cambios de versión. El costo de este mantenimiento/suscripción es un porcentaje del valor total de las licencias perpetuas que posea el organismo.

Antes de que finalice el Plazo de vigencia del Servicio de Mantenimiento, el organismo requirente deberá contactar al fabricante del software para hacer la solicitud de la extensión. En general, se le solicita al proveedor que envíe el detalle del estado de las licencias actuales, junto con el de la renovación.

Esto permite al organismo, validar el contenido de este reporte con el registro interno del inventario de las licencias actuales, verificando la cantidad de licencias, la fecha de compra, la fecha de la última renovación que se realizó, así como los plazos de vigencia de las mismas.

4.2 Renovación del Licenciamiento para Uso por tiempo determinado o como Servicio – NO APLICA

Cuando se poseen Licencias de Software para uso por tiempo determinado o como Servicio, el proceso que se debe realizar es la renovación del servicio.

La renovación implica la generación de un nuevo contrato que mantiene las cláusulas contractuales actuales, pero para un nuevo período de tiempo, por lo que es necesario indicar la fecha de inicio de la renovación y el plazo de duración de la misma.

Antes de que finalice el plazo de vigencia del uso o de servicio y teniendo en cuenta el tiempo de intervención en ONTI/DET, el organismo requirente deberá contactar al fabricante del software para hacer la solicitud de la renovación.

5. Soporte Técnico y Mantenimiento de Software

5.1 Soporte de Software Especializado

El soporte técnico y mantenimiento de software es un servicio contratado al fabricante del software o a alguna otra empresa reconocida o certificada por éste, que aporta los conocimientos necesarios para realizar las tareas típicamente requeridas por los organismos, ya sea para la instalación y configuración del software, como para el mantenimiento post instalación (instalación de correcciones, actualizaciones, etc.), o bien para brindar un soporte técnico de primer y/o segundo nivel a los usuarios del software según la necesidad específica del organismo.

El soporte técnico de primer nivel representa un grado básico de resolución de incidentes y uno de segundo nivel está relacionado con una capacidad más avanzada de conocimiento sobre el software y sus características funcionales.

Soporte de Software Especializado para IT

El contrato de soporte técnico especializado tiene como objetivo aportar al equipo de sistemas y tecnologías del organismo, conocimientos técnicos y funcionales sobre la configuración y funcionalidad del software en cuestión.

Este tipo de servicios minimizan los riesgos de la implementación, configuración, administración y actualización de software, particularmente cuando se trata de licenciamiento de uso perpetuo.

A continuación, se enumeran los ítems a considerar e incluir en la contratación de este servicio:

- a. Descripción del Objeto de la Contratación.
- b. Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer.
- c. Vigencia del contrato.
- d. Días y Horario de Atención.
- e. Forma de Prestación del Servicio.
- f. Consideraciones Técnicas del Servicio.
- g. Penalidades.
- h. Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas.
- i. Formas de Cotización requeridas.

Para contar con un ejemplo del contenido a incluir en cada una de las secciones enumeradas previamente, se ha incorporado el ANEXO II que contiene un detalle del contenido típico de cada una de ellas.

Apendice 6 al PByCP**Soporte de Software a Usuario Final**

Soporte técnico para usuarios finales, o mesa de ayudas, es un ítem importante para ayudar al usuario en la utilización del software y en consecuencia, mejorar su productividad.

El servicio debe cumplir con las siguientes funciones:

- Recibir y atender las solicitudes de soporte/ayuda de los usuarios.
- Registrar las solicitudes de servicio en una herramienta de Gestión de Incidentes.
- Gestionar la criticidad de los incidentes de acuerdo a una clasificación: Alta, Media y Baja que debe definir el organismo.

A continuación, se enumeran los ítems a considerar e incluir en la contratación de este servicio:

- a. Descripción del Objeto de la Contratación.
- b. Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer.
- c. Vigencia del contrato.
- d. Días y Horario de Atención.
- e. Forma de Prestación del Servicio.
- f. Consideraciones Técnicas del Servicio.
- g. Penalidades.
- h. Consultas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas.
- i. Formas de Cotización requeridas.

Para contar con un ejemplo del contenido a incluir en cada una de las secciones enumeradas previamente, se ha incorporado el ANEXO II que contiene un detalle del contenido típico de cada una de ellas.

6. ANEXO I

6.1 Detalle de las licencias incluidas en la contratación.

- Denominación o Nombre:
 - Forma de licenciamiento (Usuario o Servidor).
 - Versión.
 - Cantidad de Usuarios que soporta la licencia.
 - Cantidad de licencias: Deberá satisfacer las necesidades de atención de 630 mil afiliados y 3000 usuarios prestadores/efectores. Con un incremento potencial de un 10% anual en los años subsiguientes.
 - Vencimiento de Licencia a Tres años.
Considerando cubrir un espectro de 2.900 usuarios que ingresen al Sistema en forma concurrente.

6.2 Descripción de las características funcionales y/o técnicas:

6.2.1 Afiliados

El sistema deberá registrar la información detallada del afiliado titular y su grupo familiar. Cada Afiliado deberá ser identificado por el Nro. de Afiliado, CUIL, Nro. de documento, nombre y apellido, sexo, fecha de nacimiento. Se realizarán controles para evitar la duplicidad de afiliados.

Todos los pasos de la gestión histórica con el Afiliado deberán ser registrados y podrán ser consultados en cualquier momento, resguardando el historial completo de los cambios.

El sistema deberá mantener actualizada la totalidad de los datos personales de los afiliados titulares y su grupo familiar.

Deberá permitir parametrizar la categoría de afiliado, las condiciones afiliatorias que debe cumplir cada afiliado (hijo > 21 años estudiante, hijos mayores 25 años, cónyuge, nieto etc.).

El sistema deberá registrar si el afiliado posee alguna discapacidad, si la misma es temporal o definitiva y llevar el registro del certificado de discapacidad. Ej: fecha de emisión, fecha de finalización, etc.

El Sistema deberá permitir generar estadísticas poblacionales por distintos argumentos y relacionando la información con las prestaciones consumidas por el afiliado.

Actualizaciones al Padrón de Afiliados: altas, bajas lógicas y modificaciones manteniendo un histórico de las mismas.

Deberá permitir realizar afiliaciones transitorias.

Apendice 6 al PByCP

Deberá realizar marcas de identificación de determinados Afiliados y seguimiento sobre el Padrón.

Se deberá proveer la gestión de las credenciales de afiliación con las funcionalidades necesarias para la autogestión de las mismas.

Administrar credenciales de afiliación, sus vencimientos, bajas y su histórico correspondiente.

Registro de distribución en Delegaciones y/o al Afiliado directamente y registro de recepción de credenciales en Delegaciones.

Generación y registración de Credenciales Provisorias.

Registro de reimpresión de credenciales a pedido del Afiliado con reempadronamiento de datos personales.

Registración de datos personales, laborales, domicilio, teléfonos, datos filiatorios, etc.

Registración de bajas de afiliados.

Reactivaciones de afiliados, devolviéndole la capacidad para recibir prestaciones.

Registración de la información del Grupo Familiar del Afiliado Titular donde se indicará la información personal, domicilio, parentesco, información de discapacidad, estudios, etc.

Parametrización de características que deben cumplir los Afiliados por parentesco.

Proceso de bajas automáticas de familiares según parametrización, por ejemplo para el caso de los hijos mayores de 21 años que no hayan presentado el certificado de estudios, fallecimientos, etc.

Histórico de novedades en línea, identificando los datos modificados, fecha, hora y usuario. consulta a la cuenta corriente de Afiliados.

El sistema deberá contar con una interfaz que le permita acceder a la información del afiliado:

- Datos personales.
- Datos filiatorios.
- Cuenta Corriente.
- Prestaciones.
- Histórico de afiliaciones.
- Médicos que lo atienden.

Apendice 6 al PByCP

- Prácticas en proceso de Auditoría.
- Prestaciones en curso y pendientes.
- Grupo Familiar.
- Credenciales.
- Reintegros.
- Bajas y reingresos.

Registración automática de novedades a través del email del afiliado registrado en el padrón de Afiliados.

6.2.2 Turnos

El sistema deberá permitir al afiliado solicitar turnos online y confirmarlos automáticamente en el acto, basado en sus horarios, en el de los profesionales, en la especialidad y en el centro de atención más conveniente de acuerdo con el domicilio del afiliado.

Gestión de identificación del afiliado por tipo y número de documento.

El sistema deberá confirmar el turno y creará la ficha del paciente para integrarla con su historia clínica.

Enviar alertas y notificaciones por mensaje de texto, whatsapp, email o llamados telefónicos automatizados.

Proceso de validación y confirmación automático.

Lista de prestadores indicando toda la información del contacto, domicilio y horario de atención.

Geolocalización de prestadores.

Reportes estadísticos de especialidades, médicos con mayor demanda, tratamiento frecuentes, promedio de tiempo de consulta, cantidad de afiliados por tipo de consulta, grupo etario por tipo de consulta, etc.

6.2.3 Prestadores

El Sistema deberá administrar a los Prestadores (Profesionales e Instituciones) que se encuentran autorizados para brindar atención a los Afiliados en prestaciones médicas, bioquímicas, odontológicas, internación, rehabilitación, etc.

Deberá detectar a todos aquellos Prestadores a los que el Afiliado haya recurrido en forma privada y luego gestiona el reintegro de sus gastos.

Administración de Prestadores / Efectores, Profesionales e Instituciones

Apendice 6 al PByCP

Datos administrativos y financieros.

Datos adicionales definibles por el usuario:

Consultorios.

Apoderados.

Matriculas.

Nómina de Profesionales para Instituciones Prestadoras y Efectoras.

Registro de Especialidades.

Control de Calidad sobre Profesionales.

Liquidación a prestadores

6.2.4 Convenios

A cada Prestador/ Efector se le deberá poder asignar un Convenio en el cual se especificarán las Prestaciones contratadas y los precios específicos para ese Prestador. Se deberá indicar si se trata de un Convenio individual o que incluye múltiples Entidades y/o Prestadores, debiendo identificar detalladamente dichas Entidades, su característica de facturación y precios convenidos.

El sistema deberá permitir validar automáticamente las prestaciones cubiertas por dicho Convenio y los valores de las prestaciones a realizar.

Comprobación y valorización automática de las prestaciones ingresadas para el control de la facturación de las prestaciones, reintegros que solicite el Afiliado y autorizaciones que cada Prestador brinde o el Afiliado solicite.

Deberá tenerse en cuenta en las prestaciones moduladas las inclusiones y exclusiones correspondientes.

Deberá incluir las siguientes características para la gestión de estos Convenios:

- Convenios por Prestación (ambulatorios e internación) por Módulos, por Cápita o por monto fijo.
- Incrementos masivos.
- Comparación de precios.
- Análisis de Prestadores.
- Facilidades para gestión estratégica.

El sistema deberá generar cartillas de Prestadores por Convenio, por ubicación geográfica, por especialidad, por horario y lugar de atención.

La cartilla deberá poder ser accedida por el Afiliado vía WEB, a través de su PC, dispositivo o

Apendice 6 al PByCP

por un documento del tipo PDF.

Deberán registrarse los datos personales, institucionales, de especialidades, de infraestructura, lugares y horarios de atención.

Deberá permitir relacionar los Prestadores a la especialidad.

Ingreso de nuevos Prestadores al Sistema y registro de parámetros y datos relevantes.

Inhabilitación de Prestadores para su utilización en el Sistema.

Podrán definirse para un mismo prestador múltiples domicilios y horarios de atención y deberá relacionarse con la Cartilla Médica.

Poder definirse para un mismo Prestador múltiples especialidades y deberá relacionarse con la Cartilla Médica.

Registración, actualización e inhabilitación de los Convenios con los Prestadores.

Gestión de históricos de Convenios

Redefinición de unidades arancelarias por Prestador.

Validación automática de las prestaciones cubiertas por el Convenio y los valores de las prestaciones a realizar.

Revalorización de Convenios de acuerdo a diversos parámetros.

Comparación de precios entre diferentes Convenios.

Reportes para la gestión y toma de decisiones.

La gestión de Convenios deberá proveer las interfaces para el mantenimiento de los mismos a lo largo del tiempo que se encuentre en vigencia.

Independientemente de la prestación, el Convenio podrá ser establecido con una Red Prestacional (asociación/federación) o con un Prestador individual.

6.2.5 Nomencladores

Deberá contener toda la información administrativa y de valorización de todas las prestaciones cubiertas por el IOSFA.

Las funcionalidades a cubrir son:

- Administración de múltiples nomencladores.
- Estructura y codificación de Nomencladores.
- Incorporación de prácticas nomencladas, no nomencladas y moduladas.
- Capacidad de homologación de nomencladores externos.
- Importación de Nomencladores externos.

Apendice 6 al PByCP

- Definir la composición de módulos.
- Valorización de prácticas.
- Incluir y/o excluir Prestaciones adicionales que el IOSFA incorpore o excluya de la cobertura.
- Definir vigencias de los valores.

6.2.6 Tipos de Coberturas

El Sistema deberá contar con reglas de cobertura como ser: diagnóstico, tipo de Afiliado, etc. y prever excepciones de aplicación por Afiliado.

Coberturas específicas para tratamientos especiales definidas por el IOSFA, por ejemplo: Discapacidad, Oncología, Insulino Dependientes, etc., a las que se les deberá poder asignar reglas de validación, independientemente de las asignadas a la cobertura general.

Se deberán fijar reglas de validación para:

- Topes de consume
 - ✓ Por prestación
 - ✓ período
 - ✓ Cantidad
 - ✓ Monto
- Co-seguros o co-pagos
- Autorización de reintegros configurables por tipo de Prestación
- Posibilidad de reintegros
 - ✓ Definición de topes por cantidad, monto y período
 - ✓ Nivel de autorización por usuario
 - ✓ Autorización automática por parametrización.

6.2.7 Autorización de Prestaciones Médicas

El Sistema deberá procesar distintas transacciones prestacionales:

6.2.7.1 Autorizaciones previas.

Solicitudes de autorización previas a que el Afiliado efectúe la prestación:

- ✓ Ingreso de los datos de la solicitud de autorización y de cada Prestación a autorizar.
- ✓ Procesamiento de reglas automáticas definidas para esa transacción.
- ✓ Si la solicitud no es autorizada en forma automática, deberá ser registrada por un Auditor, del cual puede surgir el rechazo o la autorización de la solicitud.

Apendice 6 al PByCP

- ✓ En caso que la solicitud sea autorizada automáticamente o por un Auditor se generarán e imprimirán las órdenes de autorización correspondientes.
- ✓ Se deberá contar con la posibilidad de anular la solicitud de autorización.

6.2.7.2 Auditoría ex -post.

Se refiere a la auditoría efectuada sobre las prestaciones facturadas por los Prestadores pertenecientes a la red propia de Prestadores/Efectores, en forma posterior al consumo efectuado por el Afiliado.

Las transacciones deberán responder a las reglas automáticas de auditoría. De necesitarse alguna excepción deberá ser revisada manualmente por los Auditores del IOSFA.

Las Prestaciones no autorizadas generarán débitos automáticos en la liquidación al Prestador.

6.2.7.3 Autorizaciones a Prestadores en línea.

Se refiere a las autorizaciones realizadas en línea por Prestadores directamente por medio de alguno de los dispositivos de conectividad indicados en la presente Especificación Técnica (IVR, terminal POS, Webservices, Internet).

Deberá contemplar:

- ✓ Envío de la transacción para la aprobación.
- ✓ Consulta de los resultados surgidos de la evaluación de la condición filiatoria y el tipo de Prestación.
- ✓ En caso que la solicitud no sea autorizada automáticamente, se activará el circuito de auditoría a través de Auditores del cual puede surgir el rechazo o la autorización definitiva de la solicitud.
- ✓ En caso que la solicitud sea autorizada automáticamente, se considerará realizada la Prestación.
- ✓ Si la autorización necesitara pasar por un Auditor Médico o Auditor Administrativo, la autorización queda registrada y a la espera de una futura confirmación del consumo.

6.2.7.4 Autorizaciones de reintegros.

Se refiere a los casos en los que la Prestación es realizada por un Prestador/Efecto que no posee convenio con el IOSFA. En estos casos, el Afiliado abona directamente el valor de la Prestación al Efecto. Luego presenta al IOSFA la prescripción médica y el comprobante del pago efectuado y solicita que se le reintegre total o parcialmente el importe abonado.

Apendice 6 al PByCP

En este caso se realiza la auditoria de las Prestaciones consumidas y se efectúa el reintegro si correspondiera.

El Sistema deberá permitir la gestión de la autorización médica de los reintegros solicitados por Afiliados o sus apoderados, para su aceptación y/o rechazo, codificación de acuerdo a la Prestación realizada, validación presupuestaria y autorización del monto a reintegrar.

Los valores a reintegrar deberán estar predefinidos en la parametrización del Sistema.

Los Prestadores y Prestaciones, cuyas facturas deben acompañar la solicitud, deberán quedar registrados en la aplicación para un análisis estadístico posterior.

Se deberá permitir realizar controles sobre topes de reintegros.

El Sistema deberá cubrir, como mínimo, reintegros de prácticas médicas ambulatorias, reintegros de medicamentos ambulatorios, reintegros de prácticas en internación.

Las Prestaciones y/o servicios reintegrados a los Afiliados deberán formar parte de la historia de consumo de cada Afiliado, a los efectos de poder incluirlos en los cálculos de topes de consumos.

En caso que la solicitud no sea autorizada automáticamente, se activará el circuito de auditoría a través de los Auditores del cual puede surgir el rechazo o la autorización definitiva de la solicitud.

6.2.8 Autorización de Prestaciones Médicas - Auditorías

El Sistema deberá tener la posibilidad de definir reglas de auditoría para la autorización de las prestaciones médicas, ambulatorias, de internación, farmacéuticas y de cualquier otra prestación que defina el IOSFA de acuerdo con su nivel de complejidad.

Se deben considerar diferentes niveles de autorización para cada una de las Prestaciones, según su complejidad y/o monto. Existirán autorizaciones automáticas, validando contra las reglas del Sistema (validación del Afiliado, cobertura, monto, carencia, cumplimiento de topes, frecuencia, etc.). En caso de no cumplimiento de algunas condiciones deberá pasar a un nivel superior para su autorización o rechazo manual.

Podrán ser iniciadas por distintos actores: Personal Administrativo, Médicos Auditores, Prestadores y Afiliados.

Las autorizaciones ambulatorias deberán poder ser realizadas vía Web o APP móvil, con opción para el registro en línea de la realización de la prestación para el caso de aquellas Prestaciones con validación automática que no requieran participación de la Auditoría Médica.

Deberá poder soportar múltiples canales de comunicación para la registración y autorización de la solicitud: dispositivo POS, lector de banda magnética con encriptación, WEB, Webservices, IVR.

Las normas de auditoría automáticas deberán ser implementadas según diferentes reglas de negocio flexibles que podrán ser aplicadas a diversas variables como ser, el sexo, la edad, la antigüedad del Afiliado, el diagnóstico, etc.

Los resultados de la auditoría deberán ser registrados a través de la aplicación de condiciones codificadas, tanto en la aprobación como en el rechazo.

Apendice 6 al PByCP

Registración del resultado de la transacción (autorizada/rechazada) y detalles correspondientes respecto de ambas condiciones.

En el caso que la transacción sea rechazada automáticamente, pasa a ser analizada por Auditores Administrativos y Médicos, los cuales toman la decisión definitiva con respecto a su autorización o rechazo.

Las normas de auditoría deberán poder ser configurables de manera flexible, a través de un una interfaz que limite el acceso del Usuario a las normas de auditoría Prestacionales que son de su competencia.

A su vez, el Sistema deberá permitir indicar a qué transacciones se aplican las normas.

En el caso de la auditoría manual, el Auditor deberá poder ingresar comentarios y observaciones en el proceso, almacenándose la totalidad de información relacionada con la nota, como ser fecha, Auditor, tipo de auditoría (en terreno o remota, por ejemplo), etc.

El Sistema deberá contar con la posibilidad de ingresar alertas de auditoría manuales o automáticas.

Estas alertas de auditoría permitirán forzar la revisión por parte de un Auditor administrativo o médico de ciertas transacciones procesadas que puedan ser sospechosas.

También se deberá proveer de un reporte para el seguimiento de las auditorías.

La auditoría de una misma prestación podrá ser efectuada por niveles. Para resolver todos los controles para una misma prestación se podrá requerir la intervención de más de un Auditor. En dichos casos la Prestación no se considera completamente autorizada o rechazada hasta tanto no se haya efectuado la toma de decisión de cada uno de los Auditores que debe intervenir para la revisión de la totalidad de la Prestación.

Una vez autorizada la prestación, el sistema deberá permitir la impresión de la orden autorizada, estableciendo las relaciones necesarias entre las prestaciones autorizadas y el módulo de control de facturación.

6.2.9 Consultas y Prácticas Médicas

El Sistema deberá realizar la autorizaciones de las prácticas y consultas médicas más frecuentes en forma online mediante acceso por medio de webservice o página web.

Deberán aplicarse diferentes tipos de controles y restricciones de acuerdo al origen de la autorización.

Si la Práctica no se puede autorizar online, de acuerdo al lugar de atención y residencia del Afiliado tendrá la opción que sea autorizada en IOSFA Casa Central o en las Delegaciones correspondientes al domicilio del Afiliado.

El Sistema deberá emitir el bono de Práctica o de Consulta, efectuando los controles

requeridos en cada caso.

Deberá registrar Consultas Médicas y Prácticas Ambulatorias incluidas en el Nomenclador Nacional con la posibilidad de ingresar no nomencladas.

Gestión de topes por tipo de Práctica y Consulta mensual y anual.

Registración de excepciones.

Parametrización de la cantidad de Consultas y Prácticas autorizadas por bono.

Apendice 6 al PByCP

Gestión de co-pagos.

El Sistema deberá permitir la impresión de comprobantes correspondientes para cada Afiliado, detallando honorarios del profesional, gastos y co-pago.

Gestión de anulación de solicitudes de autorizaciones.

Las autorizaciones deberán visualizarse en el historial de prácticas del Afiliado.

Gestión de recepción y auditoría de facturas para su posterior emisión de órdenes de compra

Generación de reportes por Prestador, Afiliados, Prácticas, Fecha de Autorización, etc.

6.2.10 Discapacidad y Patologías Crónicas

El sistema deberá contemplar la gestión de Afiliados encuadrados en esas condiciones, identificando el tipo de discapacidad y patologías crónicas y aplicando las validaciones prestacionales correspondientes

Se deberá contemplar la gestión de Certificados y procesos de autorización y auditoría específicos para los diferentes tipos de patologías.

La Auditoría Médica deberá tener la posibilidad de asociar patologías o coberturas especiales a los Afiliados que necesiten una atención particular por padecer enfermedades crónicas. Por ejemplo suspensión de copagos, ampliación de topes de consumo, coberturas diferenciadas, medicamentos con descuentos diferenciales, etc.

Generación de reportes estadísticos por Autorización, Afiliado, Patología, Gastos de Facturación.

6.2.11 Alto Costo

El Sistema debe prever el tratamiento de medicamentos de Alto Costo que son necesarios para el tratamiento de patologías especiales y asociarlos con el PMO: Ej. de enfermedades que requieren medicamentos de Alto Costo: Diabetes, Esclerosis Múltiples, Parkinson, Hemofilia, Oncología, etc.

El Sistema deberá incluir la autorización y control médico e informático para la realización de los trámites y el seguimiento de la entrega de medicamentos en la localidad de residencia del Afiliado.

El Afiliado iniciará el trámite de solicitud de los medicamentos en las Delegaciones del IOSFA. El Sistema registrará el pedido solicitado y realizará la auditoría correspondiente.

De acuerdo con el resultado de la auditoría, será autorizado, rechazado u observado. El rechazo podrá ser de un medicamento puntual o por la totalidad de la receta.

Deberán registrarse las autorizaciones anuladas que no hayan sido registradas en la Farmacia por cambios en algún parámetro de la autorización. Ej: modificación en la dosis del medicamento, días de tratamiento.

Los períodos para la autorización, deberán ser parametrizados por el Usuario, de acuerdo con las reglas del negocio establecidas por el IOSFA. La documentación de los trámites ingresados

Apendice 6 al PByCP

deberá ser digitalizada como soporte para el Auditor para que utilice en la toma de decisiones.

Luego, el Afiliado retirará de la Delegación las autorizaciones correspondientes y concurrirá a una Farmacia designada por el IOSFA con la autorización correspondiente al período establecido.

Los datos de los Afiliados y las autorizaciones deberá ser informado por el sistema a través de Webservice o página web.

La Farmacia informará al Sistema SGPS la entrega de los medicamentos al Afiliado, fecha de entrega y la facturación correspondiente.

El Sistema deberá ofrecer un reporte de gestión con las alarmas de desvíos correspondientes a los tiempos de entrega de la medicación por parte de la farmacia designada.

El Sistema registrará la facturación de medicamentos para su auditoría administrativa y posterior pago.

Generación de reportes estadísticos por Prestador, Afiliado, Medicación, Gastos de Facturación.

6.2.12 Auditoría de Farmacia

El Sistema deberá contemplar la auditoría de prestaciones farmacéuticas de acuerdo con los Convenios establecidos con las Farmacias, tipos de coberturas (topes, co-pagos, reintegros) y normas de auditoría del IOSFA.

Deberá contemplar toda la información administrativa y de Auditoría Médica, teniendo en cuenta la valorización de los medicamentos existentes en el mercado.

Asimismo, deberá proveer un proceso automático de auditoría de las facturas enviadas por las Farmacias, generando a través de un listado los débitos correspondientes por las diferencias con las cantidades y precios establecidos.

El Sistema deberá permitir administrar el Vademécum de medicamentos cubiertos por el IOSFA y mantener actualizada la información online que permita realizar altas, bajas y modificaciones y cambios en los precios.

Deberá contemplar los precios históricos de cada medicamento para realizar las auditorías de acuerdo a una fecha determinada.

Generación de reportes estadísticos por Prestador, Afiliado, Medicación, Gastos de Facturación.

6.2.13 Odontología

El Sistema contemplará la administración y control de las prestaciones odontológicas con reglas automáticas de auditoría para la aprobación o rechazo de la autorización para la atención odontológica y de acuerdo a los Convenios con los Prestadores.

En caso que la autorización fuera rechazada por el proceso automático, será derivada al Auditor correspondiente para su aprobación o rechazo correspondiente.

Apéndice 6 al PByCP

Gestión de administración de odontogramas con sus respectivas actualizaciones.

Auditoría de Prestadores odontológicos y de solicitudes por especialidad.

Proforma con las solicitudes para ser facturadas.

Reportes estadísticos por: Prestador, Auditor, Prestación, Afiliado, Gastos de Facturación.

Generación de reportes estadísticos por Prestador, Afiliado, Medicación, Gastos de Facturación.

6.2.14 Bioquímica

El Sistema contemplará la administración y control de las prestaciones bioquímicas con reglas automáticas de auditoría para la aprobación o rechazo de la autorización y de acuerdo a los Convenios con los Prestadores.

En caso que la autorización fuera rechazada por el proceso automático, será derivada al Auditor correspondiente para su aprobación o rechazo correspondiente.

Auditoría de Prestadores para Análisis Bioquímicos.

Proforma con las solicitudes para ser facturadas.

Reportes estadísticos por: Prestador, Auditor, Prestación, Afiliado, Gastos de Facturación.

Generación de reportes estadísticos por Prestador, Afiliado, Medicación, Gastos de Facturación.

6.2.15 Prestaciones de Alta Complejidad

El Sistema deberá contemplar las prestaciones de Alta complejidad como ser: Tomografía Computada, Tomografía, PET, Resonancia Magnética Nuclear, Medicina Nuclear, Cámara GAMMA, Eco Doppler, etc.

Se deberán registrar las solicitudes de prácticas de Alta Complejidad y las autorizaciones correspondientes de acuerdo con los topes establecidos.

Se deberán aplicar reglas automáticas de auditoría y ante el rechazo de la autorización deberá intervenir un Auditor quien realizará el control correspondiente para su aprobación o rechazo definitivo.

Una vez realizada la práctica deberán registrarse en el sistema incorporando al Prestador que la realiza.

Registración de la facturación y documentación que la avala para su auditoría administrativa y generación de la orden de compra.

Generación de reportes estadísticos por: Prestación, Prestador, Afiliado, Por Facturación.

6.2.16 Prótesis

Apendice 6 al PByCP

El Sistema deberá registrar los pedidos y Prestadores habilitados que solicitan los elementos protésicos, validando con el Convenio correspondiente.

El Sistema deberá contar con la posibilidad de adjuntar la documentación digitalizada para el elemento solicitado. El pedido puede ser una provisión que se realiza antes de la cirugía o para una reposición realizada a posteriormente a la cirugía.

Registración de solicitudes teniendo en cuenta que una solicitud puede tener uno o más elementos.

Auditoría de los pedidos de prótesis por especialidad. Aprobación, observación o rechazos de la solicitud o de un elemento en particular de la solicitud.

El Sistema deberá realizar la verificación del historial de afiliados.

Registración de asignación de pedidos y de pedidos pendientes.

Verificación de aceptación o rechazos de prótesis por parte del proveedor o por falta del elemento.

Registración de asignaciones y adjudicaciones teniendo en cuenta el estado de cada pedido.

Generación reportes históricos y estadísticos.

Recepción de facturas y auditoría de las mismas.

6.2.17 Traslados de Afiliados

El Sistema deberá incluir el control de los traslados transitorios o definitivos de los pacientes considerando las siguientes funcionalidades:

Registración de las empresas de traslados.

Registración de Afiliados que utilizan el servicio.

Registración de autorizaciones y auditorías de traslados.

Asignación de conductores por cercanía.

La aplicación deberá estar disponible para ser consultada por los dispositivos mencionados en la presente especificación técnica (PC, dispositivos móviles)

Registración de llegada a destino y cumplimiento de la Prestación.

Control del kilometraje recorrido para llegar a destino.

Ingreso y auditoría de la facturación correspondiente.

Generación de reportes de consumos y desvíos de traslados.

6.2.18 Internación del Afiliado en Centros Asistenciales

El Sistema deberá llevar un registro de solicitud de internaciones por cada afiliado.

Registración del ingreso del afiliado en el lugar de internación.

Registración de auditoría de aprobación observación o rechazo para internaciones.

Registración de cambios de ubicación del paciente a partir de un pedido del Prestador.

Registración de solicitudes de Prórroga de Internaciones.

Registración de traslados del paciente internado, ya sea por traslado transitorio para realizar estudios fuera del lugar donde se halla internado y retornando al mismo o traslado definitivo cuando se solicita el traslado del paciente a otro lugar.

Registración de Prestaciones para el paciente internado: Prácticas realizadas, medicamentos suministrados, prótesis, análisis, estudios.

Registración de Egreso de Internaciones.

Registración de facturas y auditoría de las mismas para su posterior pago.

Generación de repotes históricos y estadísticos.

6.2.19 Internación Domiciliaria

Registración de solicitudes de internación domiciliaria con prioridades según necesidades específicas ya sea por renovación del trámite o porque el paciente se encuentra internado en algún Centro Asistencial y necesite recuperarse en su domicilio.

Asociar la solicitud e internación domiciliaria con la historia clínica del afiliado.

Registración de auditoría de solicitudes y de resultados de dichas auditorías.

Registración de prestadores, análisis, tratamientos, controles clínicos y administrativos del paciente en internación domiciliaria.

Registración de cancelaciones de la internación domiciliaria por incumplimiento.

Registración de renovación automática de la solicitud de internación extensión por parte del Médico Autorizante.

Registración del cese de internación domiciliaria.

Reportes históricos y estadísticos. Recepción de facturas y auditorías de las mismas para su posterior pago a los prestadores.

6.2.20 Otras Prestaciones

Apendice 6 al PByCP

El Sistema deberá contemplar la gestión, administración y auditoría de las demás prestaciones consideradas por el IOSFA para su tratamiento y de acuerdo con las reglas de coberturas establecidas. Por ejemplo:

- ✓ Obesidad.
- ✓ Fertilización Asistida.
- ✓ Nutrición.
- ✓ Kinesiología.
- ✓ Fonoaudiología.
- ✓ Otorrinolaringología.
- ✓ Rehabilitación Clínica.
- ✓ Oncología.
- ✓ Transplante.
- ✓ Prácticas de Salud Mental.
- ✓ Psoriasis, etc.

6.2.21 Plan Materno Infantil

Registración de certificados de embarazo y fichas con las coberturas de la madre durante todo el embarazo hasta el puerperio (un mes después del parto) y la de su hijo desde el nacimiento hasta el primer año de vida.

El sistema deberá registrar los bonos de consultas, prácticas y recetas de acuerdo a los lineamientos establecidos en el PMO y en los topes de cobertura.

Registración de todas las prestaciones médicas que realiza la mujer embarazada desde su diagnóstico, durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido hasta el año de vida, con todas las prestaciones medicas, bioquímicas internación, estudios, análisis y medicamentos tanto en internación como en ambulatorio, incluyendo el curso psico-profiláctico del embarazo y parto.

Consulta de medicamentos, vademécum, certificados, fichas y recetas.

Registración de prácticas realizadas incorporando al Prestador que la realiza.

Registración de la facturación y documentación que la avala para su auditoría administrativa y generación de la orden de compra.

Generación de reportes estadísticos por: Prestación, Prestador, Afiliado, Por Facturación.

6.2.22 Reportes Estadísticos

El Sistema deberá disponer de herramientas para el monitoreo del consumo de los Afiliados, pago a Prestadores, el consumo de Prácticas, la relación de aporte del Afiliado y costos de atención y los compromisos financieros afrontados por el IOSFA.

Para ello, el Sistema deberá permitir analizar la información obtenida desde diferentes fuentes de datos disponibles para generar reportes estadísticos, para la detección de posibles desvíos en consumos y costos y la evaluación de la calidad de las prestaciones brindadas.

Algunos ejemplos de reportes estadísticos son:

Apendice 6 al PByCP**Consumo de Prácticas Ambulatorias:**

- Por afiliados que más consumen.
- Prestadores que más prescriben.
- Prácticas más realizadas.
- Entidades que más realizan prácticas.
- Afiliados por grupo etario.
- Afiliados por provincia y localidad.
- Afiliados por sexo.

Consumo en Internaciones

- Afiliados con más internaciones.
- Afiliados con más estudios realizados.
- Consumo de medicamentos.
- Entidades con más internaciones.

Consumo Medicamento Ambulatorios:

- Afiliados que más consumen.
- Ranking de costos de medicamentos.
- Ranking de medicamentos más consumidos.
- Prestadores que más prescriben.
- Farmacias que más venden.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá realizar un relevamiento de las necesidades de reportes y análisis de la información que ayuden para la toma de decisiones de todas las áreas del IOSFA, con el objeto de proporcionar una herramienta que permita el análisis de la información aportada por el Sistema.

6.2.23 Recaudaciones y Cobranzas

Apendice 6 al PByCP

El Sistema deberá permitir administrar los recursos que recibe el IOSFA a través del pago de los Afiliados.

La Solución deberá contar con un módulo para la carga y control de los datos originados en los aportes afiliatorios, su validación con el Padrón Afiliatorio y determinación de inconsistencias y/o falta de aportes.

El Sistema permitirá asignar el aporte mensual a cada Afiliado, controlar la suma de aportes por Organismo con lo declarado al Instituto, generar una cuenta corriente por Organismo y realizar las correcciones o reclamos en aquellos casos en los que se detecten diferencias.

Se deberá mantener una Cuenta Corriente por Afiliado y el Sistema deberá prever todo tipo de transacciones parametrizables que puedan impactar en dicha Cuenta Corriente.

La aplicación deberá contar con un módulo de actualización automática del valor de las cuotas.

El Sistema deberá contemplar la totalidad de interfaces con Organismos de cobranzas, incluyendo los procesos de envío de registros con las deudas y su respectiva devolución, resultante de la cobranza efectiva al Afiliado.

Se deberá poder ingresar aportes en forma masiva, a partir de información provista por los Organismos Aportantes, a través de Webservices o en archivos de formato preestablecido.

El sistema deberá informar los errores de importación y deberá impactar la información en la Base de Datos correspondiente a Recaudaciones. Dicha información deberá conformar la Cuenta Corriente del Afiliado y servirá para validar la condición de empadronamiento del Afiliado Obligatorio.

El Sistema deberá contemplar la posibilidad que los Organismos Aportantes (Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Gendarmería, Prefectura Naval, IAF, ANSES y Caja Policial) ingresen la información de sus aportes en un módulo Web accesible desde Internet.

El Sistema deberá emitir mensualmente los cupones o facturas para el pago electrónico que incluirán un estado de deuda de los afiliados voluntarios, con todos los elementos de seguridad requeridos para las diferentes bocas de ingreso: código de barras, código QR, etc. Se debe prever la funcionalidad de cálculo de intereses si el pago es efectuado fuera del vencimiento de la cuota.

El Sistema deberá incluir las interfaces necesarias para que el Afiliado pueda efectuar los pagos por medios electrónicos de cobranza: Home Banking, Pago Fácil y Pago Mis Cuentas.

El Sistema deberá prever la generación de archivos para la exportación a los medios de pago electrónicos y la importación automática de la respuesta de los mismos con controles adecuados para minimizar el margen de error y contemplar los rechazos de dichos procesos en forma automática.

Se deberán incluir la gestión y análisis de morosidad por la falta de pago de las cuotas de afiliación.

El Sistema deberá contar con la posibilidad de generar Notas de Crédito y Débito para los Afiliados voluntarios.

Apendice 6 al PByCP

Deberá existir un proceso para suspender las Prestaciones por morosidad a los Afiliados voluntarios que adeuden cuotas de afiliación.

6.2.24 Administración

El Sistema deberá contar con procesos adecuados que permita la evaluación del estado de deudas de Afiliados, Prestadores y Proveedores.

Deberá permitir administrar un histórico de documentos, pagos, facturas, etc. por proveedor y prestador.

Se deberán contemplar egresos como los siguientes:

- ✓ Fondos Fijos y de Reintegros
- ✓ Compras a Proveedores
- ✓ Pago de Servicios
- ✓ Pago de Impuestos
- ✓ Pago de Alquileres
- ✓ Pago a Prestadores
- ✓ Retenciones
- ✓ Proveedores de elementos médicos y de servicios (Ambulancias, prótesis, etc.)
- ✓ Beneficios por discapacidad y por amparos
- ✓ Reintegro a los Afiliados.

Asimismo el Sistema deberá contemplar los reportes adecuados con el registro de Prestadores y Proveedores con sus datos fiscales y deuda Prestacional por prestación, por fecha y Afiliado.

El Sistema deberá contar con la gestión de Caja, Tesorería y Fondos Fijos de acuerdo con las necesidades del IOSFA.

6.2.25. Control de Facturación

El Sistema deberá contar con el control de la facturación recibida de los prestadores, gestionando los débitos y créditos correspondientes como consecuencia de los desvíos producidos en la facturación.

Se realizarán controles de los Convenios con prestadores para su verificación y valorización y realización de débitos y créditos en caso de corresponder.

Apendice 6 al PByCP

El Sistema deberá registrar el circuito administrativo contable que lleve al pago y rendición de las facturas presentadas por los proveedores y prestadores.

En caso que a un prestador y proveedor se le devuelva la factura por débitos, el Sistema deberá contemplar la funcionalidad de realizar refacturación, sin que este procedimiento signifique registrar la información en forma duplicada.

Teniendo en cuenta las compras o suministros llevados a cabo por el Instituto, se deberán realizar cálculos de retenciones impositivas, órdenes de liquidación y órdenes de compra, emisión de transferencias o libramientos de cheques, la carga del efectivo pago y la rendición correspondiente con las validaciones y controles necesarios que minimicen todo tipo de error.

El Sistema deberá permitir intercambiar datos con el sistema e- SIGA “Sistema Integrado de Gestión Administrativa”.

El Sistema deberá permitir la generación de Preformas y permitirá controlar los Convenios con prestadores para su verificación y valorización.

El Sistema deberá controlar la facturación de todas las Prestaciones: Médica ambulatoria, Médica internación domiciliaria y en Centros Asistenciales, Odontológica, PMI, etc.

Deberá registrar el histórico de consumo valorizado por Afiliado.

6.2.26 Historia Clínica del Afiliado (HCA)

La Historia Clínica del Afiliado es el documento que contiene de forma clara, precisa y detallada todos los datos de un paciente, en ella los profesionales de la salud tienen la posibilidad de evaluar a la persona de forma integral, teniendo en cuenta los antecedentes familiares y el historial médico.

En casos de emergencia, el médico contará con información detallada y actualizada del paciente, pudiendo ofrecer al afiliado una atención adecuada.

El Sistema deberá realizar consultas del historial de consumos prestacionales de los afiliados.

Debe interoperar con los distintos niveles de prestaciones médicas, historia clínica ambulatoria y hospitalaria.

Cada nivel cuenta con sus respectivos permisos individuales y/o combinados para su seguridad.

Los distintos Historiales se deben guardar por separado, manteniendo la relación entre ellos con sus respectivas trazabilidad.

Apendice 6 al PByCP

Respetar los estándares informáticos de salud más desarrollados y de mayor cobertura internacional (HL7, DICOM, HISA, entre otros).

Respetar los requisitos técnicos y de seguridad, la preservación de su integridad, autenticidad, inalterabilidad, perdurabilidad, confiabilidad y recuperabilidad de los datos contenidos, tal como lo establece la legislación vigente.

Debe ser accesible desde cualquier dispositivo (PC, Tablet, Mobile, etc.) que tenga conexión a Internet.

Deberá soportar un sistema de referencia y contra referencia de los Afiliados, con el propósito de generar una HCA para cada beneficiario, la que deberá estar disponible en tiempo real para todos los niveles de atención.

Funcionalidades que debe cumplir:

Problemas de salud y diagnósticos.

Prescripciones.

Antecedentes.

Vacunaciones.

Consultas.

Resultados de prácticas.

Vistas específicas.

Evolución de la consulta.

Examen físico estructurado según especialidad. Datos estructurados para: frecuencia cardíaca, presión arterial, peso, talla índice de masa corporal, percentiles en pediatría, etc.

Diagnósticos de consulta y problemas de salud a través de buscadores inteligentes.

Identificación de problemas activos e inactivos.

Prescripción de medicamentos, renovación rápida de las prescripciones y medicaciones vigentes. Impresión electrónica de receta.

Prácticas (Laboratorio, Imágenes, Médicas).

Tabulación de los datos.

Gráficos para seguimiento.

Registro de Hospitalizaciones con los datos esenciales de los informes de egreso.

Identificación de Antecedentes.

- Familiares.
- Personales.
- Pediátricos con campos específicos y curvas de percentiles.
- Tocoginecológicos.
- Hábitos de salud.
- Alergias.

Apendice 6 al PByCP

- Inmunizaciones. Tipo y dosis de cada una de las vacunas. Calendarios oficiales.

Posibilidad de imprimir: prescripciones de medicamentos, pedidos de interconsulta /órdenes de internaciones, órdenes de estudios o cualquier otro formulario que deba ser enviado o entregado a terceros.

Permitir el registro de datos de todas las prácticas médicas externas por importación automática de cualquier tipo de documentos multimedia (texto, imagen, audio, video) a través de las mensajerías.

Administración de la vinculación que una misma persona tiene con distintos documentos (médicos, enfermeros, técnicos, etc.), de tal forma que puede estudiarse y se pueda dar seguimiento.

Facilidades para estadísticas de desempeño o trabajo realizado bajo distintos criterios.

Archivo histórico, permitiendo el almacenamiento acumulativo de la información multimedia (texto, Imágenes, videos, sonidos, etc.) que se capturan.

Implementación de niveles de seguridad para restringir el acceso a la aplicación en general y a la base de datos mediante la utilización de perfiles de usuario.

Restricción de acceso a ciertas funciones a los usuarios que se determinen.

Menús de acceso en español de fácil comprensión y uso que permitan al usuario la selección de todas las opciones configuradas.

Visión comprensiva de los datos más relevantes de un paciente sin que sea necesario navegar por diferentes pantallas.

Acceso por los profesionales de la salud a todos los datos médicos ingresados.

6.2.27 Seguridad

El Sistema deberá permitir la Gestión de Seguridad centralizada e integrada a todas las funcionalidades del Sistema.

Capacidad para definir controles de acceso al Sistema por usuario, de acuerdo con las características de las funciones que realicen.

Deberá contar con un perfil que administre la seguridad y que no sea el administrador general.

Deberá registrar la auditoría de cambios, identificando el usuario que lo realizó, equipo desde donde lo hizo, fecha y hora de los cambios.

El SGPS debe permitir la parametrización del tiempo de uso del sistema, por perfil de usuario (cierre de sesión).

6. ANEXO II

6 Descripción del Objeto de la Contratación

6.2 Nota para los organismos: Se deberá incluir un párrafo similar al siguiente, llenando los textos entre “<>” con la denominación actual del producto de software a soportar.

6.3 El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Especializado de software, para el producto “**Sistema de Gestión Prestacional de Salud (SGPS)**”, cuyas cantidades y características se encuentran detalladas en el ANEXO I.

7 Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer

Notas para los organismos: En esta sección se deberá indicar la denominación comercial del servicio a contratar. En caso de que éste cuente con más de un nivel de prestación, como por ejemplo estándar, avanzado, premium, gold, silver, etc., se deberá indicar el nivel petitionado.

Para el caso de que lo que se pretenda contratar sea un servicio independiente del brindado por la empresa desarrolladora del producto o su representante oficial, sin importar si éste incluye o no la provisión de servicio de soporte técnico y actualización oficial, corresponde justificar ante esta instancia dicha solicitud, incluyendo en el trámite de intervención un informe técnico que demuestre la conveniencia de la contratación.

8 Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será de

- un (1) año a partir de.....
- un (1) año a partir de.
- tres (3) años a partir de la recepción de la Garantía de Adjudicación
- Pudiendo prorrogarse por el plazo de un año más.

9 Días y Horario de Atención



Apendice 6 al PByCP

Días y Horario de Atención	
7 días por 24 hs.	<input checked="" type="checkbox"/>
7 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	<input type="checkbox"/>
5 días por 24 hs	<input type="checkbox"/>
5 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	<input type="checkbox"/>
Otros: <indicar>	<input type="checkbox"/>

10 Forma de Prestación del Servicio

La solicitud de Soporte Técnico y Mantenimiento Especializado podrá iniciarse vía fax, telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante sistema de registro de solicitudes basado en WEB, el que debe ponerse a disposición del organismo a través de una URL pública en Internet (indicando, en caso de corresponder, usuario y contraseña requeridos para su uso).

La prestación del servicio de Soporte Técnico y/o actualización deberá poder brindarse:

Forma de Prestación del Servicio	
Telefónicamente.	<input checked="" type="checkbox"/>
A través de correo electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>
En forma Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>
A través de una URL	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros: Acceso remoto: "Cumpliendo con la Política de Seguridad de la información Modelo" vigente: Disposición 1/2015 ONTI.	

11 Consideraciones Técnicas del Servicio

Notas para los organismos: En este punto se deberán describir las principales tareas que el organismo pretende obtener de la prestación del servicio respecto de las licencias incluidas en la contratación.

Para una mejor comprensión del alcance del servicio por parte del ADJUDICATARIO para cada una de estas tareas se deberán indicar mayores precisiones como por ejemplo:

- Periodicidad o frecuencia con que se deberá realizar la tarea (en caso de corresponder).
- Casos en los que deberá ser cumplimentada en forma presencial.
- Tiempo de respuesta ante la solicitud de pedido de servicio.
- Tiempo de máximo de resolución para ejecutar exitosamente la tarea peticionada.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Las características del servicio de soporte correctivo y operación del sistema se detallan a continuación:

- Se prestará los días hábiles de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 17:00 hs.
- La modalidad de atención será por vía telefónica, mail y de ser necesario, “in situ”.
- Si un reclamo y/o consulta no pudiese resolverse en forma remota, o resultare imposible operar sobre el equipo, deberá prestarse asistencia personal al lugar a los fines de resolver el inconveniente, en un plazo máximo de 24 horas para prestadores de CABA y Pcia de Buenos Aires y 48 horas para los prestadores ubicados en el interior del país.
- Asimismo, se llevarán a cabo controles preventivos de forma remota a fin de minimizar la ocurrencia de urgencias.
- El tiempo de respuesta máximo ante una solicitud de servicio será de 15 minutos.
- El tiempo de resolución estará asociado a la severidad del error encontrado, y será de:
 - Crítica: 24 hs.
 - Mayor: 72 hs.
 - Menor o Baja, se consensuará el tiempo de resolución entre la ADJUDICATARIO Y EL IOSFA, en función de la demanda de requerimientos de soporte y/o evolutivos.

Se define los tipos de severidad como:

Apendice 6 al PByCP

- **Crítica:** Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades principales del sistema. Cuando no es posible realizar algún trabajo productivo. Cuando no se puede prestar el servicio a los usuarios. Cuando no se pueda expender medicamentos a los afiliados.
- **Mayor:** Cuando el sistema está operando pero con restricciones. Existe impacto en la prestación del servicio a los usuarios. Aún así, se pueda expender medicamentos a los afiliados.
- **Menor:** Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades secundarias del sistema. Cuando no se encuentran disponibles algunas funciones o componentes del Sistema, que generan un impacto mínimo para los clientes y para los usuarios. Cuando las limitaciones no son críticas para la operación. El impacto no genera un riesgo considerable, pero es necesario resolverlo. Aún así, se pueda expender medicamentos a los afiliados.
- **Baja:** El error se refiere a un mal funcionamiento de la interfaz de usuario, que no impide la correcta ejecución del sistema. Aún así se pueda expender medicamentos a los afiliados. Además de lo mencionado anteriormente, el IOSFA se reserva el derecho de solicitar la corrección de incidencias particulares que considere de prioridad máxima independientemente de su severidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar mensualmente un informe con el detalle de las tareas realizadas. El mismo tendrá que incluir, como mínimo, el siguiente detalle:

- Tareas realizadas.
- Tareas previstas siguiente período.
- Incidentes recibidos y pendientes de resolución (criticidad, motivo, Fecha-hora de recepción, fecha-hora de atención, fecha-hora de resolución, comentarios).
- Recomendaciones.
- Profesionales que intervinieron.
- Horas hombres reales consumidas en la correspondiente tarea.

El informe mensual será presentado por el ADJUDICATARIO a la Subgerencia de Sistemas del IOSFA.

Mantenimiento de actualización y/o cambio de versión:

El ADJUDICATARIO deberá realizar y desarrollar las funcionalidades informáticas que sean necesarias, con el fin de garantizar un mantenimiento evolutivo del sistema (análisis, diseño, construcción, pruebas e implantación de nuevos requerimientos funcionales).

El ADJUDICATARIO debe poner a disposición del IOSFA todas las actualizaciones y/o mejoras que realice en el sistema, manteniendo en IOSFA la última versión que se encuentre implementada en el mercado, previo consenso con la Subgerencia de Sistemas del IOSFA.

Asimismo, deberá especificar los plazos para la ejecución e instalación de las actualizaciones, las que deben estar en concordancia con las necesidades del IOSFA.

Apendice 6 al PByCP

A continuación, se describen las principales tareas incluidas en la contratación:

- Atención de la cantidad de incidentes necesarios, por vía telefónica, correo electrónico, a través de internet.
 - Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente: 15 minutos.
 - Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió al incidente: Depende de la severidad del error encontrado. (Crítica, Mayor, Menor o Baja).
 - Presencial: En caso que el incidente no pueda ser solucionado en forma remota motivará la visita de un representante del ADJUDICATARIO a los sitios donde se produjo el inconveniente, dentro de las 24 Hs a 48 Hs de haberse informado el incidente, dependiendo del lugar donde se produjo.
 - En caso de que el problema a resolver sea complejo, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar el problema a áreas con formación técnica superior.
-
- Atención de las Consultas necesarias, vía telefónica, correo electrónico, a través de internet
 - Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente: 15 minutos.
 - Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió a la consulta: 24 Horas
 - En caso de que la consulta técnica resulte compleja, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar la consulta a áreas con formación técnica superior.
 - Entrega de nuevas versiones, parches o fixes en medio digital, o mediante un enlace para su descarga desde un sitio seguro en Internet dentro del plazo de <indicar> días de liberado al mercado.
 - Envío de alertas de seguridad de los productos de software vía email.
 - Acceso Web a actualizaciones de documentación técnica referida al producto.
 - Acceso Web a información sobre "bugs" (errores), parches, actualizaciones, etc.
 - Otros: <indicar>

Nota: Todos los pedidos solo podrán ser solicitados por el usuario final a la Mesa de Ayuda, conforme con los mecanismos establecidos previamente

Aclaración: El tiempo máximo de resolución se contará desde el momento en que el proveedor responde a un pedido de incidente o consulta.

Apendice 6 al PByCP

IMPORTANTE: Cada tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con lo solicitado por el IOSFA en tiempo y forma y la Gerencia de Sistemas otorgue la conformidad de la tarea cumplida.

Procedimiento para la atención de Incidentes en forma presencial:

Las fechas y horas del servicio serán coordinadas entre el ADJUDICATARIO, la Subgerencia de Sistemas del IOSFA y el sitio donde se produjo el incidente, a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

Para situaciones que se pueden calificar como críticas, y en las que no se pueda dar una solución inmediata al problema, el ADJUDICATARIO se compromete a realizar las tareas necesarias, a fin de encontrar una solución alternativa o temporal, hasta tanto se implemente la solución definitiva del problema. Asimismo, elaborará un informe de las tareas realizadas y lo presentará en la Subgerencia de Sistemas.

El personal de soporte del ADJUDICATARIO deberá ser certificado, con comprobada experiencia y solvencia para la solución de los problemas e incidentes que pudieran presentarse.

Calidad del Servicio:

No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de renovación, sin consentimiento del IOSFA.