

ESPECIFICACIONES TECNICAS PARTICULARES

LICITACION PUBLICA 079/2024

REGLON Nº1 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOFTWARE DE GESTION DE ACTIVOS Y MANTENIMIENTO PARA ESTE “HOSPITAL DE CUENCA ALTA NÉSTOR KIRCHNER” SAMIC

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El software debe hacer posible exportar todos los datos almacenados en la base de datos en cualquier momento y organizados adecuadamente en relación con las tablas y las reglas de relación entre ellos. La exportación debe realizarse a través de formatos apropiados para la manipulación de datos, como hojas de cálculo, archivos en formato xml o formatos con capacidades compatibles, y debe garantizar la coherencia y la relación entre la información exportada desde la base de datos.

Debe ser de acceso a través de la interfaz WEB, en línea, con información en tiempo real.

Deberá tener acceso a través de la interfaz de Android, en línea y fuera de línea.

Debe permitir que el registro de los contratos se asocie con los activos, a fin de permitir la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio y la encuesta automática del cumplimiento del ANS establecido en función de los servicios prestados por el contrato respectivo.

Permitir el registro de activos, incluyendo:

- Su identificación;
- Su registro de ANMAT y fecha de vencimiento.
- Localización física;
- Fecha de instalación;
- Fecha de finalización de la garantía, que puede ser informada directamente, en un campo específico, o calculada automáticamente por el sistema en función del período de garantía (meses) informado por el usuario;
- Fabricante;
- Modelo;
- Tipo de vínculo con la institución (propio, alquilado, préstamo, etc.)
- Teléfono de contacto del centro de atención al cliente;
- Componentes / activos que forman parte de la jerarquía;
- Contrato vinculado al mantenimiento de activos: recuperarse del registro de contratos;
- Observaciones relevantes;

- Archivos adjuntos (fotos / archivos en diferentes formatos): permite la inserción de archivos adjuntos, desde una foto / imagen a archivos de diferentes extensiones (pdf, hojas de cálculo, videos, sonidos, etc.).
- Ejemplos de componentes / activos de interés son: unidades centrales de aire acondicionado, unidades individuales de aire acondicionado, instalaciones de bombas, dispositivos UPS, central de detección y alarma de incendios, paneles eléctricos, tanques de agua, pozos sistema de liquidación,
- presurización de extinción de incendios, lámparas, equipos de audio y video, extractores / ventiladores, componentes hidráulicos, etc.

El software debe permitir el registro de artículos de almacén (materiales y piezas) incluyendo, al menos, entre otros posibles datos del producto.

Sebe usar un código alfanumérico para la identificación del artículo, que el sistema puede calcular automáticamente.

Debe poder asignarse la categoría de artículo (eléctrica, electrónica, iluminación, hidrosanitaria, aire acondicionado, ascensor, red estructurada, audio y video, telefonía, civil, etc.)

Descripción del Artículo;

- Unidad de medida;
- Cantidad comprada de dicho artículo;
- Fecha de Adquisición de dicho artículo;
- Valor unitario de la adquisición de dicho artículo;
- Fecha de la última adquisición (si hay un registro anterior, se refiere a la presentación de la fecha que se obtendrá automáticamente en función del último registro realizado para el mismo artículo: historial de adquisiciones);
- Valor de la última adquisición (si hay un registro anterior, se refiere a la presentación del valor obtenido automáticamente en función del último registro realizado para el mismo artículo: historial de adquisiciones);
- Fecha de caducidad;
- Cantidad en stock (valor obtenido automáticamente de la base de datos del sistema);
- Cantidad a asegurar como stock mínimo;
- Clasificación de materiales en "material consumible con fecha de vencimiento", "material consumible con fecha de vencimiento" y "pieza de repuesto".

El software debe realizar la gestión del movimiento de existencias, controlando el nivel de existencias de materiales automáticamente a medida que se utilizan los artículos.

Debe permitir registrar el costo de horas hombre relacionadas con las categorías profesionales que llevan a cabo las actividades, de modo que sea posible definir diferentes costos.

Debe permitir el registro del procedimiento de mantenimiento aplicable al activo (puede ser un archivo que se adjuntará), poniéndolo a disposición del técnico que abre la llamada para realizar el servicio;

El sistema debe permitir la agrupación de activos:

Activos de una determinada ubicación (sectores) y activos de un mismo tipo (familias).

Debe permitir el registro de planes de mantenimiento, considerando las siguientes características:

- Genere automáticamente órdenes de servicio para el (los) activo (s) respectivo (s), según el programa de mantenimiento preventivo definido por el usuario; estas órdenes se tienen que generar también para los sectores involucrados.
- Habilite la reutilización del plan de mantenimiento definido en otros activos de la misma naturaleza.
- Permitir la inserción de varias observaciones (campo libre para inserción de texto) en el registro del plan de mantenimiento;
- Permitir registrar y ver el mantenimiento preventivo en forma de calendario.

Registró en la orden de servicio (SO), al menos, de la siguiente información:

- Descripción del problema;
- Fecha / hora de apertura del Ticket;
- Categoría de sistema a mantener (eléctrico, electrónico, iluminación, hidrosanitario, aire acondicionado, ascensor, red estructurada, audio y video, telefonía, civil, etc.);
- Equipo / instalación / identificación de activos;
- Datos del solicitante (nombre, cargo o función, teléfono, correo electrónico);
- Unidad del solicitante (lugar de trabajo);
- Activo a mantener;
- Profesionales asignados;
- Materiales usados;
- Servicios desempeñados
- Descripción del servicio;
- Valor del servicio;
- Registro de servicios prestados por terceros.
- Descripción de los Servicios;
- Valor de los servicios;

- Permitir el registro de varios costos adicionales (como gastos indirectos, fletes, impuestos, costos administrativos, etc.)
- Descripción de los Servicios;
- Valor de los servicios;
- Inicio del servicio de fecha / hora;
- Fecha / hora de finalización del servicio.
- Observaciones relevantes;
- Archivos adjuntos (fotos / archivos en diferentes formatos): permite la inserción de archivos adjuntos, desde una foto / imagen a archivos de diferentes extensiones (pdf, hojas de cálculo, videos, sonidos, etc.) en los formularios de registro del sistema, así como en los otros pasos El proceso de servicio.

El usuario administrador debería poder definir qué campos serán obligatorios en la apertura de la llamada que realizará el usuario.

De debe poder almacenar el historial de eventos durante el flujo de cambios realizados en el estado de las solicitudes y órdenes de servicio (Ejemplo: apertura de la llamada, análisis por el área técnica, asignación a la persona a cargo, inicio del servicio y finalización del servicio, recepción del servicio).

Deberá contar con un chat para el servicio en línea.

Se deben poder filtrar los datos resultantes de las consultas en todas las interfaces de consulta de la aplicación.

Se deben poder generar presupuestos, con base en la información registrada en la orden de servicio, en términos de materiales y servicios, permitiendo su posterior análisis y aprobación por parte de los gerentes responsables.

Permitir la definición de acuerdos de nivel de servicio (ANS):

El registro de un ANS con definición de criterios de medición en función de la información disponible en la base de datos, como, por ejemplo, el tiempo transcurrido entre el tiempo programado y el inicio del servicio, el intervalo de tiempo pasado en el servicio, el estado del sistema operativo (abierto, en servicio, completado, cancelado, etc.);

Permitir la asociación de ANS a los contratos registrados.

Control automático del cumplimiento de los criterios establecidos, de acuerdo con los ANS asociados a los contratos registrados.

Permitir la consulta del historial de intervenciones realizadas en activos registrados.

Debe permitir la consulta del costo de mantenimiento durante el período indicado por el usuario del sistema para cada activo.

El software debe permitir la generación de indicadores de rendimiento (informes y paneles) para el análisis de cómo los servicios planificados o solicitados por el usuario realmente se están llevando a cabo, como, por ejemplo, el porcentaje de OS realmente atendidos y cerrados, el porcentaje de OS servidos

dentro del tiempo estipulado, relación entre el número de sistemas operativos preventivos y correctivos, etc.

Debe permitir la generación de informes y varios gráficos, durante un período a ser definido por el usuario, en términos de cantidad de órdenes de trabajo y considerando criterios varios tales como el área solicitante, tipo de activo, tipo de mantenimiento, tiempo de ejecución, entre otros

Proporcionar flujo de aprobación para la liberación de materiales y la prestación de servicios previstos en Órdenes de servicio;

Permitir la visualización de los costos estimados, aprobados y realizados en las órdenes de servicio (Permitir la comparación entre presupuestos o estimaciones financieras de servicios planificados con

Servicios realmente prestados o prestados);

EL SISTEMA DEBE PERMITIR LA CONSULTA DE ACTIVOS VISUALIZANDO:

- Clasificación y subclasificación;
- Jerarquía de componentes;
- Costos asociados;
- Historial de problemas;
- Cualquier tipo de archivo adjunto.

Debe permitir la exportación de datos resultantes de informes al archivo de hoja de cálculo, archivo xml o formato equivalente.

Permitir el seguimiento de los servicios de mantenimiento, proporcionando información sobre el progreso, los sucesos, los tiempos de ejecución y los retrasos.

Deberá permitir la gestión diaria de las órdenes de trabajo, y además proporcionar su propia interfaz para el monitoreo diario de las órdenes de servicio programadas / programadas para facilitar el monitoreo de los servicios prestados;

El sistema debe permitir gestionar la asignación de recursos humanos entre las demandas programadas (órdenes de servicio).

Debe tener una generación automática de alertas para activos. Ejemplo: ciertos destinatarios son notificados por correo electrónico al abrir un sistema operativo para un activo en particular.

Tenga manuales de instrucciones impresos o digitalmente (ejemplo, archivo PDF) que cubran todos los módulos, recursos y funciones del software.

Debe tener el menos las siguientes alertas:

- Alerta de stock mínimo / stock de material
- Alerta de la proximidad del final de los períodos de mantenimiento programados;
- Alerta de proximidad de las fechas programadas para el mantenimiento periódico de los equipos (no debe confundirse con el mantenimiento preventivo programado);

- Alerta de proximidad de fechas de finalización de contratos de mantenimiento y actas de registro de precios.

Se debe poder monitorear la garantía de los activos, informando al usuario técnico si el activo está en garantía o no cuando se abre el sistema operativo.

Tenga funcionalidad de ayuda nativa en español con funciones de búsqueda textual, por palabra clave e índice de contenido.

Permitir acceso mediante dispositivos móviles: teléfonos inteligentes y / o tabletas (plataforma IOS y Android).

Debe tener un control completo de cuentas de usuario, con opciones jerárquicas que permitan modificar datos de usuario en general.

Recurso para la identificación de activos (ubicación y equipo) automáticamente mediante un código (QRCode, Barcode o similar), durante la prestación de servicios de mantenimiento.

Permitir el mantenimiento de todos los registros auxiliares (tablas de datos) necesarios para que el sistema funcione a través del propio sistema.

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

GENERAL

Proporcionar soporte inicial para la configuración del sistema y el registro de datos para el uso de la aplicación;

Proporcionar interfaces gráficas personalizadas para cada tipo de registro / consulta;

Permitir la personalización de las pantallas e informes generados, con la inclusión de logotipos y subtítulos;

La base de datos debe ser expandible según necesidad usuario.

LICENCIAS DE SOFTWARE

Los usuarios pueden usar el software simultáneamente, sin perjuicio de su rendimiento;

El derecho a usar las licencias será el mismo por la duración del contrato;

Aunque el derecho a usar la licencia es compatible con la duración del contrato, los datos almacenados están en posesión total y sin restricciones, y deben transferirse en cualquier momento en su totalidad, con un diccionario de datos y un modelo de datos, en particular al final del contrato para que la agencia pueda usarlos de la manera que considere apropiada.

MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE

El Software debe cumplir con todas las características descritas anteriormente y si alguna de ellas no funcionara, el proveedor debe corregirlo sin ningún cargo adicional en un plazo no mayor a 48 Hs

El proveedor debe realizar las actualizaciones necesarias de modo que el sistema sea óptimo en uso y procesamiento de datos, todas las actualizaciones deben ser sin costo adicional.

No puede haber pérdida de datos al realizar cualquier tipo de mantenimiento. La integridad de la información almacenada siempre debe estar garantizada.

EL SISTEMA DEBE SER ACCESIBLE 7 X 24 (7 DÍAS A LA SEMANA, 24 HORAS AL DÍA);

En términos de un mes, el sistema debe estar operativo un 98% del tiempo, mientras que el restante 2% de este tiempo debe estar destinado a actualizaciones y mantenimiento.

Para el apagado del sistema. Las paradas de mantenimiento programadas deben realizarse preferiblemente los fines de semana y feriados.

El proveedor pondrá a disposición, instalará y configurará una herramienta informática de medición de disponibilidad que será indicada por el Administrador del contrato. La herramienta debe ejecutarse en equipos con sistema operativo Windows 7 o superior.

INSTALACIÓN Y DESPLIEGUE

El proveedor debe proporcionar toda la infraestructura necesaria para el funcionamiento del Sistema, incluido, entre otros, el Servicio de base de datos, Seguridad de la información, Alojamiento de soluciones, espacio para almacenar información y cualquier otro software o servicios necesarios para el perfecto funcionamiento del software.

La implementación y configuración de la solución será del tipo SaaS - Software as a Service, en días hábiles, de acuerdo con el calendario y las horas impuestas por el Hospital.

En la fase inicial del servicio de implementación, se debe preparar un cronograma de actividades entre el hospital y el proveedor.

CAPACITACIÓN

La empresa debe ofrecer una capacitación integral a los servicios involucrados en el uso del sistema, debe proveer información clara y concisa de las funcionalidades de manera que el personal pueda utilizar todas las funcionalidades de manera óptima.

IDIOMA:

Tener el idioma Español;

La documentación del sistema debe estar en español;

El idioma predeterminado en la implementación debe ser español

UNIDAD MONETARIA:

El sistema debe poder manejar al menos la unidades monetarias, Peso, Dólar y Euro.

SEGURIDAD:

Para garantizar la seguridad física y lógica de los datos almacenados en el sistema, a través del control en diferentes niveles de acceso, con la identificación de qué datos y funciones, se puede acceder y por qué usuarios, cada uno con los atributos de lectura y escritura en el nivel desde el registro;

El software no debe permitir que el mismo usuario inicie sesión más de una vez;

La solución debe cifrar y garantizar la seguridad de la información de inicio de sesión y contraseña que viajará en la WEB y que se almacenará en una base de datos;

Todo el control y provisión de soluciones de seguridad son realizadas por el proveedor, como parte del servicio contratado

PERFILES DE ACCESO:

Debe existir la posibilidad de configurar perfiles de acceso de usuario directamente en el software, con diferentes asignaciones de permisos de acceso para cada perfil;

Cada usuario debe estar vinculado a un perfil de usuario, que definirá las funciones a las que tendrá acceso (con niveles de acceso) y las comunicaciones que recibirá;

SOPORTE EN LÍNEA:

El sistema debe tener Ayuda en línea a la que pueda acceder directamente el software, para uso de los usuarios finales;

COPIA DE SEGURIDAD

En cualquier momento, el hospital puede solicitar la generación de una copia de seguridad de datos.

COMPATIBILIDAD E INTERACTIVIDAD CON EL USUARIO.

Tener una interfaz para los usuarios a través de un navegador web para todas las funciones, sin la necesidad de instalar ningún componente en la computadora del usuario final;

El software debe ser accedido por los principales navegadores del mercado, durante todo el plazo del contrato, siendo al menos:

Escritorio: Las versiones más actuales y prontas a actualizar de los navegadores, Google Chrome, Mozilla Firefox y Edge.

Móvil: Android.