



PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

ESPECIFICACIONES TECNICAS

En particular, con relación al objeto de la presente contratación, se establece que la información obtenida por el servicio de validación, registración y autorización (EN ADELANTE SVI) de todas las prestaciones y/o provisiones brindadas por el APROSS a sus beneficiarios deberá ser apta para realizar el control de calidad de la atención y cobertura brindada a dichos beneficiarios y la auditoria del sistema prestacional y para la estadística de la APROSS

Dentro del objeto la adjudicataria se obliga a:

- 1. Proveer las credenciales identificatorias a todos los beneficiarios de la APROSS sean por afiliaciones obligatorias, voluntarias, en tránsito y los de extraña jurisdicción que sean autorizados por APROSS*
- 2. Entrenar y capacitar a los funcionarios y empleados de APROSS con el fin de dar continuidad a la operatoria del sistema*
- 3. Rediseñar, adecuar, poner en funcionamiento y actualizar la página web de la APROSS contenida en el dominio*

CARLOS T. RICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A. PROSS

Dr. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A. PROSS

0205 / 15

ANEXO I**TERMINOS DE REFERENCIA****DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR****1. Características generales del Servicio**

El oferente deberá proveer un servicio de, registración y autorización de todas las prestaciones y/o provisiones que brinda APROSS a sus beneficiarios y su correspondiente operatoria, garantizando que los sistemas funcionen normalmente.

Este sistema tiene como objetivo fundamental asegurar las prestaciones de salud informatizando los procedimientos del circuito administrativo determinado por APROSS – BENEFICIARIO PRESTADOR, en el contexto de las prestaciones asistenciales, en línea y en tiempo real, con el fin de lograr la máxima eficacia en el servicio y eficiencia del gasto, considerando las siguientes como premisas básicas:

- Asegurar la agilidad en el procedimiento de validación y autorización de las prestaciones para los beneficiarios en función a protocolos previamente aprobados.*
- Asegurar la agilidad en los trámites administrativos del prestador.*
- Poseer eficiencia en el control y garantía de seguridad en el manejo de la información detallada y gerencial.*

La información obtenida por el SVI deberá ser apta para -entre otros fines-: realizar el control de calidad de la atención brindada a los beneficiarios y la auditoria del sistema prestacional y para la estadística de APROSS.

El sistema identificará a los usuarios mediante la tarjeta personal con banda magnética que será provista por el proveedor según lo detallado en el presente Anexo.

Asimismo, la contratada deberá entrenar y capacitar a los funcionarios y personal de APROSS con el fin de que al término del contrato este último continúe operando el sistema con personal propio;

CARLOS PACCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A PROSS



0205 / 15

Dr. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A PROSS

2. Objetivos

Sin perjuicio de lo establecido en los demás documentos de la Licitación, la provisión del servicio que se licita deberá cumplir los siguientes objetivos.

- 1. El SVI reciba -en línea y tiempo real- las transacciones enviadas por los prestadores y efectores contratados por APROSS y valide afiliados, prestadores / efectores, y prestaciones;*
- 2. El SVI reenvíe a la APROSS las transacciones para la autorización o denegación en función de sus normas reglamentarias y contractuales respectivas;*
- 3. EL SVI registre y devuelva al prestador/efector las transacciones con la aprobación o rechazo por parte de APROSS; y*
- 4. Se establezca y mantenga un vínculo entre cada uno de los prestadores / efectores de APROSS.*

3. Descripción del Proceso de Validación

Se deberá proponer un servicio que permita establecer el circuito entre los entes involucrados en la prestación, de modo que el sistema autorice o no una determinada prestación al afiliado a través de un circuito informatizado en tiempo real, que garantice la transparencia y seguridad en el servicio realizado. A tales fines, se detallan los integrantes y funcionalidades mínimas requeridas:

- ❖ Afiliado:* Se presentará en el prestador/efector para su atención identificándose con su identificación habilitada.
- ❖ Prestador/Efector:* Poseerá un dispositivo lector de tarjetas magnéticas u otro dispositivo de ingreso de datos y los elementos de comunicación que permitan interconectarlo con el sistema (PC, POS y/o DIAL-UP, etc.), como así también un sistema impresor que emita un comprobante de la transacción que se realice. Enviará todas las transacciones al Centro de Validación en línea y en tiempo real. A través de una aplicación provista por el SVI, ingresará los datos necesarios para validar al afiliado.

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
APRO.S.S.

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
APRO.S.S.



El prestador / efector deberá acceder al SVI a través de alguno de los medios que se establecen en el presente Anexo.

La vinculación del prestador/efector será exclusiva y obligatoriamente a través del SVI.

La única transacción válida para habilitar la realización de las prestaciones es la que se realiza a través del SVI.

4. Centro de Validación

Los datos utilizados en la validación de las transacciones se leerán, en línea y en tiempo real, de las bases de datos operacionales propiedad de APROSS. La aplicación utilizada por el prestador/efector deberá estar conectada directamente al Centro de Validación por alguna de las alternativas descriptas en el presente anexo y el SVI validará:

- a. Estado del afiliado*
- b. Relación afiliado / UG*
- c. Estado del prestador/efector*
- d. Relación Prestador / UG*
- e. Prestación a realizar*

Si la transacción es rechazada por el SVI (antes del envío a la APROSS a la cual pertenezca) se devolverá al prestador/efector solicitante con el código de denegación que corresponda e informará a la APROSS si correspondiere.

Si el SVI valida los datos anteriores, enviará la transacción a la APROSS correspondiente, para que ésta aplique sus normas reglamentarias y contractuales y la autorice o la deniegue. El SVI quedará a la espera de la respuesta proveniente de la APROSS, la cual no podrá tener una demora mayor a la establecida en el presente Anexo.

La petición de autorización del SVI a la APROSS se realizará consumiendo un Web Service que la segunda deberá ofrecer -a su exclusivo costo- y que tendrá una interfase común definida por el SVI. Dicho Web Service deberá cumplir los estándares definidos en el presente Anexo.

GARLES F. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A. PROSS

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Cuando la APROSS devuelva la transacción, el SVI registrará la prestación, en línea y en tiempo real, en las bases de datos operacionales propiedad de APROSS y devolverá la transacción al prestador/efector solicitante, informando el resultado o status de la misma (autorizada o denegada y el motivo) con un número de identificación.

❖ **APROSS:** *Dará servicio de datos para que el SVI pueda resolver las transacciones. Mantendrá la integridad de las bases de datos en línea.*

Definirá las reglas básicas de validación y acreditación de los afiliados, prestadores / efectores, y prestaciones. Estas reglas se aplicarán en el momento de la validación de las transacciones enviadas por los prestadores/efectores.

Será responsable de la definición, administración y provisión del catálogo único de nomenclatura y codificación de los datos a transaccionar a través del SVI. Asimismo, aprobará la tabla común de códigos de aprobación o rechazo de las prestaciones.

Si el resultado de la validación es correcto, deberá devolver al SVI un número de autorización; y si es incorrecto, deberá devolver al SVI un código de error o rechazo. Dichos códigos estarán estandarizados por el SVI.

5. Comunicaciones

Se deberá proveer un servicio de transporte de información desde los prestadores/efectores de APROSS al SVI, en línea y en tiempo real para toda la provincia de Córdoba.

Se deberá detallar la arquitectura propuesta para el servicio a la red de prestadores/efectores, indicando características de cada servicio, capacidades, redundancias, etc.

El servicio de conectividad deberá cumplir como mínimo las siguientes consideraciones:

- i. *Utilizar el medio de acceso más adecuado según las características del prestador/efector.*

CARLOS F. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
APROSS

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



- ii. Contar con las condiciones necesarias para conectarse a través de líneas conmutadas para los canales IVR, POS y Mesa de Ayuda en toda la Provincia.
- iii. Asegurar un máximo nivel de disponibilidad de servicio de conectividad.

6. Medios de Acceso: Conexión entre los Prestadores y la obra social

Los Prestadores se comunicarán con el oferente del servicio de conectividad a través de diversos canales, a continuación se presentan los canales que se consideran adecuados inicialmente, esto significa que estará abierta la posibilidad de incluir nuevas tecnologías que substituyan o complementen a las aquí presentadas.

IVR: canal que permite al Prestador realizar transacciones y enviar mensajes a través del teléfono, utilizando el marcado por tonos o por voz.

POS: canal que utiliza un dispositivo POS o similar, que incluye un lector de tarjeta, una unidad de impresión, y una pantalla de visualización de mensajes.

INTEGRACIÓN DE APLICACIONES: desarrollo realizado por el oferente o por un tercero, que permitirá realizar las transacciones desde el sistema del Prestador. Este canal, deberá brindar al oferente distintos mecanismos de conexión con el sistema de validación en línea ya sea por la instalación de conectores en sus instalaciones o por medio del consumo de un web services. Los Prestadores que al momento de la elaboración de este pliego, estén utilizando este canal, no deberán realizar cambios ni reprogramaciones en sus sistemas para la implementación del nuevo sistema de validación en línea. El oferente deberá desarrollar e implementar el software requerido para que el cambio del sistema sea totalmente transparente para el oferente.

INTERNET: canal que utiliza un acceso a Internet, para realizar las transacciones a través de una página WEB desarrollada por el oferente.

7. Servicio de Captura de Transacciones

El oferente deberá ofrecer un servicio integral de captura de transacciones para APROSS y su red de prestadores/efectores, a saber:

- Prestadores/efectores médicos

CARLOS F. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A. PRO.S.S.

0205 / 15

Dr. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A. PRO.S.S.

- *Establecimientos farmacéuticos*
- *Laboratorios bioquímicos*
- *Prestadores/efectores odontológicos*
- *Entidades Prestadoras de Salud*
- *Prestadores de Discapacidad*
- *Prestadores de Kinesiología y Fisioterapia*
- *Prestadores de Salud Mental*
- *Prestadores de Servicios de Emergencias*

A tal fin, el oferente deberá disponer de diferentes variantes de captura acordes con las posibilidades de los prestadores.

El oferente deberá proponer su enfoque de asignación de los diferentes métodos de captura ofrecidos.

8. Transacciones a utilizar

Se deberá brindar detalle de los tipos de transacciones, protocolos físicos y lógicos en los puntos de captura a implantar, teniendo en cuenta que la funcionalidad final de estos dependerá, si fuese necesario, de lo consensuado con las UG vigentes en el inicio del servicio.

Las transacciones mínimas a detallar son las siguientes:

Transacciones de uso general

Validación de beneficiario y prestador/efector

Esta transacción se genera a partir del ingreso del beneficiario y del prestador/efector. APROSS realizará los controles inherentes a la transacción e informará si el beneficiario y el prestador/efector se encuentran habilitados para hacer uso del sistema prestacional.

Se menciona que esta transacción forma parte de los diferentes grupos de transacciones, razón por la cual en el resto del documento se hará una referencia del ítem.

Cancelación de Registros

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A.P.R.O.S.S.

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.R.O.S.S.



La cancelación permite volver atrás la registración de un ítem particular o de varios ítems para los casos en que el prestador no haya podido realizar la prestación. Desde el prestador/efector se envían los datos de tipo de prestación, beneficiario, prestador/efector y los números de autorización de los ítems a cancelar.

Transacciones de prestaciones ambulatorias

Registración de Consulta Ambulatoria

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto de un médico clínico o especialista o de cualquier prestador del sistema autorizado a brindar esta prestación.

Registración de Prestaciones

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador donde se realizará la prestación.

Pedido de Autorización de Prestaciones

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador que cumpla los requisitos para poder prescribir, conteniendo las prestaciones prescriptas al afiliado. En este módulo se permite autorizar prácticas en general, prácticas de laboratorio, etc.

Transacciones de internaciones

Registración de Internaciones

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador donde se realizará la internación de los afiliados.

Registración de Prórroga de Internaciones

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador desde donde se solicita la prórroga de internación de afiliados.

Registración de Prestaciones en Internación

CARLOS T. PICCOLONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A.P.O.S.S.

0205/15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador donde se encuentra internado el paciente y registra las prestaciones y/o medicamentos suministrados durante la internación.

Las principales transacciones son:

- *Prácticas realizadas a beneficiario internados*
- *Medicamentos aplicados a beneficiarios internados*
- *Prótesis que sean colocadas en el paciente durante la internación.*


CARLOS E. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.




DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTOR

0205 / 15



Registración de Egreso de Internaciones

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador desde donde se realiza el alta de la internación.

Transacciones de prestaciones odontológicas.

Transacción de Consulta Odontológica

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador.

Transacción de Fichado y Tratamiento Odontológico

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador, conteniendo información para realizar el fichado inicial con el registro de las prácticas catastrales y el plan de tratamiento a seguir.

9. Auditoria 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 asistencial.

El sistema de auditoria en línea deberá integrar información relevante conforme a los consumos de Afiliados y Prestadores registrados.

10. Módulo de historia prestacional

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

11. Criterios Técnicos Mínimos relativos al Diseño, Desarrollo y Funcional del Sistema de Validación en línea:

Un principio fundamental para el diseño, desarrollo y construcción de los elementos integrantes de la solución (módulos, componentes, paquetes, etc.), es considerar que las Reglas de Negocio, Controles y Funcionalidades, son cambiantes en el tiempo y susceptibles de ser modificadas y adaptadas a otros escenarios. De esto se desprende que puedan existir aplicaciones de diferentes

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROCESOS DE NEGOCIOS

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



versiones de Reglas de Negocio, Controles y Funcionalidades, según se trate, por lo que se debe maximizar la reusabilidad de los componentes. La Adjudicataria deberá tener esto presente en el desarrollo y construcción de la solución presentada.

Se destaca que las Reglas de Negocio, referidas a la "Validación Física de los Datos", deben ser diseñadas y desarrolladas como un conjunto de paquetes o componentes de funcionalidad genérica (módulos), a ser utilizados sin necesidad de que sean modificados en cada una de las instancias particulares.

El oferente deberá migrar toda la información y reglas de negocios alojadas hasta ese momento en el recurso dispuesto por el Apross a su propio back office, este requerimiento es aplicable tanto a los datos actuales como a los datos históricos que se utilizan para consultas administrativas/clínicas por usuarios autorizados de la obra social.

Este requerimiento debe estar habilitado desde el primer día del Periodo de Construcción ya que se deberá utilizar para la gestión de dispensas, control de coberturas a partir de la aplicación de múltiples reglas de control cuya inteligencia reside en equipos distribuidos.

Los prestadores que utilicen al momento de la publicación de este pliego, el canal de validación en línea Integración de Aplicaciones, deberán seguir utilizándolo sin necesidad de realizar ningún cambio o adaptación de sus sistemas de administración hospitalaria de turnos o admisión e identificación de pacientes u agendas/citas de profesionales de la salud.

Todas las transacciones y/consultas originadas desde un prestador deberán utilizar el protocolo de intercambio de información médica/clínica HL7.

Definiciones

- *Beneficiarios: Individuos que poseen derecho a recibir prestaciones de salud por parte del Apross o de otras entidades con las que la Obra Social tenga firmados acuerdos de administración de servicios médicos, pudiendo formar parte de un grupo familiar. Son identificados por el Apross o por dichas entidades con un ID de Socio, provisto en una tarjeta plástica identificatoria.*

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS

0205/15

DR. ENRIQUE EZIO MACCA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

- *Canal: Define la tecnología y el vínculo entre los Prestadores y el Servicio que permite a aquellos realizar Transacciones con la obra social, enviando mensajes y recibiendo sus correspondientes respuestas.*
- *Prestadores: Profesionales o instituciones médicas que prestan servicios a los Beneficiarios de la obra social.*
- *Punto de Conexión: Se entiende, para: (i) Integración de Aplicaciones, al software de aplicación instalado por el OFERENTE en los equipos del Prestador o por disposición de un Web Services ad hoc a ser consumido desde el Prestador; (ii) POS, al equipo (dispositivo) POS instalado; (iii) ; (iv) Internet, a la clave nominal habilitada para operar; (v) IVR, a la clave nominal habilitada para operar (sin considerar las que sean habilitadas como procedimiento de contingencia).*
- *Transacción: Captura de datos en un Punto de Conexión y transmisión de los mismos hasta el puerto de entrada del data center del oferente, independientemente de si existe respuesta o no por parte del sistema de validación en línea. Si existiera respuesta confirmatoria, esa se considera incluida dentro de la misma Transacción.*

Estándares

Los estándares a utilizar serán tales que permitan:

- *Proveer conectividad que asegure la transmisión de datos en forma segura, rápida y directa entre las partes satisfaciendo las especificaciones de este documento.*
- *Permitir la utilización futura del servicio por cualquier Prestador que solicite su incorporación a la red de prestadores de la obra social.*
- *Permitir la inclusión de cualquier nuevo "CLIENTE" que se comunique en HL7 Aplicación (capa 7).*
- *El estándar a utilizar en todos los casos para la capa aplicación (nivel 7) será el HL7 versión 2.4 (Health Level Seven (HL7) Standard For Electronic Data Exchange In Healthcare Environments. Version 2.4)*

CARLOS T. PICCIONI
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A.PRO.S.S.

0205 / 15

Uauy

Edm
DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.O.S.S.



teniendo en cuenta los aspectos particulares a esta implementación que figuran en el anexo V "Especificaciones Mensajería HL7".

13. Provisión de credenciales para identificación de Afiliados

El oferente deberá proveer tarjetas identificatorias, plásticas, del tipo tarjeta de crédito, con embozado plano y con banda magnética para lectura de datos del afiliado.

Se indicará número de identificación de beneficiario y todos los datos necesarios para el funcionamiento del sistema, que permita mediante el uso de la misma acceder al servicio de validación para todos los afiliados del APROSS.

Los distintos grupos de afiliados (a designar por el APROSS) deberán contar con diseño de tarjeta similares. El oferente deberá adjuntar a la oferta no menos de cinco (5) muestras de tarjetas, así como igual cantidad de diseños gráficos, debiendo incluir el logotipo del APROSS, los que quedarán a consideración, pudiendo el APROSS modificar o alterar el que resulte de su elección. Asimismo deberá prever la leyenda a imprimir en el reverso de la misma, la que será provista por el APROSS, así como espacio para la firma y en su frente disponibilidad para cuatro líneas (Ej.: apellido y nombres, tipo y número de documento, vigencia, etc.)

El medio propuesto deberá ser seguro, garantizando la inviolabilidad de los datos, como así también la permanencia de los mismos a través del tiempo.

La fabricación de las tarjetas deberá ser realizada bajo las normas de calidad internacionales y deberá estar homologada.

El adjudicatario deberá garantizar la capacidad de producción suficiente con el fin de dar cumplimiento a la planificación que determine el APROSS.

El adjudicatario entregará las credenciales ensobradas por grupo familiar, con card carrier, según la información incluida en el padrón del APROSS y deberá colaborar con el personal del APROSS en el proceso de entrega de las credenciales. Los sobres estarán en cajas clasificadas por áreas geográficas y por orden alfabético para facilitar la distribución de las mismas por el APROSS.

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INTEGRADOS
APROSS

0205/15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



El adjudicatario deberá garantizar el buen funcionamiento de las tarjetas -contra todo vicio o mal- durante un plazo mínimo de doce (12) meses desde su recepción por parte de los Afiliados.

Se adquirirán un total de 500.000 tarjetas. De estas 500.000 deberán entregarse como se describe anteriormente. El resto deberá entregarse con la impresión en color pero sin el embozado plano y sin grabar la banda magnética.

El adjudicatario deberá proveer al APROSS impresoras/grabadoras para este tipo de tarjetas para que esta pueda confeccionar tarjetas de reemplazo o adicionales durante la vida del contrato. La impresora deberá estar acompañada de insumos para imprimir las primeras 50.000 credenciales.

Tarjetas magnéticas

Las siguientes normas y sus anexos regirán para las tarjetas magnéticas a utilizar en las transacciones.

ISO 7810 Second Edition 1995-08-15

Identification cards - Physical Characteristics

ISO 7811 Second Edition 1995-08-15

Identification cards - Recording technique

-1 Embossing

-2 Magnetic Stripe

-3 Location of embossed characters on ID-1 cards

-4 Location of read-only magnetic tracks - Tracks 1 and 2

-5 Location of read-write magnetic tracks - Track 3

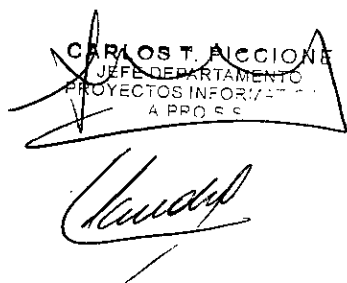
ISO 7812 Third Edition 1993-12-01

Identification cards - Identification of issuers

-1 Numbering System

-2 Application and registration procedures

ISO 7813 Fourth Edition 1995-08-15


CARLOS T. ACCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A PROSS

0205 / 15


DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Identification cards - Financial Transaction Cards

AMENDMENT 1 1996-12-15

La estructura y formatos de la banda magnética responderán para el Track 1 en un todo de acuerdo con la ISO 7813 referenciada y su AMENDMENT a excepción de la fecha de vencimiento que para evitar el problema del año 2000 y a falta de un estándar al momento de esta versión se fija en YYMM en la misma posición.

14. Comunicación y Capacitación de la red

El oferente deberá proponer un plan de comunicación y entrenamiento de la red de prestadores/efectores. Se deberá detallar el plan de contenido y la documentación a entregar en cada caso.

Podrán ser sistemas presenciales, a través de medios electrónicos o mixtos. Serán evaluadas positivamente las ofertas que integren modalidades de capacitación novedosa, de amplia cobertura y con antecedentes relevantes en el desarrollo de estas tareas.

15. Servicios de soporte a la red de prestadores/efectores

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

- Recibir solicitudes de ayuda de lunes a sábados en el horario de 8:00 a 20:00 hs.*
- 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.*


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PROSS



0205 / 15


DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



- *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 o cuando cambien de canal de conexión.*

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

- *Manejo de incidentes*
- *Servicio de Campo*
- *Gestión de consultas*
- *Gestión de instalación de prestadores/efectores*
- *Seguimiento de actividad de la red*
- *Línea de Ayuda al Prestador*
- *Otros procesos*


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.



0205 / 15


Dr. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.

ANEXO II**TERMINOS DE REFERENCIA****REQUISITOS TÉCNICOS****1. Consideraciones Generales**

El oferente deberá presentar el proyecto que mejor se adecue a las necesidades y requerimientos de conexión, respetando los siguientes principios:

- i. La contratada tendrá a su cargo el costo de la comunicación del prestador/efector con el SVI.*
- ii. A los prestadores/efectores deberán presentárseles diversas alternativas tecnológicas (en función de su complejidad prestacional, volumen de prestaciones y costos por tiempo de comunicaciones necesarias) de conexión adecuadas a las necesidades de APROSS, a sus posibilidades de funcionamiento e importancia relativa del prestador con relación a los convenios con el APROSS.*
- iii. 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.*
- iv. 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.*
- v. Se priorizarán los proyectos que presenten mejor adecuación y menor nivel de esfuerzo por parte de los prestadores/efectores para acceder a la conexión.*
- vi. Se deberá poder vincular a la red de transacciones, las PC o redes de PC de los prestadores/efectores con el Servicio de Validación en línea de APROSS.*
- vii. El adjudicatario deberá acordar con el APROSS e informar los criterios mínimos de conexión de los prestadores según el volumen e importancia*

CARLOS FICCIÓN
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECCIÓN



0205 / 15



DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

relativa con respecto a APROSS e informar y garantizar sin mayor costo para el prestador que el informado precedentemente, los tipos de accesos mínimos y necesarios para su conexión.

- viii. El servicio propuesto por el oferente deberá proveer los mecanismos de validación y autorización en línea.*
- ix. Se deberán prestar todos los servicios necesarios de soporte y capacitación al personal de APROSS y sus prestadores/efectores, para la operación del sistema.*
- x. Los procesos de capacitación específica relacionada con el uso del sistema estarán incluidos en la oferta básica. La plataforma de aplicativos deberá contener las herramientas necesarias para los procesos de capacitación.*
- xi. Para los procesos de validación -especialmente referido a los rechazos de prestaciones o insumos- deberán contar con herramientas que permitan generar la información sobre el tipo de rechazo, a fin de informar y fundamentar los motivos explicitados. Toda información adicional o mecanismos que permitan fundamentar este contenido será considerado en el análisis de las ofertas, tanto en su metodología como en el contenido de información relevante para esta acción.*
- xii. En todos los casos, se respetará la decisión final de APROSS respecto de los criterios de rechazo o aceptación en línea sobre la validación de afiliados, prestadores / efectores, y prestaciones*
- xiii. Para poder compatibilizar las necesidades y requerimientos del APROSS se desarrollarán tareas conjuntas con las áreas operativas a fin de determinar los principios organizacionales y funcionales con los que se implementará el servicio de validación.*

2. Dominio tecnológico del Servicio de Validación

El servicio de validación deberá estar alojado en un Data Center que disponga de un sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar los servicios de información y sus aplicaciones. Deberá contar con infraestructura de TI flexible que pueda escalar a petición.

CARLOS J. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS Y OPERACIONES

0205 / 15

Dr. ENRIQUE EZIO MACSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.



La contratada será responsable de proveer toda la infraestructura necesaria para el funcionamiento de estos elementos.

Los elementos informáticos que apoyarán el funcionamiento del SV deberán interactuar, en línea y tiempo real, con la base de datos operativa del APROSS de una manera armónica, sin producir ninguna interferencia ni degradación en las aplicaciones actuales del APROSS. Todos los productos lógicos (software) deberán ser provistos con servicio de soporte Técnico y actualización (upgrade y updated) por el término de vigencia del contrato, con opción a renovación, acompañando la vigencia establecida para el contrato.

El soporte deberá realizarse por vía telefónica (oral, fax, e-mail) y/o "in situ" si fuera necesario.

Todos los productos físicos (Hardware) que operen en la órbita del SV, se adquirirán con un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, incluyendo repuestos y posibilidad de diagnóstico remoto.

El proveedor, por el incumplimiento en la modalidad de los servicios requeridos para atender los productos lógicos y físicos, será pasible de un sistema de multas conforme a lo establecido en el presente Pliego y en las resoluciones que en el futuro dicte el APROSS.

3. Características a cumplir por el Data Center:

a. Espacio físico y medio ambiente:

El equipamiento informático y/o de telecomunicaciones, deberá estar alojado dentro de la sala exclusiva para servicios, en la misma se deberán controlar las condiciones medioambientales para la óptima operación del equipamiento instalado:

- Custodia 7x24.
- Cámaras de video.
- Control de accesos biométricos, detectando huellas digitales y registrando los eventos en bases de datos que permite el seguimiento de los accesos y los tiempos de permanencia en el sitio.
- Registro de acceso al sector de racks

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
APROSS

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



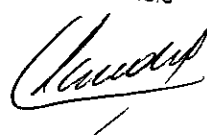
- Aire acondicionado centralizado, controlado por microprocesadores y redundante.
- Estructura de Pasillo Frío en Sala de Servidores.
- Temperatura Rango de 2 - 22 grados Centígrados en el ambiente.
- Rango de Humedad al 5% - 45% sin condensación.
- Ventilación forzada de racks por inyección de aire horizontal.
- Sistema Eléctrico con doble acometida con dos fases de alimentación independientes.
- Grupos Electrónicos Redundantes.
- Baterías de backup que apoyen el suministro de alimentación eléctrica las 24 hs.
- Contrato de provisión de combustible.
- Detectores VESDA (Very Early Smoke Detention Alarm) para detección temprana de humo.
- Sistema Antiincendio automatizado con gas FM200

b. Seguridad Lógica:

El servicio de seguridad lógica se brindará mediante infraestructura redundante de firewalls por parte del oferente. Esta arquitectura de seguridad debe ser dedicada para la obra social y de uso exclusivo y se aplicará para control de accesos desde Internet para la utilización del servicio y en forma local para la gestión de los equipos ubicados en el Data Center habilitado de acuerdo a los requerimientos de este pliego.

c. El servicio ofertado deberá incluir:

- Configuración de las políticas de seguridad definidas por la OS en acuerdo con el oferente.
- Administración de cambios.
- Cambios programados 5x8.
- Cambios no programados 7x24x365.


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.


0205 / 15


DA ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



- *Mantenimiento proactivo de la plataforma.*
- *Monitoreo de alarmas y eventos críticos de seguridad.*
- *Gestión segura y centralizada 7x24.*

Monitoreos Estándar que se deberán realizar para asegurar el máximo aprovechamiento de los recursos puestos a disposición del servicio brindado a la OS

- *Monitoreo de servidores: comprende los siguientes aspectos:*
- *Monitoreo de disponibilidad del servidor.*
- *Monitoreo de uso de CPU del servidor.*
- *Monitoreo de uso de memoria.*
- *Monitoreo de uso de disco.*
- *Monitoreo de uso de base de datos.*
- *Monitoreo de Variables de las aplicaciones (depende de cada componente de la aplicación).*

d. Servicio de Backup y Restore:

Las unidades de backup deben ser de uso exclusivo de la OS y no podrán ser compartidas con otros servicios y o clientes del oferente.

Estas unidades deben poseer garantía activa con el fabricante que asegure la reposición de cualquier parte en el término máximo de 2 días.

Las políticas estipuladas en presente pliego contemplan un backup full mensual (rotación trimestral), un backup full semanal (rotación mensual) y un backup diario incremental (rotación semanal). Los Backups incluyen toda la información transaccional generada por la utilización del sistema de validación como así también de las entidades de datos utilizadas para la aplicación de reglas de validación tales como planes, nomencladores, vademécums, etc.

El servicio deberá integrarse con un motor de base de datos para resguardo de información en línea. Los agentes de backup se integrarán en un único servidor

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A PRO.S.S.

0205 / 15

DE ENRIQUE EXIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



desde donde se tendrá acceso a la información. Se contemplan adicionalmente hasta tres solicitudes de recuperación mensuales.

Provisión de insumos: El oferente proveerá los insumos necesarios para realizar los backups.

Gestión de Cintas: El Data Center del oferente, deberá contar con una sala denominada Tape Room de acceso restringido y máxima seguridad para almacenar las cintas utilizadas en las tareas de backup y ser almacenados en cajas fuertes ignífugas y antimagnéticas especiales para cintas de backup.

Adicional y obligatoriamente las cintas deben ser trasladadas 2 veces por semana a una caja fuerte ignífuga ubicada fuera del data center.

4. Infraestructura de Hardware:

Carácter General:

El oferente deberá garantizar la cantidad y exclusividad del equipamiento necesario para satisfacer los requerimientos de procesamiento y concurrencia de la red de prestadores de la obra social, asegurando la no competencia alguna sobre estos servicios con ningún otro cliente/servicio.

Los servidores donde este implementado el servicio de validación en línea deben ser dedicados y de uso exclusivo de la obra social.

Cada servidor debe poseer redundancia de:

- Discos
- Placas de red
- Fuentes de alimentación

Debe utilizarse storage externos con el objetivo de extender los límites físicos de cada equipo en 500 Gb, que será de uso dedicado y no podrá compartirse con otros clientes o servicios del oferente.

Cada servidor debe poseer garantía activa con el fabricante que asegure la reposición de cualquier parte en el término máximo de 2 días.

5. Balanceo de carga:

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S S

0205 / 15

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S S



La propuesta del oferente debe utilizar tecnología de Balanceo de Carga para permitir mejorar la performance y disponibilidad de las aplicaciones como así también su escalabilidad de acuerdo a la demanda generada por la utilización del servicio de validación en línea por parte de los prestadores de la obra social.

El servicio propuesto por el oferente debe permitir:

- *Configuración: realizar la configuración de los Load Balancers para permitir balancear la carga de los servidores en caso de variación/ incremento de la carga de consumo.*
- *Mantenimiento: realizar el mantenimiento de los Load Balancers mediante la aplicación de actualizaciones y patches, y mediante el reemplazo de partes defectuosas.*

6. Comunicaciones Networking:

Deberá contarse con equipamientos y tecnología que permita la alta velocidad y redundancia en las comunicaciones.

*Debe contar con un sistema de monitoreo constante 7*24*365.*

Los enlaces deben ser redundantes y asegurar una saturación menor al 80%, en caso de aproximarse a este umbral, el oferente deberá rápidamente ampliar el ancho de banda del enlace con alto grado de saturación.

El Oferente debe garantizar la correcta comunicación desde y hacia los 14.700 prestadores que componen la red prestacional de la obra social.

7. Arquitectura:

Arquitectura de la solución, la solución propuesta por el oferente deberá contar con los siguientes servicios:

Servidores de acceso: estos servidores permitirán el acceso de las transacciones utilizando los siguientes canales de validación: IVR, POS, Integración de Aplicaciones, Internet (WEB) y Web Services.

Servidores de mensajería, enrutamiento y encolado: estos servidores administrarán el tráfico de transacciones entre los Prestadores y los servidores de aplicación.


CARLOS E. PICCIONE
JEFE DE DEPARTAMENTO


0205 / 15


DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.R.O.S.S.



Servidores de aplicaciones: estos servidores alojarán los distintos aplicativos que formen parte de la solución asegurando independencia de procesamiento de modo que si se presentase algún inconveniente en un servicio, no afecte a otro servicio de la solución.

Servidores de Base de Datos: La base de datos principal deberá estar utilizar la modalidad Cluster activo-pasivo, compuesto por 2 servidores y un almacenamiento externo, para garantizar disponibilidad 7x24.

Servidores de Administración: Se utilizaran para administración de seguridad informática, antivirus, redes, etc.

Servidores transferencias de datos FTP: estos servidores administrarán el intercambio off line de datos con el oferente.

Operación del servicio:

El oferente podrá realizar periódicamente tareas de mantenimiento preventivo sobre la infraestructura de servidores que brinden servicios a la OS con el fin de garantizar la mayor disponibilidad y/o performance entre ellas, estas tareas no podrán afectar el normal funcionamiento del servicio de validación en línea y en caso que así lo hicieran se deberán coordinar correctamente y con una anticipación de una semana con la OS

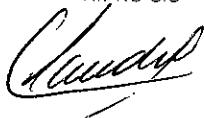
Patches: se instalarán los patches y/o updates del SO y/o Aplicaciones básicas.

Tunning del Sistema Operativo: se procederá según las mejores prácticas de operación a optimizar los parámetros del sistema operativo.

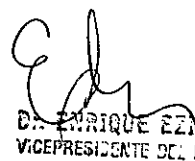
Seguridad: se deberá ejecutar periódicamente la actualización de los sistemas antivirus instalados en los servidores, deberán analizarse los logs de seguridad del sistema y se correlacionarán los eventos de seguridad con la información provista por los servicios de seguridad dispuestos por el Oferente para la protección de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos críticos de la OS.

El oferente podrá efectuar modificaciones o actualizaciones a los Servicios (tales como infraestructura, seguridad, configuraciones técnicas, características de las aplicaciones, etc.) durante el Período de Servicios, incluidas aquellas destinadas a reflejar cambios en la tecnología, prácticas de


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A.PRO S.S.



0205 / 15


DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



la industria, pautas de uso del sistema, y disponibilidad de Contenido de Terceros.

La OS debe aceptar todos los parches [patches], correcciones de errores [bug fixes], actualizaciones, paquetes de servicio y mantenimiento (en conjunto, los "Parches") necesarios para el adecuado funcionamiento y la seguridad de los Servicios, tal como dichos Parches hayan sido puestos a disposición por el oferente.

El oferente no será responsable de problemas de rendimiento o seguridad con los Servicios que sean consecuencia de la falta de aceptación por parte de la OS de la aplicación de los Parches necesarios para el adecuado funcionamiento y la seguridad de los Servicios. Excepto por las actividades de mantenimiento de emergencia o relacionadas con la seguridad, el oferente coordinará con la OS programación de la aplicación de los Parches, en horarios valle que no afecten el servicio.

El oferente deberá garantizar que los sistemas informáticos actuales de APROSS continúen funcionando normalmente sin sufrir ningún tipo de degradación por el servicio de validación.

8. Arquitectura de los vínculos a utilizar

El oferente será responsable de proveer a su cargo los siguientes servicios de comunicaciones:

- ❖ *Llamadas telefónicas de tipo 0800*
- ❖ *Enlace dedicado de datos entre SVI e Internet*

La contratada no cobrará al prestador/efector costo alguno por la comunicación con el SVI.

Teniendo en cuenta estas consideraciones se deberá detallar la arquitectura propuesta y sus características relevantes.


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A P R O S S



DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

0205 / 15

ANEXO III**TERMINOS DE REFERENCIA****DESCRIPCIÓN ACUERDO NIVEL DE SERVICIOS****1. Definiciones Generales**

SLA: Acuerdo sobre el nivel de desempeño que tiene que tener el Servicio, compuesto por indicadores de desempeño y sus fórmulas de cálculo, conforme descripción detallada en este Anexo.

2. Mantenimiento del Servicio

- a. El PROVEEDOR instalará, en comodato, equipos de su propiedad en los domicilios de los Prestadores. Estos equipos contendrán marcas visibles que los identifiquen como de propiedad del PROVEEDOR y ajenos a la propiedad de la Obra Social y/o del Prestador. Es obligación de la Obra Social destacar que los respectivos equipos son ajenos a su propiedad ante cualquier requerimiento de terceros al respecto, judicial o extrajudicial, incluyendo los casos de diligencias judiciales de embargo o secuestro. La Obra Social no realizará modificaciones al software instalado por el PROVEEDOR. Dichas modificaciones sólo podrán realizarse por el PROVEEDOR o por las personas que el mismo autorice por escrito. Si la Obra Social no diera cumplimiento a ello, el PROVEEDOR quedará facultado para desafectar del Servicio al Punto de Conexión afectado. El PROVEEDOR prestará por sí, o mediante subcontratistas autorizados por la Obra Social, en forma previa y fehaciente, el servicio de mantenimiento necesario para conservar en buen estado de funcionamiento el equipamiento y el software instalados por él y/o sus subcontratistas, relacionado con el Servicio ubicado en sus instalaciones, en los Prestadores y en las oficinas de la Obra Social, entendiéndose por ello que efectuará todos los reemplazos de partes, reparaciones y ajustes que sean necesarios, como consecuencia del desgaste por el uso normal y habitual de dichos equipos y software o por vicios ocultos de los mismos, para mantener las condiciones de Servicio previstas en el SLA. Asimismo, deberá proveer, sin costo alguno para la Obra Social ni para los Prestadores, todo el papel que

CARLOS T. PICCIONE
VICEPRESIDENTE
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A. PROSS



0205 / 15


DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A. PROSS

resultara necesario para la prestación del Servicio exclusivamente para el Canal POS.

- b. El mantenimiento preventivo se llevará a cabo con visitas programadas a la oficina de la Obra Social y a los domicilios de los Prestadores, que se coordinarán previamente, de acuerdo al Plan de Mantenimiento que se defina de común acuerdo entre las Partes durante el Periodo de Construcción. En cada visita, el PROVEEDOR procederá a la limpieza y ajuste de los equipos que componen el Punto de Conexión de cada Prestador, corroborando su funcionamiento. Asimismo, para el Canal POS, el PROVEEDOR tomará a su cargo la reposición de los bienes consumibles necesarios para la prestación del Servicio y funcionamiento de los equipos provistos por él.
- c. El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo correrá por exclusiva cuenta y cargo del PROVEEDOR. No obstante ello, todo reemplazo de partes, reparaciones y ajustes que resulten necesarios debido a fallas producidas por el actuar negligente o doloso de la Obra Social o del Prestador será con cargo para la Obra Social o el Prestador, según quién haya actuado negligente o dolosamente.
- d. Ni la Obra Social ni el Prestador serán responsables por los daños y perjuicios producidos por o con ocasión de la instalación, uso y mantenimiento del equipo propiedad del PROVEEDOR, en tanto y en cuanto dichos daños y perjuicios no sean consecuencia de su acción u omisión jurídicamente reprochable. En este sentido, el PROVEEDOR mantendrá indemne al CLIENTE y al Prestador de todos los reclamos realizados con ocasión de tales daños y perjuicios no imputables al CLIENTE y/o al Prestador.
- e. 3. Niveles de Servicio (SLA)

Item Nro.	SLA	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
-----------	-----	--------------	--------	-------------	---------------------	--------------------	--------

CARLOS T. PIGNONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS

Chavez

0205 / 15

Dr. ENRIQUE EZIO MACSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



La Matriz de Variables que se presenta a continuación está estructurada de la siguiente manera:

Item SLA Nro.: *Contiene la numeración de cada uno de los indicadores que contiene la matriz.*

Tipo de Srv.: *Contiene la referencia al tipo de servicio sobre el que se desea medir.*

Nombre: *Contiene la denominación de los indicadores del nivel de servicio.*

Descripción: *Contiene la descripción de los indicadores del nivel de servicio.*

Nivel de prestación: *Contiene los valores de los indicadores esperados por la Obra Social.*

Fórmula de cálculo: *Contiene la descripción de la fórmula de cálculo a aplicar para determinar el nivel de servicio logrado.*

Fuente: *Contiene la descripción general de la fuente de los datos que serán utilizados en la fórmula de cálculo para determinar el nivel de servicio logrado.*

Vigencia: *Esta SLA se activara el día 61, una vez finalizada la etapa de estabilización y continuara hasta la finalización del contrato.*

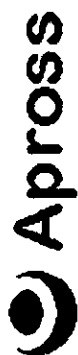
Nota: *Estos índices de nivel de prestación se medirán en forma anual, ante cualquier consulta por parte de la obra social, podrá analizarse semestralmente.*


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.


Dr. ENRIQUE EZIO MACCA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.



0205/15



Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
1.	Concentrador de Transacciones para ruteo	Disponibilidad en Hora Pico	Tiempo en que el Centro de Concentrador de Transacciones está funcionando correctamente.	99.7% del tiempo en horas pico.	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	Log de errores del concentrado de transacciones.
2.	Concentrador de Transacciones para ruteo	Disponibilidad en Hora no Pico	Tiempo en que el Centro de Concentrador de Transacciones está funcionando correctamente.	99.5% del tiempo en horas no pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	Log de errores del concentrado de transacciones.
3.	Adaptador PROVEEDOR Obra Social	Disponibilidad del Adaptador en Hora Pico	Tiempo en que el adaptador está funcionando correctamente, en capacidad transformar, recibir y enviar la información.	99.7% del tiempo en horas pico.	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre el total de horas pico.	Log de errores del adaptador.
4.	Adaptador PROVEEDOR Obra Social	Disponibilidad del Adaptador en Hora no Pico	Tiempo en que el adaptador está funcionando correctamente, en capacidad transformar, recibir y	99.5% del tiempo en horas no pico	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre el total de horas no pico.	Log de errores del adaptador.

CARLOS E. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A. PRO.S.S.

0205/15

DR. ENRIQUE EZIO MARSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



CARLOS J. PICCIONE
JEFE DE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A PRO. S.S.

0205/15

Dr. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A PRO. S.S.

Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
			enviar la información.			
5.	Vinculo PROVEEDOR - Obra Social	Disponibilidad del vinculo en Horas Pico	Tiempo en que el vinculo está funcionando en correctamente, en capacidad de transportar información.	99.7% del tiempo en horas pico.	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre el total de horas pico.	- Log de la aplicación de Network Management - Accesoriamente, informes del PROVEEDOR del vinculo.
6.	Vinculo PROVEEDOR - Obra Social	Disponibilidad del vinculo en Horas no Pico	Tiempo en que el vinculo está funcionando en correctamente, en capacidad de transportar información.	99.5% del tiempo en horas no pico	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre el total de horas no pico.	- Log de la aplicación de Network Management - Accesoriamente, informes del PROVEEDOR del vinculo.
7.	Canal Internet	Disponibilidad en Hora Pico	Tiempo en que el Web Server y demás componentes está disponible.	99.5% del tiempo en hora pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	- Log de errores del Web Server y otras aplicaciones a emplear para conformar el canal
8.	Canal Internet	Disponibilidad en Hora no Pico	Tiempo en que el Web Server y demás componentes está disponible.	99.0% del tiempo en hora no pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	- Log de errores del Web Server y otras aplicaciones a emplear para conformar el canal

Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
9.	Canal Internet	Tiempo de respuesta "end to end"	Tiempo que transcurre desde que el Centro de Transacciones recibe un mensaje hasta que se publique la respuesta. No se considera como parte de este tiempo al empleado para procesar el mensaje.	90% en 10 segundos. 100% en 20 segundos.	Fecha y hora de publicación de la respuesta menos fecha y hora de recepción del mensaje descontando el tiempo que tomó el la obra social para procesar la transacción.	Log del Centro de Concentrador de Transacciones. Log de errores del Web Server y otras aplicaciones a emplear para conformar el canal
10.	Canal IVR	Disponibilidad Hora Pico	Tiempo de disponibilidad del canal IVR Entiéndase que el sistema de IVR es un conjunto de hardware y software necesario para su funcionamiento.	99.7% del tiempo en hora pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	Log de errores de los distintos sistemas que conforman de IVR.
11.	Canal IVR	Disponibilidad Hora no Pico	Tiempo de disponibilidad del canal IVR Entiéndase que el sistema de IVR es un conjunto	99.5% del tiempo en hora no pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	Log de errores de los distintos sistemas que conforman de IVR.



Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
			de hardware y software necesario para su funcionamiento.			
12.	Canal IVR	Tiempo de respuesta "end to end"	Tiempo que transcurre desde que el Centro de Transacciones recibe un mensaje hasta que el Prestador recibe la respuesta. No se considera como parte de este tiempo al empleado para procesar el mensaje.	90% en 15 segundos. 100% en 25 segundos.	Fecha y hora de envío de la respuesta menos fecha y hora de recepción del mensaje menos el tiempo que tomó la obra social para procesar la transacción.	Log del Centro de Concentrador de Transacciones.
13.	Canal POS	Disponibilidad Hora Pico	Tiempo de disponibilidad del canal POS	99.5% del tiempo en hora pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	- Log de errores del sistema POS
14.	Canal POS	Disponibilidad Hora no Pico	Tiempo de disponibilidad del canal POS	99.0% del tiempo en hora no pico	Producto de todas las disponibilidades de los distintos componentes del servicio.	- Log de errores del sistema POS

CARLOS T. PACCIONE
JEFE DE DEPARTAMENTO
PROYECTO DE INFORMÁTICA
A.P.R.O.S.S.

Handwritten signature

0205/15

Dr. ENRIQUE EZIO MACISA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO



CARLOS PITICIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.P.R.O.S.S.

Chavez

0205 / 15

Dr. ENRIQUE EZIO MARCELA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.R.O.S.S.

Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
15.	Canal POS	Tiempo de handshake	Tiempo que transcurre desde que se atiende el llamado en el PROVEEDOR hasta que se logra la conexión (se realiza el hand-shake).	90% en 10 segundos. 100% en 15 segundos.	Fecha y hora de inicio de la conexión menos fecha y hora de hang up.	Log de la central telefónica (Rack de modems).
16.	Canal POS	Tiempo de respuesta "end to end"	Tiempo que transcurre desde que el Centro de Transacciones recibe un mensaje hasta que el Prestador recibe la respuesta. No se considera como parte de este tiempo al empleado para procesar el mensaje.	90% en 10 segundos. 100% en 20 segundos.	Fecha y hora de envío de la respuesta menos fecha y hora de recepción del mensaje menos el tiempo que tomó la obra social para procesar la transacción.	Log del Centro de Concentrador de Transacciones.
17.	Canal Integración de Aplicaciones	Disponibilidad del Adaptador en Hora Pico	Tiempo en que el adaptador está funcionando correctamente, en capacidad de	99,7% del tiempo en hora pico.	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre tiempo total.	Log de errores del adaptador.

Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
			transformar, recibir y enviar la información.			
18.	Canal Integración de Aplicaciones	Disponibilidad del Adaptador en Hora no Pico	Tiempo en que el adaptador está funcionando correctamente, en capacidad de transformar, recibir y enviar la información.	99.5% del tiempo en hora no pico.	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre tiempo total.	Log de errores del adaptador.
19.	Vínculo entre Prestadores que utilicen la Integración de Aplicaciones y el Centro Concentrador de Transacciones	Disponibilidad del vínculo en Horas Pico	Tiempo en que el enlace está funcionando correctamente, en capacidad de transportar información.	99.7% del tiempo en horas pico.	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre tiempo total.	Log de la aplicación de Network Management - Accesoriamente, informes del PROVEEDOR del vínculo.
20.	Vínculo entre Prestadores que utilicen la Integración de Aplicaciones y el Centro	Disponibilidad del vínculo en Horas no Pico.	Tiempo en que el enlace está funcionando correctamente, en capacidad de transportar	99.5% del tiempo en horas no pico.	Sumatoria del tiempo fuera de servicio sobre tiempo total.	Log de la aplicación de Network Management - Accesoriamente, informes del PROVEEDOR del vínculo.



Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
	Concentrador de Transacciones		información.			
21.	Canal Integración de Aplicaciones	Tiempo de respuesta "end to end"	Tiempo que transcurre desde que el Centro de Transacciones recibe un mensaje hasta que el Prestador recibe la respuesta. No se considera como parte de este tiempo al empleado para procesar el mensaje.	90% en 2 segundos. 100% en 5 segundos.	Fecha y hora de envío de la respuesta menos fecha y hora de recepción del mensaje menos el tiempo que tomó la obra social para procesar la transacción.	Log del Centro de Concentraciones.
22.	Mesa de Ayuda	Llamadas perdidas (abandonos)	Cantidad de llamadas no contestadas por un operador humano	5%	Sumatoria de las llamadas perdidas sobre cantidad de llamadas entrantes totales	Log de la central telefónica
23.	Mesa de Ayuda	Primer Contacto	Tiempo transcurrido entre el comienzo del tono de llamada (en el que la llamada ingresa a la cola de la Mesa de Ayuda) y la atención	Inferior a 30 segundos en el 80% de las llamadas.	Fecha y hora en que es atendida la llamada menos fecha y hora en que la llamada ingresa a la cola de mesa de	Log de la central telefónica (tiempo promedio de espera en cola).

CARLOS T. PISCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.

Handwritten signature
0205/15

DR. ENRIQUE EZIO MACO
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.

Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
			por parte de un ser humano. La atención por parte de un IVR no es considerada atención humana.	100% de los llamados en 60 segundos.	ayuda.	
24.	Mesa de Ayuda	Resolución de incidentes en primer nivel	Incidentes resueltos por la mesa de ayuda sin haber sido escalados al segundo nivel de servicio (soporte)	60% para los primeros dos meses con incrementos del 5% por mes hasta llegar o sobrepasar el 80%	Sumatoria de incidentes resueltos por Mesa de Ayuda sobre sumatoria total de incidentes.	Log de la aplicación de Mesa de Ayuda
25.	Mesa de Ayuda	Resolución de incidentes de prioridad Urgente	Tiempo en que un incidente de prioridad Urgente es cerrado por Mesa de Ayuda.	El 95% en menos de 15 minutos. El 100% en menos de 30 minutos.	Fecha y hora de cierre del incidente menos fecha y hora de la apertura del incidente.	Log de la aplicación de Mesa de Ayuda
26.	Mesa de Ayuda	Resolución de incidentes de	Tiempo en que un incidente de prioridad Alta es cerrado por	El 95% en menos de 30 minutos.	Fecha y hora de cierre del incidente menos fecha y hora de la apertura	Log de la aplicación de Mesa de Ayuda



Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
		prioridad Alta	Mesa de Ayuda.	El 100% en menos de 45 minutos.	del incidente.	
27.	Mesa de Ayuda	Resolución de incidentes de prioridad Media	Tiempo en que un incidente de prioridad Media es cerrado por Mesa de Ayuda.	El 95% en menos de 1 hora. El 100% en menos de 2 hs.	Fecha y hora de cierre del incidente menos fecha y hora de la apertura del incidente.	- Log de la aplicación de Mesa de Ayuda
28.	Mesa de Ayuda	Resolución de incidentes de prioridad Baja	Tiempo en que un incidente de prioridad Baja es cerrado por Mesa de Ayuda.	El 95% en menos de 4 hs. El 100% en menos de 1 día.	Fecha y hora de cierre del incidente menos fecha y hora de la apertura del incidente.	- Log de la aplicación de Mesa de Ayuda
29.	SopORTE Técnico	Resolución de incidentes de prioridad Urgente	Tiempo en que un incidente de prioridad Urgente es cerrado por SopORTE Técnico.	El 95% en menos de 8 hs. El 100% en menos de 12 hs.	Fecha y hora en que se cierra el incidente por parte de SopORTE Técnico menos fecha y hora en que se recibe el incidente, descontando el tiempo de intervención de Proveedores	- Log de la aplicación de Mesa de Ayuda (debe constar en el certificado de servicio firmado por el usuario)
30.	SopORTE Técnico	Resolución de incidentes de prioridad Alta	Tiempo en que un incidente de prioridad Alta es cerrado por SopORTE Técnico.	El 95% en menos de 16 hs.	Fecha y hora en que se cierra el incidente por	- Log de la aplicación de Mesa de Ayuda

CARLOS PICCIONE
JEFE DE AREA

DR. ENRIQUE LEZIO M. ROSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.

0205/15



Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo	Fuente
		prioridad Alta	Alta es cerrado por Soporte Técnico.	El 100% en menos de 24 hs.	parte de Soporte Técnico menos fecha y hora en que se recibe el incidente, descontando el tiempo de intervención de Proveedores	(debe constar en el certificado de servicio firmado por el usuario)
31.	Soporte Técnico	Resolución de incidentes de prioridad Media	Tiempo en que un incidente de prioridad Media es cerrado por Soporte Técnico.	El 95% en menos de 72 hs. El 100% en menos de 5 días.	Fecha y hora en que se cierra el incidente por parte de Soporte Técnico menos fecha y hora en que se recibe el incidente, descontando el tiempo de intervención de Proveedores	- Log de la aplicación de Mesa de Ayuda (debe constar en el certificado de servicio firmado por el usuario)
32.	Soporte Técnico	Resolución de incidentes de prioridad Baja	Tiempo en que un incidente de prioridad Baja es cerrado por Soporte Técnico.	El 95% en menos de 5 días. El 100% en menos de 10 días.	Fecha y hora en que se cierra el incidente por parte de Soporte Técnico menos fecha y hora en que se recibe el incidente, descontando el tiempo	- Log de la aplicación de Mesa de Ayuda (debe constar en el certificado de servicio firmado por el usuario)

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DE DEPARTAMENTO

Unidif

0205/15

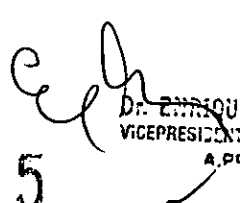
Dr. ENRIQUE EZEQUIEL BASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.R.O.S.S.



Item SLA Nro.	Tipo de Srv.	Nombre	Descripción	Nivel de prestación	Fórmula de cálculo de intervención de Proveedores	Fuente


CARLOS T. PICCIONE
DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.P.R.O.S.S.

0205/15

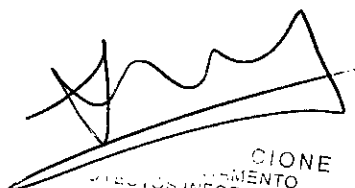

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.R.O.S.S.

10. Plazo de caducidad por respuesta UGPS-SVI.

La APROSS, y sus prestadores y efectores, deberán tener una arquitectura y funcionalidad que les permita cumplir adecuadamente y de modo propio, oportuno y regular con todos los requerimientos del SVI.

El tiempo de respuesta de la UG al SVI no podrá superar los dos (2) segundos.

En caso de incumplimiento, se tomará como válida e irrevisable la resolución que determine el APROSS.



CIÓN
UMENTO
INFORMATICO
A.PRO.S.S.



Dr. ENRIQUE EZIO MASO
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A PROSS



0205 / 15

ANEXO IV

TERMINOS DE REFERENCIA

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

1. Plan de Implementación y Puesta en Marcha

El oferente deberá elaborar, en forma detallada, un plan de implementación y puesta en marcha con una clara descripción del organigrama de proyecto y estructura de servicio, cronograma de actividades, tareas y entregables para estrategia de migración a partir de la solución vigente.

Implementación de la Solución, debe ser realizada durante los 45 días posteriores a la fecha de inicio de contrato y deben incluir los siguientes hitos de proyecto:

- *Capacitación, al 100% de prestadores y operarios de la solución en Apross sobre las características de la solución.*
- *Integraciones, deben ser finalizadas de manera transparentes para el 100% de los prestadores, sin generar impacto en los sistemas de información de los prestadores.*
- *Habilitación de Prestadores, el 100% de los prestadores deben ser conectados y habilitados para asegurar la continuidad de operación.*
- *Migración de Información Histórica, deben encontrarse disponibles los datos históricos de la solución vigente junto a la información operativa de la nueva solución.*

2. Periodos

- Periodo de Construcción: a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia del Contrato comenzará este periodo, en el cual el Oferente construirá y/o adaptará la Solución de Conectividad en Línea a los requerimientos funcionales y técnicos solicitados por la obra social en los Anexos xx denominados "Requerimientos Funcionales" y "Anexo Tecnológico". La Obra Social junto con el Oferente deben certificar, mediante un acta firmada de mutuo acuerdo, que las Transacciones emitidas desde un Punto de Conexión instalado en alguno de los Prestadores del Apross, son recibidas en los sistemas de la obra social de acuerdo con las*

CARLOS PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.

74

0205 / 15

Dr. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.

especificaciones mencionadas, la Transacciones que deben certificarse son las detalladas en el anexo de requerimientos funcionales.

A partir de la finalización del Periodo de Construcción, el Oferente deberá comenzar a brindar el Servicio a los Prestadores de la obra social. El Oferente deberá tomar todos los recaudos necesarios para que el Periodo de Construcción finalice en la fecha prevista en el Plan de Implementación definido de mutuo acuerdo con la obra social.

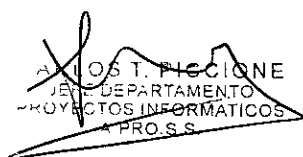
- b. Periodo de Instalación: Al finalizar el Periodo de Construcción y junto con el inicio de la prestación del Servicio, comenzará el Periodo de Instalación, donde el OFERENTE deberá instalar y habilitar masivamente los 14.700 Puntos de Conexión necesarios para la habilitación de los Prestadores al Servicio. Esta etapa finalizará en la fecha indicada en el Plan de Implementación.*
- c. Periodo de Estabilización: Simultáneamente con el inicio del Periodo de Instalación, también comenzará el periodo de Estabilización, donde se realizarán todas las verificaciones necesarias para comprobar que el Servicio de Validación en línea responda a los niveles de servicio esperados, descriptos en el Anexo Correspondiente del presente Contrato denominado "Niveles de Servicio" (en adelante, SLA).*
- d. Periodo de Operación: A partir del día 45 comenzara el periodo de operación al 100% a partir del cual se comenzara a aplicar el SLA.*

3. Tareas a detallar en el plan de trabajo a presentar por el oferente:

Este plan deberá contener en detalle con la identificación de cada tarea que forman parte de cada periodo y sus respectivos plazos asociados, los recursos asignados, la estrategia de instalación, etc.

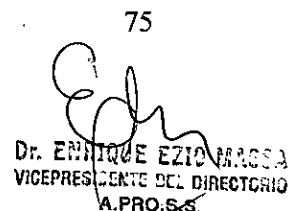
Todos los plazos informados en la propuesta deberán respetar las fechas/días de ejecución detallas en este pliego.

El proceso de migración deberá ser absolutamente transparente para los usuarios finales prestadores del servicio de salud, como para los usuarios internos de la obra social sin que en ningún momento se suspenda o altere el nivel de servicio.


CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.P.R.O.S.S.



0205 / 15

75

Dr. ENRIQUE EZIO MACCA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.P.R.O.S.S.

4. Integración del equipo de trabajo

El oferente deberá detallar para cada una de las etapas previstas la metodología y cronograma de trabajo, el equipo técnico/profesional que asignará, adjuntando a su propuesta la currícula del personal clave y su dedicación.

La implementación del sistema de validación en línea deberá estar a cargo de profesionales, con la idoneidad requerida sobre las herramientas implementadas y con conocimiento certificado de la operación de sistemas de validación en línea de obras sociales provinciales.

Se ponderará la participación de profesionales certificados nacionales e internacionalmente en disciplinas vinculadas a la informática médica por entes de reconocimiento internacional.

5. Obligación de realizar demostraciones

Los Oferentes se comprometerán a realizar demostraciones de la solución ofrecida a requerimiento del Apross, dentro de los 10 (diez) días corridos a partir de la presentación de la oferta. La demostración consistirá en la ejecución de pruebas de funcionamiento preparadas especialmente para simular los distintos escenarios de operación en los cuales deberá operar la solución en régimen con el mismo nivel de exigencia de la operación de una obra social provincial. Para la evaluación de los distintos casos de prueba se tendrán en cuenta las respuestas recibidas de los Oferentes para los ítems detallados en el anexo de requerimientos funcionales.

Las pruebas se desarrollarán en entornos que simulen las características operativas del Apross y serán llevadas a cabo en los sitios que los Oferentes y la obra social estimen convenientes para tal fin.

Change Management: desde el inicio de contrato se debe detallar la estrategia de gestión del cambio y el impacto sobre los procesos críticos de negocio, a partir de la ejecución de este contrato.

6. Confidencialidad.

El OFERENTE se obliga a resguardar la confidencialidad de toda información que reciba de la obra social y/o de los Prestadores como consecuencia de la celebración del presente Contrato, así como de todo dato y/o información que circule a través del Servicio. Asimismo, el OFERENTE se compromete a no utilizar los datos y/o la información que le sea brindada por la obra social y/o los Prestadores o que pueda producir como consecuencia de la operación del

CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMÁTICOS
A.PRO.S.S.



0205 / 13

76

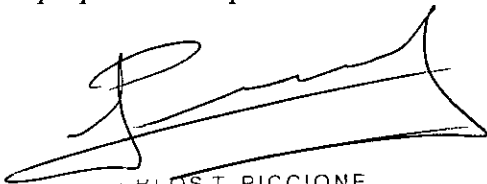

DR. ENRIQUE EZIO MASSA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.

Servicio para otro propósito que el de dar cumplimiento al presente Contrato, estando expresamente prohibido usar dicha información y/o datos para el beneficio propio o de un tercero. El OFERENTE será responsable asimismo por el cumplimiento de estas disposiciones por parte de sus empleados, subcontratistas, empleados de subcontratistas y demás personas de que se valga en la ejecución del presente Contrato. El OFERENTE deberá indemnizar y mantendrá indemne al CLIENTE y a los Prestadores de cualquier daño, costo y/o responsabilidad que resulte de cualquier uso no autorizado de la información y/o de los datos de cualquier incumplimiento a lo previsto en la presente Sección. Esta obligación de confidencialidad regirá aún luego de finalizada la Vigencia del Contrato. En caso de que el OFERENTE incumpla la obligación de confidencialidad prevista en la presente cláusula, la obra social podrá considerar automáticamente resuelto el presente Contrato y tendrá derecho a reclamar al OFERENTE, además de lo previsto en el presente Contrato, todos los daños y/o perjuicios ocasionados.

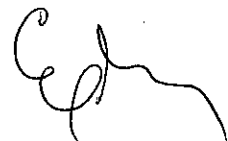
Derechos del Apross:

El Oferente renuncia en forma incondicional a realizar reclamo alguno por falta de concreción de la celebración

El Apross se reserva el derecho de utilizar el procedimiento y criterio de selección que considere más conveniente, pudiendo rechazar ofertas que a su exclusivo juicio no fueren satisfactorias a su interés, sin que dicho rechazo o la adjudicación, total o parcial, puedan dar lugar a reclamo o indemnización alguna, por cualquier concepto, ni al reintegro de gastos incurridos con la preparación o presentación de las mismas.



CARLOS T. PICCIONE
JEFE DEPARTAMENTO
PROYECTOS INFORMATICOS
A.PRO.S.S.



Dr. ENRIQUE EZIO MACCA
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
A.PRO.S.S.

0205 / 15