

LICITACION PUBLICA 061/2024

DISPOSICIONES GENERALES.

El presente llamado a licitación tiene por objeto la **Contratación de Servicio de Provisión y Soporte de Sistemas para el Hospital de Cuenca Alta Dr. Néstor Kirchner S.A.M.I.C – HCANK**, en adelante “EL HOSPITAL”, sito en Ruta Provincial Nº 6, en su cruce con la Ruta 205 de la Ciudad de Cañuelas, Provincia de Buenos Aires conforme Especificaciones Técnicas del presente y Pedido de Cotización elaborado a tal fin.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO Y VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

La prestación del servicio deberá iniciarse, para el caso del Renglón Nº 1.1, con anterioridad a los 10 (diez) días desde el momento de recepción de la orden de compra o según propuesta presentada y aprobada por el HCANK, debiendo extenderse por un plazo máximo de 2 (Dos) Meses. Cumplido dicho plazo iniciará la prestación del Renglón Nº 1.2 y se extenderá por un periodo de 12 (Doce) Meses, con opción a Prorroga hasta por igual periodo, a cuenta, orden y consideración del Hospital, previa notificación al prestador del servicio con una antelación de 60 días de la finalización del periodo original de contrato.

PLAZO MANTENIMIENTO OFERTA.

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el plazo mínimo de 30 días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura.

OBTENCION DEL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES. CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO ELECTRONICO. NOTIFICACIONES.

Los Interesados deberán obtener el Pliego de Bases y Condiciones en la Oficina de Compras y Contrataciones del Hospital, previa acreditación del depósito de la suma establecida de **Pesos Cuarenta Mil (\$40.000,00)** en la cuenta corriente institucional del Banco de la Nación Argentina Nº 1800022504 Sucursal 1290, Avda. Libertad 698 de la Localidad de Cañuelas **hasta 72 horas con anterioridad al Acto de Apertura de Ofertas**, la cual se desarrollará el **VIERNES 22 DE NOVIEMBRE DE 2024 A LAS 10.00 HORAS** en la Oficina de Compras de la institución.

El adquirente del Pliego deberá constituir la “**Dirección de Correo Electrónico**” que Oficiará como domicilio electrónico y a la cual el Hospital enviará todas las comunicaciones previas al acto de apertura y aquellas que se hagan durante el proceso licitatorio y el eventual desarrollo contractual. Los avisos, notificaciones, intimaciones, así como cualquier otro tipo de comunicación o contacto que se efectuó desde la Institución, resultarán practicadas digitalmente en el domicilio electrónico constituido y contarán con plena validez y suficiencia desde el momento de su recepción, representado formal notificación y dando inicio al cómputo de los plazos que pudieran corresponder.

CONSULTAS Y ACLARACIONES.

Las consultas y consideraciones al pliego de bases y condiciones particulares deberán efectuarse por escrito en el Hospital o en la dirección institucional de correo electrónico compras@hospitalcuencaalta.org.ar. Los consultantes deberán suministrar obligatoriamente su nombre o razón social, domicilio y dirección de correo electrónico en los que serán válidas las comunicaciones que deban cursarse hasta el día de apertura de las ofertas. **Dichas consultas y/o consideraciones deberán indefectiblemente presentarse con anterioridad a las 72 horas hábiles de la Apertura de Ofertas, no aceptándose consultas telefónicas, ni aquellas que resulten presentadas fuera del término referido.**

VISITA PREVIA A LAS INSTALACIONES.

Todos los oferentes deberán recorrer las instalaciones del Hospital en el que se desarrollarán las tareas a contratar, **hasta 72 hs hábiles antes de la fecha de apertura**. Se entenderá en consecuencia que se encuentran incluidas las prestaciones que, de acuerdo con su juicio y experiencia, deberá realizar para el fiel y estricto cumplimiento de sus obligaciones, aunque las mismas no estén explicitadas en la oferta. **Como resultante de dicha visita se extenderá el Certificado de Visita** por el personal oportunamente asignado a tal fin por la autoridad competente. **Quien lo emita consignará la fecha y lo firmará. Se entenderá que antes de presentar su oferta, el oferente se ha asegurado que su cotización cubrirá todas las obligaciones emergentes del contrato.**

PRESENTACION DE MUESTRA DEL SISTEMA.

Se hace constar que conjuntamente con la oferta de servicio, el proveedor deberá indefectiblemente **acompañar archivo demostrativo del sistema y/o servicio propuesto. Además, el oferente deberá acompañar folletería, manuales y/o todo aquel elemento que permita vislumbrar el alcance, funcionamiento y potencialidades del sistema propuesto.**

Asimismo, el HCANK podrá solicitar eventualmente la realización de muestra ampliada/presentación del sistema y/o servicio cotizado, la cual deberá resultar desarrollada en la sede del HCANK en un plazo máximo de 72 hs a contar desde la convocatoria por parte de la Institución. La no presentación de la muestra y/o presentación ampliada en caso de solicitarse, resultara causal de desestimación de la Oferta.

ESPECIFICACIONES PARTICULARES

CONSIDERACIONES GENERALES

LUGAR DE PRESTACIÓN

El sistema se debe implementar y poner en marcha en el Hospital de Cuenca Alta Dr. Néstor Kirchner S.A.M.I.C – HCANK, sito en el cruce de Ruta Prov. 6 y Ruta 205 de la localidad de Cañuelas, Pcia. de Buenos Aires.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN. La prestación del servicio deberá iniciarse, para el caso del Renglón N° 1.1, con anterioridad a los 10 (diez) días desde el momento de recepción de la orden de compra o según propuesta presentada y aprobada por el HCANK, debiendo extenderse por un plazo máximo de 2 (Dos) Meses. Cumplido dicho plazo iniciará la prestación del Renglón N° 1.2 y se extenderá por un periodo de 12 (Doce) Meses, con opción a Prorroga hasta por igual periodo, a cuenta, orden y consideración del Hospital, previa notificación al prestador del servicio con una antelación de 60 días de la finalización del periodo original de contrato.

EXPERIENCIA. EQUIPO PROFESIONAL

El contratista debe contar con un equipo profesional de amplia experiencia conformado por expertos en informática y procesos medico asistenciales. La totalidad del personal estará bajo exclusivo cargo de la adjudicataria, así como los sueldos, seguros, beneficios, obligaciones sociales, y toda otra obligación derivada de la relación laboral entre el personal afectado al servicio y la adjudicataria; no generándose en consecuencia relación de dependencia alguna con el HCANK. En tal sentido, el personal utilizado por quien resulte adjudicatario, no adquiere por la contratación ningún tipo o forma de relación de dependencia con el HCANK, siendo por cuenta de la firma contratada todas las responsabilidades emergentes de la relación laboral con el personal empleado.

CARACTERÍSTICAS MINIMAS DEL SISTEMA REQUERIDO

REGLON N° 1.1.1: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN, IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA DE SISTEMAS - **SISTEMA INTEGRAL DE PACS (SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y ARCHIVADO DE IMÁGENES)** PARA EL “HOSPITAL DE CUENCA ALTA NÉSTOR KIRCHNER” SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA LA COMUNIDAD SAMIC

El oferente deberá efectuar una propuesta a los efectos de cumplir con el siguiente flujo de trabajo:

Proceso de Admisión de Pacientes (HIS): Se mantendrá el flujo de trabajo actual de agendamiento, registro y recepción de pacientes a través del sistema existente.

Proceso de Admisión de Pacientes (PACS): El oferente deberá proponer una solución que permita registrar al paciente, seleccionándolo por DNI dentro de las opciones que ofrezca el sistema a los efectos de generar una lista de trabajo. Asimismo, deberá permitir, el registro de la información demográfica del paciente (nombre, apellido, fecha de nacimiento, documento de identidad, correo electrónico, etc.) y permitir el agendamiento rápido a través de un flujo de demanda espontánea de la prestación médica a realizar. El listado de prestaciones médicas habilitadas con sus códigos será proporcionado por el Organismo al momento de la implementación.

Adquisición y Procesamiento de Imágenes: El oferente deberá proporcionar el sistema de Lista de Trabajo DICOM (DICOM Modality Worklist) a los equipos de imágenes que lo soporten a fin de simplificar la tarea del técnico radiólogo, permitiéndole a los equipos consultar por los estudios pendientes de realización y facilitando la carga de información demográfica en los equipos. El oferente deberá suministrar el sistema PACS con visualización de imágenes de acuerdo con las especificaciones técnicas del pliego. El Área de Diagnóstico por Imágenes cuenta actualmente con equipamiento para realizar estudio de radiología simple, mamografía, tomografía y ecografías **con un promedio de 35.000 estudios anuales.**

Reportes Radiológicos: El oferente deberá proporcionar un módulo de generación de informes radiológicos que será utilizado por los médicos radiólogos para la confección del informe de acuerdo con las especificaciones técnicas del pliego.

Alcance del Proyecto: El mismo deberá contemplar su configuración e implementación para el Hospital. Asimismo, deberá permitir la visualización de imágenes en los diferentes Hospitales periféricos. Se solicita que permita la comparación de estudios previos del paciente. Que tenga registro de ingreso de los diferentes usuarios con contraseña. Utilización del PACS con sistemas compatibles con otros RIS, HIS, EMR y Soporte IHE. Compresión automática sin pérdida de calidad. Independientemente de la existencia o no de las modalidades en el Área Diagnóstico por Imágenes del Hospital, el oferente deberá garantizar la conexión de modalidades que potencialmente se pudiesen adquirir durante el período contractual y posterior.

FUNCIONES:

Vista rápida de lista de trabajo de pacientes

Personalización de Vista: Los usuarios podrán personalizar la vista de la lista de trabajo de pacientes acorde a los sectores de trabajo, lo que permitirá una visualización más adecuada a las necesidades específicas de cada sector.

Selección y Manejo de Columnas: Capacidad de seleccionar, renombrar y redimensionar columnas para ajustar la información visualizada según preferencias del usuario.

Ajuste de Filtros: Los usuarios podrán aplicar y ajustar filtros para mejorar la búsqueda y organización de los datos de pacientes.

Manejo de Imágenes: Agrupación por Estudios y Profesionales. Las imágenes podrán ser organizadas en grupos según el tipo de estudio y el profesional responsable, facilitando el acceso y la gestión de los datos.

Exportación de Imágenes DICOM: Formatos de Exportación: Capacidad para exportar imágenes DICOM a diferentes formatos como PDF, JPG, entre otros.

Herramientas de Medición: Deberá incluir herramientas para realizar mediciones en milímetros, ángulos, ángulo de Cobb y píxeles, permitiendo análisis detallados de las imágenes.

Anotaciones: Posibilidad de agregar texto, flechas y otras anotaciones sobre las imágenes para proporcionar información adicional o destacar áreas específicas.

Enrutamiento de Estudios DICOM: Reglas Configurables: Los estudios DICOM podrán ser enrutados automáticamente basándose en reglas configurables, lo que optimiza el flujo de trabajo y asegura que los estudios sean dirigidos a los lugares o profesionales correctos.

Conectividad: Soporte DICOM: almacenamiento DICOM, consulta y recuperación de proveedor de servicio con soporte técnico de CT, MR, CR, RF, XA, NM, US, DR, MG, VL, PT, RT y SC.

Visualizador: Acceso y Herramientas para Médicos Radiólogos: Acceso Presencial y a Distancia: Los médicos radiólogos podrán acceder al visualizador tanto en instalaciones físicas como de manera remota, a través de una interfaz accesible.

Herramientas Completas: Acceso a la totalidad de las herramientas disponibles para la revisión y análisis de estudios. Herramientas de rotación, zoom, lupa de aumento, ajuste de brillo y contraste. Herramientas de medidas de distancia y ángulos. Anotaciones de texto y gráficos, con función de lápiz y flecha. Definición de Regiones de Interés (ROI), cálculo y visualización de valores estadísticos relativos a la ROI (Unidades Hounsfield). Configuración de funciones Windows/Level (W/L) sobre imágenes o una región de interés (ROI). Herramientas para reconstrucción MPR (Reconstrucciones Multi Planares), MIP /MinIP (Proyecciones de Máxima y Mínima Intensidad). Funciones de cine con controles de reproducción.

Administración de Listas de Trabajo: Capacidad para gestionar listas de trabajo con filtros ajustables según datos y estado del estudio (revisado, informado, no visto).

Visualización Comparativa: Posibilidad de visualizar estudios previos y actuales de forma comparativa y de toda la serie.

Integración con Sistemas de Reconocimiento de Voz: Herramientas integradas para generación de informes mediante escritura, tipeo o grabación de audio.

Descarga de Imágenes: se deberá permitir la descarga de imágenes en formatos DICOM, PNG, JPEG y BMP, así como guardar videos en formato MP4.

Gestión de Imágenes: Capacidad de guardar imágenes significativas, nuevas series con anotaciones y edición sobre imágenes. Posibilidad de restaurar la imagen original y borrar imágenes o estudios (con autorización previa).

Visualización Avanzada: Opciones para visualizar imágenes en tamaño real, calibrar imágenes, y visualizar líneas de referencia.

Impresión de Imágenes: Impresión de imágenes para impresoras DICOM y PC.

Mostrar/Ocultar Información DICOM: Opciones para mostrar u ocultar información DICOM y visualizar datos DICOM del paciente.

Generación de Notas Técnicas: Posibilidad de agregar notas técnicas para aclarar el contexto de las imágenes.

Visualización de Documentos y Reportes: Visualización de documentos escaneados y reportes de estudios previos.

Selección Multiformato de Imágenes: Capacidad para seleccionar diferentes formatos de visualización de imágenes.

FUNCIONALIDADES ADICIONALES:

Importación de Archivos DICOM: Capacidad de importar archivos DICOM y reordenar imágenes de forma personalizada.

Gestión de Series y Herramientas: Opciones para cerrar series, visualizar estudios previos al actual, y personalizar herramientas con mouse y atajos de teclado.

Herramientas de Medición: Herramientas para zoom, ajuste de contraste, medición de líneas, lupa, cambio de orientación, inversión de contraste, rotación, inserción de marcas, medición ROI, ángulos (incluido Cobb), índice cardiorádico, inclusión de texto y marcadores.

Generación de Reportes: Generación de reportes radiológicos con extracción de datos del paciente de la base DICOM. Sin límite de caracteres, con selección de plantillas guardadas por usuario, adjuntos desde otros archivos, y grabación de dictado. Corrección de informes previa autorización del jefe de área.

Herramienta para Dispositivos Móviles: Búsqueda de Pacientes: Búsqueda por nombre, apellido o DNI.

Adaptación de Pantalla: Adaptación automática al tamaño de la pantalla del dispositivo.

Visualización y Edición: Visualización de estudios con editor de herramientas de imágenes adaptadas para dispositivos móviles.

REPORTES:

Búsqueda y Filtrado: Búsqueda por fecha, destino, modalidad, estado, y profesional médico y técnico.

Estadísticas de Estudios: Suma de estudios por mes, año, médicos referentes, médicos informantes y tiempo de demora en interpretación de resultados.

Datos de Pacientes y Estudios: Reportes sobre pacientes, fechas, médicos referentes, códigos diagnósticos y de procedimientos, consultas, turnos (otorgados, admitidos, ausentes, reprogramados, suspendidos, etc.), modalidades, destinos, derivaciones, agenda diaria.

FLUJO DE TRABAJO:

Estados del Estudio: Gestión del estado del flujo de trabajo desde admitido, confirmado, cancelado, en proceso, completado, no leído, leído, preinformado, aprobado, entregado, enviado, hasta en resguardo.

El volumen que se debe contemplar para el licenciamiento del PACS deberá ser no menor a 35.000 estudios anuales.

El licenciamiento del PACS deberá contemplar como mínimo de 20 a 30 usuarios concurrentes (usuarios conectados al mismo tiempo).

El licenciamiento del PACS deberá contemplar como mínimo 20 modalidades.

Deberá ser instalado en Windows Server o Linux. -

Deberá ser compatible con los sistemas Windows, Linux y opcional Mac Os.

Deberá ser compatible con la mayoría de los Navegadores utilizados en la actualidad, preferentemente Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge y Safari.

Deberá ser compatibles con los estándares HL7.

Deberá garantizar compatibilidad con formato DICOM.

Deberá garantizar la provisión de toda licencia que sea relevante para el correcto funcionamiento e instalación del sistema, que sea ajena a la licencia del sistema operativo.

Deberá tener la función Tiempo de Respuesta (esta permite la optimización del tiempo de respuesta)

Deberá soportar estándares mundiales de privacidad y seguridad como ser las Normativas HIPAA.

La interface usuaria deberá permitir su lectura en idioma español.

Debe poseer Worklist inteligente y la misma deberá permitir su personalización.

El acceso al sistema debe estar basado en perfiles.

Deberá permitir una visualización multi-monitor multicromático.

Deberá permitir la compresión de imágenes 2 a 1 aproximadamente automáticamente sin pérdida de calidad.

Deberá tener la función de acceder a visualizar imágenes médicas sin necesidad de software adicional en el dispositivo que se utiliza, con acceso a imágenes nativas. Esto significa que los profesionales de la salud puedan acceder a las imágenes y datos en una web de navegador, lo que facilita la visualización desde diferentes dispositivos como computadoras, o incluso teléfonos móviles.

El visor de diagnóstico deberá ser compatible con protocolo HTML5.

Deberá permitir la exportación de las imágenes DICOM en formatos JPG, JPEG, PDF, BMP, entre otras.

Deberá permitir la impresión de las imágenes

Deberá permitir Registro de Pacientes sin Cita Previa por medio de una función que permita a los recepcionistas registrar a los pacientes sin necesidad de una cita previamente programada. Esto deberá incluir una interfaz fácil de usar en el Área de Recepción donde se puedan ingresar los datos demográficos del paciente, seleccionar el estudio a realizar y generar la lista de trabajo para la modalidad.

Deberá proporcionar el sistema de Lista de Trabajo DICOM (DICOM Modality Worklist) a los equipos de imágenes que lo soporten. La misma deberá estar integrada con el Sistema PACS y deberá tener la capacidad de poder integrarse a cualquier futuro Sistema HIS que pueda adquirir la Institución.

NOTA: El RENGLON N° 1.2.1, contemplara el Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Soporte Técnico de Sistemas – Licencia Sistema Integral de PACS (Sistema de Comunicación y Archivado de Imágenes) y procederá a continuación del cumplimiento de los términos del Renglón N°1.1.1, por un periodo de 12 (Doce) Meses, con opción a Prorroga hasta por un periodo de 12 (Doce) meses a cuenta, orden y consideración del Hospital, previa notificación al prestador del servicio con una antelación de 60 días de la finalización de dicho periodo

RENGLON N° 1.1.2: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN, IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA DE SISTEMAS - PORTAL DE WEB PARA PACIENTES, PLATAFORMA DE ENTREGA DIGITAL DE

RESULTADOS DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES Y ANALISIS CLINISCOS DE LABORATORIO - PARA EL “HOSPITAL DE CUENCA ALTA NÉSTOR KIRCHNER” SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA LA COMUNIDAD SAMIC

CARACTERÍSTICAS MINIMAS DEL SISTEMA REQUERIDO

El adjudicatario deberá proveer una plataforma para la gestión y entrega digital de estudios de diagnóstico por imágenes y análisis clínicos de laboratorio, tanto para pacientes como profesionales de la salud. La plataforma debe centralizar la gestión de pacientes, datos clínicos, informes médicos, análisis de laboratorio e imágenes diagnósticas.

El sistema debe integrarse con PACS (imágenes), HIS/RIS (informes e información demográfica) y LIS (laboratorio), garantizando la autonomía en el flujo operativo de cada servicio y gestionando los resultados en formato FHIR-HL7.

Debe ser compatible con los principales estándares de imagen (DICOM, HL7) y salud (HL7, FHIR, ICD-10), cumpliendo con la normativa de protección de datos (RGPD, HIPAA).

El sistema permitirá almacenar y entregar de manera segura los resultados de estudios en la nube, con acceso desde cualquier dispositivo web y la opción de compartir enlaces.

Debe contar con un módulo de BI (Business Intelligence) para acceder en tiempo real a métricas institucionales.

Entre sus características, debe incluir trazabilidad de los resultados, discriminación por paciente o médico, curvas de resultados previos, descarga de informes, gestión del historial, aplicaciones web responsive y envío electrónico de informes con firma electrónica.

El acceso a resultados estará disponible para los pacientes, quienes podrán compartirlos con sus médicos.

Se requerirá respaldo diario (back-up) de la base de datos

Debe contar con un sistema de roles y perfiles de visualización según usuario (médico, paciente, administración).

El sistema será modelo cliente-servidor con soporte web y móvil.

Debe poseer herramientas de manipulación de imágenes como contraste, zoom, medición y deshacer cambios.

Debe garantizar un tiempo de actividad del 99.5% y una respuesta inferior a 3 segundos por transacción en condiciones normales.

La seguridad se garantizará mediante autenticación de usuarios (2FA, biometría), encriptación de datos (TLS, AES-256) y registro de auditorías.

Los contratos de tratamiento de datos deberán cumplir con los niveles de seguridad exigidos por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPDP).

NOTA: El RENGLON N° 1.2.2, contemplará el Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Soporte Técnico de Sistemas - Licencia de Portal Web para Pacientes y procederá a continuación del cumplimiento de los términos del Renglón N°1.1.2, por un periodo de 12 (Doce) Meses, con opción a Prorroga hasta por un periodo de 12 (Doce) meses a cuenta, orden y consideración del Hospital, previa notificación al prestador del servicio con una antelación de 60 días de la finalización de dicho periodo

CRONOGRAMA DE TAREAS. CAPACITACION A USUARIOS

El oferente deberá efectuar y presentar un cronograma de tareas / plan de implementación en el cual se detallarán las acciones a desarrollarse, dimensionamiento de las mismas y sus plazos, así como toda otra información de relevancia que resulte pertinente en pos de explicitar las cualidades y calidades del objeto prestacional.

La Firma deberá dictar un mínimo de DOS (2) cursos de capacitación de las herramientas solicitadas, para un total de hasta DIEZ (10) personas por curso, que el Hospital designe, con una carga horaria no menor a CINCO (5) HORAS por curso y una duración no mayor de TRES (3) DÍAS HÁBILES ADMINISTRATIVOS. Los mismos, deberán contener alcance Teórico y Práctico donde se deberán abordar las siguientes cuestiones:

Desarrollar en forma teórica las capacidades y alcances del software.

Plantear los distintos usos aplicados, para ellos y sus herramientas.

Análisis de los resultados y beneficios obtenidos e interpretaciones de los mismos.

Como utilizar eficientemente todos los recursos del Software.

Los cursos deberán ser dictados directamente por el fabricante y/o representantes oficiales en la Argentina. Los mismos serán dictados en idioma español, en el Hospital. Se aceptará que sean dictados directamente por el fabricante a través de modalidad remota con apoyo del representante oficial en la Argentina, de forma presencial.

El Adjudicatario deberá proporcionar todo el material de estudio necesario y/o apuntes a los cursantes.

Capacitación para Administradores de Pacs.

SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA

Por fallas de instalación, puesta a punto y/o puesta en marcha y actualizaciones sin costo durante al menos DOCE (12) meses, a contar desde la fecha final de implementación. La adquisición será llave en mano debiéndose entregar la solución configurada y en funcionamiento, con todos los accesorios y cables (en caso de ser necesarios) que hagan al correcto y completo desempeño del mismo. Adicionalmente, comprende la provisión de todo el/los softwares/s y/o licencias necesarias, en un todo de acuerdo a lo requerido en el presente pliego de bases y condiciones.

Se debe incluir un servicio de soporte técnico y garantía de funcionamiento a partir de la puesta en marcha del sistema. El soporte técnico debe brindar respuesta a las necesidades técnicas/operativas que puedan surgir, como así también brindar la actualizaciones o nuevas versiones, mantenimiento de base de datos, etc. Se encontrará disponible bajo la modalidad 7x24.

A los fines de la prestación del presente servicio, se habilitará una mesa de ayuda, la que constituirá el único canal de comunicación entre el HCANK y el Sistema

ACTUALIZACIONES, MODIFICACIONES Y MEJORAS DEL SISTEMA

El Contratista debe desarrollar un proceso de actualizaciones, mejora constante y un mecanismo de modificaciones de los procesos y sistemas, en ese marco y con ese espíritu se debe incluir en esta propuesta las modificaciones y adaptaciones de todos los módulos y eventualmente la creación de módulos nuevos de baja complejidad.

CONFIDENCIALIDAD

El Sistema debe cumplir con los protocolos de servidores seguros y privacidad de la información tanto de la institución como de pacientes y trabajadores.

El contratista acepta mantener y tratar la información a la que pueda tener acceso con motivo o en ocasión del posible contrato, con un carácter estrictamente confidencial respecto de terceros.

El contratista no publicará ni utilizará dicha información sin haber obtenido previamente el consentimiento escrito del HCANK a tal efecto.

La obligación de confidencialidad se extiende a toda persona que por intermedio de El contratista tenga acceso a la información suministrada por el HCANK, El contratista será responsable de todo incumplimiento en relación al contrato.

