



**GOBIERNO DE SANTA CRUZ  
CAJA DE SERVICIOS SOCIALES**

<b>Procedimiento Contractual</b>			
<b>Tipo :</b>	Licitación Pública	<b>Nº</b>	<b>Ejercicio:</b> 2023
<b>Expediente N°: /CSS</b>			
<b>Rubro Comercial</b>			
<b>AFIN AL MOTIVO DEL LLAMADO</b>			
<b>Objeto de la contratación</b>			
“CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VALIDACION DE PRESTACIONES DE SALUD EN LINEA Y TIEMPO REAL CON DESTINO A LA CAJA DE SERVICIOS SOCIALES”			
<b>Costo del Pliego</b>	\$		
<b>RETIRO DE PLIEGOS</b>			
<b>Lugar/Dirección</b>		<b>Horario</b>	
El pago se efectuará mediante depósito bancario a favor de la CUENTA N° 01-415956-5 CBU: 0860001101800041595654 Caja de Servicios Sociales Chacabuco N° 60 (C.P. 9400) Río Gallegos, Santa Cruz		<b>De lunes a viernes de 09 a 15 hs.</b>	
<b>CONSULTAS</b>			
<b>Lugar/Dirección</b>		<b>Plazo y Horario</b>	
Dirección General de Compras Caja de Servicios Sociales Chacabuco N° 60 (C.P. 9400) Río Gallegos, Santa Cruz Página web: <a href="http://www.santacruz.gov.ar">www.santacruz.gov.ar</a>		<b>Hasta tres (3) días hábiles administrativos anteriores a la fecha de apertura, en el horario de 10 a 14horas.</b>	
<b>PRESENTACIÓN DE OFERTAS</b>			
<b>Lugar/Dirección</b>		<b>Plazo y Horario</b>	
Dirección General de Compras Caja de Servicios Sociales Chacabuco N° 60 (C.P. 9400) Río Gallegos, Santa Cruz		<b>Hasta el día y hora fijados para la Apertura de Ofertas</b>	
<b>ACTO DE APERTURA</b>			
<b>Lugar/Dirección</b>		<b>Fecha/Hora</b>	
Dirección General de Compras Caja de Servicios Sociales Chacabuco N° 60 (C.P. 9400) Río Gallegos, Santa Cruz		...../...../23 15:00 hs.-	

1110

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

1. OBJETO
  2. DEFINICIONES
  3. RESPONSABILIDAD INTERESADOS
  4. CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN
  5. COMPUTO DE LOS PLAZOS
  6. NO PODRAN SER OFERENTES
  7. PLAZO MANTENIMIENTO OFERTA
  8. RETIRO PLIEGO. CONSTITUCIÓN DOMICILIO COMUNICACIONES
  9. CONSULTAS Y ACLARACIONES
  10. OFERTAS – SU PRESENTACION
  11. OFERTAS – FORMALIDADES
  12. OFERTAS- CONDICIONES REQUERIDAS
  13. OFERTAS – REQUISITOS
  14. DOMICILIOS – JURISDICCIÓN
  15. GARANTÍA DE OFERTA
  16. OFERTAS – CONTENIDO
  17. APERTURA DE OFERTAS
  18. INADMISIBILIDAD DE OFERTAS
  19. DESCUENTOS
  20. PREADJUDICACIONES – IMPUGNACIONES
  21. ADJUDICACION
  22. GARANTÍA DE ADJUDICACIÓN
  23. DEVOLUCION DE GARANTIAS
  24. CONTRATO
  25. CONTRATO - SELLADO
  26. ORDEN DE PRELACIÓN
  27. INVARIABILIDAD DE PRECIOS
  28. AUMENTO - DISMINUCION
  29. PLAZO DE EJECUCION
  30. FACTURACION
  31. PAGO
  32. VIGENCIA DEL CONTRATO
  33. PENALIDADES
  34. CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y CASOS FORTUITOS
  35. RESCISIÓN
  36. RESPONSABILIDAD
  37. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  38. SITUACIONES NO PREVISTAS – NORMATIVA APLICABLE
- ANEXO A
- ANEXO I – ESPECIFICACIONES TECNICAS

1110

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES**

### **1. Objeto**

“CONTRATACION DEL SERVICIO OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VALIDACION DE PRESTACIONES DE SALUD EN LINEA Y TIEMPO REAL CON DESTINO A LA CAJA DE SERVICIOS SOCIALES” que comprenda la registración y/o autorización de las prestaciones que brinda la Caja de Servicios Sociales (CSS) de la Provincia de Santa Cruz a sus beneficiarios, y su correspondiente operatoria, garantizando que los sistemas que se poseen actualmente continúen funcionando con normalidad de acuerdo a los alcances establecidos en las especificaciones técnicas indicadas en la sección correspondiente de este documento y de acuerdo con los términos del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

El Organismo contratante es la Obra Social de la provincia de Santa Cruz denominada “CAJA DE SERVICIOS SOCIALES” (CSS), dependiente del MINISTERIO DE SALUD Y AMBIENTE DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, y en adelante cuando se haga referencia a ella, en forma indistinta se indicará la sigla expresada y/o el nombre del Organismo completo. El domicilio del mismo, para este procedimiento, se establece en calle Chacabuco N° 60, CP 9.400, ciudad de Río Gallegos, provincia de Santa Cruz.

### **2. Definiciones**

**Adjudicatario:** Es el oferente al que se le ha comunicado fehacientemente la adjudicación de la contratación a su favor hasta su formalización.

**Afiliados:** Son los beneficiarios de la Obra Social.

**Circulares:** significa cualquier comunicación escrita aclaratoria o modificatoria del Pliego de Bases y Condiciones Particulares emitida por la Autoridad Convocante de oficio o como respuesta a consultas realizadas por los interesados. Toda CIRCULAR integrará el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

**Comisión de Preadjudicaciones:** es la comisión interdisciplinaria evaluadora de las ofertas obtenidas integrada por funcionarios de la Obra Social.

**CSS:** la Caja de Servicios Sociales.

**Declaración Jurada:** significa cualquier manifestación escrita, presentada por el representante del oferente en la que declara o asume un compromiso, que se presume cierto para efecto de la presente licitación.

**Domicilio Electrónico:** es el domicilio de correo electrónico denunciado por cada oferente donde serán válidas todas las notificaciones que hagan al presente procedimiento de licitación pública.

**Interesado:** implica toda persona que descargó o retiró un ejemplar del pliego de Bases de Condiciones Particulares.

**Oferente:** Toda persona física o jurídica y/o contrato asociativo que presenta una oferta en el marco del presente procedimiento.

**Oferta:** se corresponde a la declaración de voluntad de carácter irrevocable y unilateral presentada por un interesado a los fines de participar en la licitación, la cual debe ajustarse a las condiciones y requisitos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la presente licitación.

**Pliego de Bases y Condiciones Particulares:** se encuentra constituido por el presente documento donde se establecen las bases y condiciones particulares que rigen la licitación, y sus anexos y circulares de corresponder.

**Proveedor/Prestador:** Es el adjudicatario, una vez que se ha perfeccionado la contratación.

### **3. Responsabilidad Interesados**

Es responsabilidad exclusiva de los interesados en presentar oferta, tomar debido conocimiento de todas las condiciones establecidas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

### **4. Conocimiento y Aceptación**

La formulación de la oferta implica el conocimiento y aceptación de este Pliego de Bases y Condiciones Particulares y el sometimiento a todas sus disposiciones y las de la Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Provincial N° 3.755 (t.o. Ley N° 3810) y Decreto N° 1678/22 – Anexo I “A” Reglamento de Contrataciones del Estado.

Supletoriamente serán de aplicación los principios que rigen las contrataciones públicas, los principios generales del derecho administrativo y los principios generales del derecho.

## **5. Computo de los plazos**

Los plazos fijados en días, se entenderán como días hábiles. En caso de fijar plazos en semanas, se computarán períodos de SIETE (7) días corridos. Los plazos fijados en meses o años, se calcularán en función a lo previsto en el Código Civil y Comercial de la Nación. Lo expuesto es aplicable, en la medida que los pliegos de bases y condiciones no dispongan lo contrario.

## **6. No podrán ser Oferentes**

- a) Las personas jurídicas o las personas físicas que, a título personal o como integrante de cualquier tipo de Sociedad, estén legalmente comprendidos en alguna de las causales de prohibición y/o incompatibilidad previstas en la legislación vigente para contratar con el Estado Provincial.
- b) Los fallidos o concursados mientras no obtengan su total rehabilitación y quienes se hallen sujetos a Concurso o Quiebra, o pedido de Liquidación, ya sea a título personal o en su condición de Directores, Síndicos o Gerentes de las Sociedades respectivas.
- c) Los inhibidos judicialmente.
- d) Los deudores en ejecución del Fisco Nacional, Provincial y Municipal por decisión judicial o administrativa firme y mientras no cancelen la deuda.-

## **7. Plazo Mantenimiento Oferta**

Los proponentes deberán mantener las ofertas por el término de TREINTA (30) días hábiles administrativos, a contar de la fecha del Acto de Apertura.

Al vencimiento de los plazos fijados para el mantenimiento de las ofertas, estas caducarán automáticamente.

Si en la licitación respectiva se formulara impugnación, el plazo de mantenimiento de las propuestas presentadas en la misma se considerará automáticamente ampliado CINCO (5) días.

Vencido el lapso fijado sin haberse efectuado Adjudicación, la oferta caducará, salvo que se obtuviere prórroga del proponente.

## **8. Retiro Pliego – Constitución Domicilio Comunicaciones**

Los interesados podrán obtener el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, previo pago del costo del mismo, mediante depósito en el Banco Santa Cruz S.A., Casa Central y/o en sus respectivas sucursales del interior de la provincia ó en la CABA, calle Maipú N° 99, a la Orden de: CAJA DE SERVICIOS SOCIALES - CUENTA N° 01-415956-5 - CBU: 0860001101800041595654.

La solicitud de pliego podrá cursarse vía e-mail, o retirarlo físicamente en la Dirección de Compras y Patrimonio en la Sede Central sita en Chacabuco N° 60 de la ciudad de Rio Gallegos o en la Delegación de la Caja de Servicios Sociales que funciona en las instalaciones de la Casa de Santa Cruz sita en calle 25 de mayo N° 279 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

No se aceptarán propuestas de oferentes que no hubieran adquirido el Pliego de Bases y Condiciones Particulares. La suma abonada en concepto de adquisición de pliegos no será devuelta a los adquirentes en ningún caso.

En esa oportunidad, constituirán también el “Domicilio de Comunicaciones” que constará en el respectivo recibo oficial de adquisición de Pliego, debiendo consignar domicilio, e-mail y teléfono al que la Dirección General de Compras y Patrimonio enviará todas las comunicaciones que hagan al proceso licitatorio, debiendo el destinatario, en caso de comunicaciones vía mail, confirmar su recibo. Los domicilios constituidos se reputarán subsistentes y serán válidas las actuaciones que en ellos se cumplan mientras no medie notificación fehaciente de su cambio.

## **9. Consultas y Aclaraciones**

Los interesados podrán formular consultas aclaratorias por escrito, hasta TRES (3) días hábiles administrativos anteriores a la presentación de su propuesta, ante la Dirección General de Compras y Patrimonio de la Sede Central sita en calle Chacabuco N° 60, en el horario de 09 a 14 horas.

Todas las consultas y sus respuestas, se comunicarán a todos los interesados que hubieren adquirido el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, en el “Domicilio de Comunicaciones” que hayan constituido al efecto, según Cláusula 8). Retiro Pliego – Constitución Domicilio Comunicaciones. Asimismo durante el procedimiento de selección, serán consideradas válidas las notificaciones o comunicaciones que realice el Organismo al “Domicilio de Comunicaciones” que oportunamente se haya declarado.-

La Caja de Servicios Sociales podrá efectuar las aclaraciones de oficio que considere conveniente.

## **10. Ofertas – Su Presentación**

La oferta se presentará en la Dirección General de Compras y Patrimonio de la Caja de Servicios Sociales, sita en calle Chacabuco N° 60 de la ciudad de Río Gallegos, provincia de Santa Cruz, hasta el día y hora fijados en el llamado.

Será redactada en idioma nacional, presentada en original y duplicado, correlativamente foliada. Los sobres, cajas o paquetes se presentarán perfectamente cerrados y contendrán en su cubierta la identificación de la contratación a que corresponden, el día, hora y lugar de presentación, conforme especificaciones descriptas en Cláusula N° 16).

## **11. Ofertas – Formalidades**

Toda la documentación que integre la oferta deberá estar firmada en todas sus hojas por quien detente el uso de la firma social o poder suficiente, en su caso, foliada en forma correlativa.

Toda raspadura o enmienda en partes fundamentales que hagan a la esencia del Contrato, debe ser debidamente salvada por los oferentes ya que, en caso contrario, la oferta será rechazada por aplicación de lo estipulado en Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Provincial N° 3.755 (t.o. Ley N° 3810) y Decreto N° 1678/22 – Anexo I “A” Reglamento de Contrataciones del Estado, Artículo 26, Inciso f).-

## **12. Oferta - Condiciones Requeridas**

Podrán formular oferta quienes acrediten su inscripción, vigente en el Registro Único de Proveedores de la provincia de Santa Cruz, en el rubro motivo del llamado. Las firmas que tengan en trámite el pedido de inscripción, podrán formular ofertas con la constancia de haber cumplido ese requisito, a consideración de la Subsecretaría de Contrataciones dependiente del Ministerio de Economía, Finanzas e Infraestructura de la provincia de Santa Cruz, debiendo presentar conjuntamente con la oferta, certificado de inscripción / renovación provisoria -en original- extendido por dicho Organismo. Si al momento de la Adjudicación la firma no obtuviere la patente registral definitiva por motivos imputables a la misma, la oferta se tendrá por desistida con la aplicación de las penalidades correspondientes. Podrán presentarse como proponentes en la presente licitación los interesados que reúnan las condiciones que se exigen en el presente Pliego:

- a) Ser una sociedad legalmente constituida en la República Argentina. Se deberá garantizar la factibilidad de responder a la cantidad de beneficiarios que hoy posee la C.S.S y a los futuros beneficiarios que se incorporen y tener capacidad para cubrir a todos los prestadores que posee la C.S.S.
- b) Se deberá acreditar que cuenta en el país con una estructura instalada y operativa con antecedentes en sistemas de gestión informáticos con similares características a las del sistema objeto de la presente licitación.
- c) Ser proveedor de un sistema ya implementado de validación en tiempo real en al menos tres (3) Obras Sociales Provinciales y en una Obra Social/Financiadora de alcance y cobertura nacional, en ambos casos con más de 100.000 afiliados, con no menos de CINCO (5) años de experiencia en cada una. Deberá además contar con un mínimo de CINCO (5) clientes (implementaciones de características similares) en operación con sistemas de validación de prestaciones de salud en tiempo real. Se ponderará a aquellos proveedores que acrediten mayor cantidad de clientes.
- d) Acreditar en forma fehaciente la cantidad de años de experiencia en la provisión de sistemas de validación en tiempo real para la industria de la salud. Se ponderará aquellos proveedores que tengan mayor antigüedad en la provisión de los sistemas mencionados.

e) Operar una red electrónica propia de validación de prestaciones de salud con por lo menos DIEZ MIL (10.000) prestadores en todo el país.

### **13. Ofertas – Requisitos**

La cotización se efectuará en PESOS.

Se deberá cotizar por la totalidad de lo solicitado, no admitiéndose cotización parcial, bajo sanción de rechazo de la oferta en tal caso. En la oferta se especificará el precio unitario y cierto, en números, el total general de la propuesta expresado en letras y números. Deberá cotizarse un monto total mensual por el servicio de operatividad y soporte técnico.

Se deja establecido que la suma detallada incluye el pago de todos los trabajos, servicios, sistemas informáticos, auditorías, costo financiero, envíos, inversiones y tareas a cargo de la contratada, así como también todo impuesto, tasa, contribución o gravamen que afecte a la actividad objeto de este contrato. En consecuencia, la contratada no podrá solicitar a la C.S.S. el pago y/o reconocimiento de suma alguna -de cualquier concepto- en exceso del importe establecido precedentemente. Los precios cotizados serán considerados netos, libres de fletes, seguros, embalajes, trasladados, viáticos y jornales, pasajes, etc., conceptos que no se reconocerán, considerarán, ni abonarán, entendiéndose incluidos en el precio total cotizado. A los efectos del impuesto al valor agregado (IV.A.), el Organismo reviste condición de sujeto Exento.

En consecuencia, en las ofertas no deberá discriminarse el importe correspondiente a la incidencia de este impuesto, debiendo incluirse el mismo en el precio cotizado.

### **14. Domicilios – Jurisdicción**

Los oferentes, mediante Declaración Jurada, deben constituir domicilio legal/especial en la provincia de Santa Cruz y someterse expresamente a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios Locales.

### **15. Garantía de Oferta**

La Garantía de Oferta se establece en el UNO POR CIENTO (1/100) del valor total de la oferta. En caso de cotizar alternativas, se calculará sobre el mayor valor, debiendo presentarse conjuntamente con la oferta y se constituirán a nombre de: **CAJA DE SERVICIOS SOCIALES** -sita en calle Chacabuco N° 60- (9400) Río Gallegos – Provincia de Santa Cruz, en alguna o algunas de las siguientes formas a opción del oferente:

- a) En efectivo mediante depósito en el Banco Santa Cruz S.A., Casa Central y/o en sus respectivas sucursales del interior de la provincia ó en CABA sita en calle Maipú N° 99, a la Orden de **CAJA DE SERVICIOS SOCIALES** en la Cuenta N° 01-415956-5 acompañando la boleta pertinente,
- b) En cheque certificado, contra una entidad bancaria, con sucursal en la ciudad de Río Gallegos; o giro postal ó bancario,
- c) Con seguro de caución mediante pólizas cuyas cláusulas no se opongan a las previsiones del Anexo A - Reglamento de Contrataciones del Estado (Decreto 1678/222), que serán extendidas a favor de la dependencia licitante.

En este caso deberá constar que el asegurador se somete a la Justicia de los Tribunales Ordinarios Locales, constituyendo domicilio legal/ procesal en la provincia de Santa Cruz.

Las firmas de los representantes o responsables de las entidades aseguradoras, contenidas en las pólizas correspondientes a los Seguros de Caución, deberán ser autenticadas por Escribano Público y legalizada por el Colegio respectivo.

Todas las garantías serán sin término de validez y garantizarán el fiel cumplimiento de las obligaciones contraídas.

### **16. Ofertas - Contenido**

Toda documentación deberá ser presentada en original o copia autenticada por Escribano Público y legalizada por el Colegio respectivo. Aquella documentación que exija este Pliego de Bases y Condiciones Particulares y no constituya un documento público, revestirá carácter de declaración jurada. El Sobre contenedor de la documental deberá estar perfectamente cerrado y se identificara según la siguiente leyenda:

1110

**LICITACION PUBLICA N° ... /23**  
**APERTURA DIA: ..... DE ..... DE 2023 –.....HS.**  
**CAJA DE SERVICIOS SOCIALES**

La Propuesta se dividirá en cuatro (4) secciones perfectamente encarpetadas y cada una deberá contener los siguientes documentos:

**A) REQUISITOS FORMALES:**

- 1) Carta de Presentación firmada por el oferente o su representante legal con Declaración jurada de conocimiento y aceptación del presente pliego, el que deberá adjuntarse debidamente firmado por el proponente o su representante legal.
- 2) Poder Especial ante Escribano Público, de los representantes legales de la Empresa. Los representantes legales deberán acompañar la documentación que acredite que están facultados para presentar la propuesta en esta licitación, y para contratar a su nombre. Una vez presentada, no se podrá modificar su integración, y en caso de resultar adjudicataria, no podrán hacerlo hasta el cumplimiento total de las obligaciones emergentes de la contratación, salvo expresa autorización de C.S.S de Servicios Sociales.
- 3) Contrato de Constitución Social.
- 4) Constancia de constitución de Garantía de Oferta, conforme Cláusula 15).
- 5) Constancia de inscripción en el Registro Único de Proveedores de la provincia de Santa Cruz o certificado de inscripción / renovación provisoria, vigente a la fecha de Apertura de la Ofertas, conforme Cláusula 12).
- 6) Recibo oficial que acredite la adquisición del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y la constitución del "Domicilio de Comunicaciones", conforme Cláusula 8).
- 7) Declaración jurada, conforme Cláusula N° 14).
- 8) Inscripción ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP, CUIT, IVA, Ganancias, etc.) y constancia de presentación de declaraciones juradas de los últimos DOS (2) años.
- 9) En caso de tratarse de Sociedades: el Balance General del último ejercicio, Balance de ejercicio irregular o Estado Patrimonial y de Resultados, certificado por Contador Público Nacional, con fecha de cierre/corte no superior a los ciento ochenta (180) días corridos anteriores a la fecha fijada la presentación de la propuesta. Deberá poseer un Patrimonio Neto (Activo' menos Pasivo) o en su defecto un Capital Corriente (Activo Corriente menos Pasivo Corriente) no inferior al 15% del monto total cotizado. Si el último Balance presentado tiene una antigüedad superior a los NUEVE (9) meses deberá además acompañar Balance Intermedio y/o especial con Acta de Asamblea de aprobación debidamente auditado por Contador Público Nacional y Certificado e intervenido por el Consejo Profesional respectivo. En caso de firma Unipersonal: manifestación de bienes certificada por Contador Público Nacional, con una antigüedad no mayor a un (1) mes anterior a la fecha fijada de apertura de la licitación, donde surja que posee bienes por un valor superior al 30% del monto total cotizado.
- En caso de U.T.E. O Contratos de Colaboración Empresaria: para: cumplimentar con el primer párrafo del presente inciso se ponderará el Patrimonio Neto o Capital Corriente de cada sociedad integrante por su porcentaje de participación y luego se sumarán.
- En el caso de que todos los integrantes resulten firmas unipersonales se procederá en el mismo sentido para cumplimentar con el segundo párrafo del presente inciso. En el caso de que existan sociedades y empresas, unipersonales se ponderará además el porcentaje de participación con el porcentaje exigido, obteniéndose así un nuevo porcentaje a cumplimentar.
- 10) En caso de U.T.E. o Contratos de Colaboración Empresaria: deberán adjuntar copia del Contrato Social o Asociativo y sus modificatorias, acompañando nómina de sus integrantes, con especificación de sus cargos, documentos de Identidad y domicilio real de los mismos, mediante instrumento público o instrumento privado con firma certificada ante Escribano Público, cumpliendo en el mismo lo dispuesto por el Capítulo II de la Ley 19.550 de Sociedades Comerciales.
- 11) Certificado de libre deuda extendido por la Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos –ASIP, con no más de TREINTA (30) días anteriores a la presentación.
- 12) Certificado de libre deuda y conflicto laboral extendido por el Ministerio de Trabajo de la provincia de Santa Cruz, con no más de TREINTA (30) días anteriores a la fecha de presentación.

## B) ANTECEDENTES TÉCNICOS

- 1) Antigüedad de la empresa como prestadora de servicios de gestión e informáticos para el área de la salud.
- 2) Antecedentes de operación de sistemas de similar envergadura constando nombre y datos generales de la institución y/o empresa, periodo de contrato y números de teléfonos de contacto.

## C) PROPUESTA TÉCNICA

- Se deberán presentar las propuestas técnicas detallando los requisitos que se piden a continuación:
- 1) Detalle de la operatividad del sistema de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales existentes que como información se brindan en el respectivo Anexo I – Especificaciones Técnicas-.
  - 2) Descripción de la conexión de nuevos Prestadores al sistema, funcionalidad de las mismas y capacitación a los usuarios.
  - 3) Descripción del plan de calidad de la compañía para la prestación de este sistema, indicando estructura de procedimientos y personal clave dedicado a esta función especificando datos personales, cargo a ocupar, funciones, currícula y títulos habilitantes de los profesionales y/o personal técnico a ocupar..
  - 4) Plan de trabajo y cronograma de operatividad, a partir de la firma del Contrato.
  - 5) Detalle de plazos e implementación de nuevas aplicaciones y descripción de cómo se garantizará la operatoria actual.

## D) PROPUESTA ECONÓMICA

Se deberá cotizar el precio unitario mensual conforme Anexo “A” y de acuerdo a las prescripciones establecidas en Clausula Nº 13) del presente pliego. En caso de presentar ofertas alternativas, deberán estas claramente identificadas y separadas de la oferta Básica.

## 17. Apertura de Ofertas

En el lugar, día y hora determinados para celebrar el Acto, se procederá a abrir las propuestas en presencia de los funcionarios designados al efecto y todos aquellos que deseen presenciarlo. A partir de la hora fijada para la Apertura del mismo, no podrá bajo ningún concepto aceptarse otras ofertas, aun cuando el Acto de Apertura no se haya iniciado (Art. 24, párrafo tercero del Anexo I “A” - Reglamento de Contrataciones del Estado). Del resultado obtenido se labrará un Acta, que será firmada por los funcionarios intervenientes y por los asistentes que deseen hacerlo. Durante el Acto de Apertura no se permitirán interrupciones por parte de los oferentes y/o sus representantes legales, pudiendo los mismos efectuar observaciones únicamente a la finalización del mismo, las que constarán en el Acta respectiva. Las observaciones realizadas no revestirán en modo alguno carácter impugnatorio.

La concurrencia de un solo oferente no obsta a la prosecución del trámite de contratación, si esta reuniera las condiciones requeridas para la adjudicación, a juicio de la COMISIÓN DE PREADJUDICACIONES.

## 18. Inadmisibilidad de Ofertas

No serán consideradas aquellas ofertas que:

- 18.1 No estuvieran firmadas por el oferente o su representante legal;
- 18.2 Estuvieren escritas con lápiz;
- 18.3 Carecieran de la garantía exigida o fuera insuficiente (Artículo 26º - inciso c) y Artículo 28º del Anexo I “A” - Reglamento de Contrataciones- Decreto 1678/22);
- 18.4 Sean formuladas por firmas no habilitadas por el Registro Único de Proveedores del Estado, con las excepciones previstas en el Reglamento de Contrataciones;
- 18.5 Contuvieran condicionamientos;
- 18.6 Tuvieran raspaduras, enmiendas o interlíneas en el precio, cantidad, plazo de mantenimiento, plazo de entrega o alguna otra parte que hiciere a la esencia del Contrato y no estuvieran debidamente salvadas;
- 18.7 Contuvieran cláusulas o determinaciones en expresa contradicción con las normas que rigen la contratación;
- 18.8 Se encuentren alcanzadas por otras causales de inadmisibilidad expresa y fundadamente previstas en el presente Pliego o en el Reglamento de Contrataciones.

Si la oferta tuviera defectos relacionados con los restantes requisitos indicados en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares que, no impidan su exacta comparación con las demás presentadas, la Comisión de Preadjudicaciones podrá intimar a subsanarlos dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles, vencido el cual la oferta será desestimada sin más trámite.

## **19. Descuentos**

No serán considerados a los efectos de la comparación de ofertas, descuentos de ninguna clase que pudieran ofrecerse por pronto pago o que condicionen la oferta, alterando las bases de la contratación. No obstante los descuentos que se ofrezcan por pago dentro de un plazo determinado serán tenidos en cuenta para el pago si la cancelación de las facturas se efectúa dentro del término fijado.

## **20. Preadjudicación – Impugnaciones**

La presente licitación se realizará mediante el procedimiento de etapa única.

La evaluación de las ofertas estará a cargo de una comisión evaluadora designada al efecto, Comisión de Preadjudicaciones, la que procederá a analizar la admisibilidad y conveniencia de las ofertas, de conformidad con lo establecido en el presente pliego, se establecerá el orden de mérito de las ofertas y recomendará la adjudicación a la oferta más conveniente emitiendo la correspondiente Acta de Preadjudicación conforme al procedimiento establecido en la Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Provincial N° 3.755 (t.o. Ley N° 3810) y Decreto N° 1678/22 – Anexo I “A” Reglamento de Contrataciones del Estado y se hará conocer a todos los oferentes por medio fehaciente y anunciándose durante tres (3) días en la Dirección General de Compras y Patrimonio de la Caja de Servicios Sociales, sita en calle Chacabuco N° 60 de la ciudad de Río Gallegos, provincia de Santa Cruz.

La Comisión de Preadjudicaciones se reserva el derecho de requerir las aclaraciones sobre la documentación presentada que ésta considere pertinente; la confirmación de la veracidad de la información suministrada, tanto desde el punto de vista técnico, como desde el económico-financiero- empresarial; y toda otra información que sea necesaria para el análisis de las ofertas.

De ningún modo estas aclaraciones o informaciones podrán introducir modificaciones a las presentaciones originales. Asimismo podrá solicitar mayor especificidad técnica, folletos y/o cualquier otra información que considere pertinente.

Toda falsedad comprobada descalificará al oferente en cuestión, sin perjuicio de las sanciones que correspondan por la falta cometida.

Los interesados podrán formular impugnaciones a la preadjudicación dentro los TRES (3) días hábiles a contar desde el vencimiento del término fijado para los anuncios.

Las mismas deberán ser presentadas ante la Dirección General de Compras y Patrimonio de la Caja de Servicios Sociales, dirigidas al Sr. Presidente de la Caja de Servicios Sociales acompañando la debida constancia de haber efectuado un depósito de garantía por la impugnación en alguna o algunas de las formas consignadas en la Cláusula N° 15) y bajo idénticos requisitos, por un importe equivalente al TRES POR CIENTO (3/100) del monto total ofertado.

Las impugnaciones que no cumplieron con la caución exigida, serán rechazadas "in límine".

## **21. Adjudicación**

La adjudicación recaerá sobre la oferta más conveniente entendida como aquella que resguarde debidamente los intereses de la CSS, ponderando, a su exclusivo criterio, trayectoria comercial, idoneidad, capacidad profesional, razones económicas, y todo otro antecedente que considere de trascendencia.

## **22. Garantía de Adjudicación**

La garantía será del CINCO POR CIENTO (5/100) del monto total de la Adjudicación y deberá ser integrada dentro de los SIETE (7) días de recibida la comunicación de la Adjudicación, en alguna o algunas de las formas consignadas en la Cláusula 13) y bajo idénticos requisitos.

## **23. Devolución de las Garantías**

Serán devueltas:

- i) La garantía de mantenimiento de oferta: A los oferentes cuyas ofertas fueren rechazadas o declaradas inadmisibles, luego de transcurridos QUINCE (15) días del momento del rechazo de la oferta o adjudicación, el que fuera menor. A los oferentes que no hubieran resultado adjudicatarios, luego de transcurridos CINCO (5) días del momento de la adjudicación.
- ii) La garantía de impugnación será retenida hasta tanto se substancie la impugnación, procediéndose a su devolución de acogerse favorablemente la misma total o parcialmente, dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles administrativos, contados a partir de la fecha de notificación de la resolución respectiva. En caso de rechazo de la impugnación, el importe depositado en concepto de garantía, operará como multa al Oferente en el marco del procedimiento especial de esta Licitación.
- iii) La garantía de adjudicación: Una vez finiquitada satisfactoriamente la prestación emergente de la contratación.

#### **24. Contrato**

Dentro de los DIEZ (10) días corridos de notificada la adjudicación se procederá a la suscripción del correspondiente contrato por los Servicios adjudicados en un todo de acuerdo con las especificaciones del presente pliego y la propuesta presentada, constituyendo el mismo la obligación de cumplir el compromiso contraído en tiempo y forma.

El adjudicatario deberá presentar junto con la respectiva Garantía de Adjudicación y dentro de los CINCO (5) días hábiles anteriores a la firma del contrato, la siguiente documentación:

- Nómina del personal, técnicos y profesionales a ocupar indicando: nombre, apellido; DNI, domicilio, cursos realizados, experiencia en la materia y/o títulos terciarios o universitarios si correspondieren, función a desempeñar y horario a cumplir. En todos los casos la C.S.S no admitirá personal con antecedentes policiales y/o judiciales desfavorables.
- Póliza de Seguro por Accidentes de Trabajo (A.R.T), que comprenda la totalidad de las obligaciones fijadas por la legislación aplicable. El seguro deberá cubrir los riesgos y accidentes de trabajo y enfermedad, amparando las indemnizaciones por incapacidad permanente, parcial y absoluta, incapacidad temporaria, muerte y prestación médica farmacéutica por el monto máximo que fije la legislación vigente. La nómina del personal asegurado debe coincidir con el personal que se desempeñe en la prestación de los servicios en todos los objetivos incluidos en la presente contratación. Dicho seguro será contratado por DOS (2) años con renovación automática con una aseguradora autorizada e incluirá a la C.S.S como coasegurada.
- Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por daños a terceros y sus pertenencias, por un monto de PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).

Dicho seguro será contratado por dos años (2) con renovación automática con una aseguradora autorizada e incluirán a la C.S.S. como coasegurada.

#### **25. Contrato - Sellado**

El Contrato emergente de esta licitación tributará ante la Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos los sellados establecidos por ley sobre el monto total de la misma y su pago corresponderá al Adjudicatario.

#### **26. Orden de Prelación**

Considérese todos los documentos que integran el Contrato como recíprocamente explicativos. En caso de existir discrepancias se seguirá el siguiente orden de prelación:

- a) Anexo I "A" - Reglamento de Contrataciones del Estado (Decreto 1678/22);
- b) El Pliego de Bases y Condiciones Particulares;
- c) La oferta
- d) La adjudicación;
- e) La Orden de Compra / Contrato

#### **27. Invariabilidad de Precios**

Conforme lo establecido por la Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Provincial N° 3.755 (t.o. Ley N° 3810) y Decreto N° 1678/22 – Artículo N° 18 - Anexo I "A" Reglamento de Contrataciones del Estado, los precios correspondientes a la Adjudicación, serán invariables durante la vigencia del Contrato.

No obstante, cuando causas extraordinarias o imprevisibles modifiquen la economía del contrato, se podrá, por acuerdo de partes:

- a) Reconocer variaciones de costos en la medida en que esas causales imprevistas incidan en los mismos debiendo el adjudicatario presentar informe fundado sobre el particular.
- b) Dar por rescindido el contrato, sin penalidad.

En cualquiera de los dos casos el criterio a adoptar deberá ser resuelto por la Comisión de Preadjudicaciones que interviniere en la licitación.

## **28. Aumento-Disminución**

La C.S.S podrá ampliar o disminuir el monto total adjudicado previa conformidad del Adjudicatario.

## **29. Plazo de ejecución**

El adjudicatario procederá al inicio de la prestación de los servicios adjudicados, ajustándose a los requerimientos que efectúe la CSS, conforme los siguientes plazos a contar desde la firma del respectivo contrato:

Relevamiento y operatividad del Sistema: dentro de los SIETE (7) días.

Implementación de nuevas aplicaciones: dentro de los SESENTA (60) días.

En caso de impedimentos ajenos a las partes que interrumpan los plazos consignados, el adjudicatario hará el correspondiente descargo solicitando una prórroga, lo cual quedará a criterio absoluto de la CSS.

## **30. Facturación**

Las Facturas serán emitidas a nombre de la Caja de Servicios Sociales -sita en calle CHACABUCO No 60- (9400) Río Gallegos, provincia de Santa Cruz y acompañadas de Certificado libre deuda extendido por la Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos, con no más de TREINTA (30) días a la fecha de emisión de las mismas. La adjudicataria deberá presentar las facturas que correspondan a periodos mensuales dentro de los DIEZ (10) primeros días del mes posterior al mes de la facturación. Las facturas deben cumplir con las exigencias previstas en la normativa fiscal, tanto Nacional como Provincial.

La C.S.S podrá debitar de cualquier factura en trámite de cobro los cargos imputables por incumplimiento del presente contrato.

## **31 Pago**

El pago se efectuará por mes calendario y a mes vencido y dentro de los SESENTA (60) días corridos contados a partir de la fecha de presentación de factura, previa conformidad definitiva del Organismo receptor. El plazo establecido se interrumpirá de existir alguna observación que realizar sobre la documentación pertinente u otros trámites a cumplir imputables al Adjudicatario.

## **32. Vigencia del Contrato**

El contrato tendrá una vigencia de DOS (2) años a partir de su debida suscripción, con posibilidad de prórroga por hasta igual período, previo acuerdo de partes bajo idénticas condiciones.

## **33. Penalidades**

Sin perjuicio de las facultades disciplinarias en virtud de la normativa vigente, el incumplimiento de las prestaciones a cargo del adjudicatario autorizará a la rescisión del contrato por parte de la CSS, asimismo los incumplimientos del adjudicatario darán lugar a las siguientes penalidades:

- a) Falta de servicio dentro de los plazos que establecen los niveles de servicio dará lugar a la imposición de alguna de las siguientes sanciones con fundamento en "falta de gestión":
  - Apercibimiento;
  - Multa de hasta PESOS TRESCIENTOS MIL (\$ 300.000,00.-);
  - Rescisión del contrato.

- b) La negativa a notificarse de las irregularidades importará el débito del UNO POR CIENTO (1/100) de la facturación del mes correspondiente.
  - c) La interrupción de la continuidad del servicio -total o parcial y/o transitoria ó definitiva- dará lugar al débito de hasta el CINCO POR CIENTO (5/100) de la facturación del mes correspondiente.
  - d) Por impedimentos al control efectuado por la C.S.S o por suministrar datos erróneos o el incumplimiento de un requerimiento de la C.S.S., autorizará a aplicar una multa de PESOS CIEN MIL (\$ 100.000,00) por cada hecho.
- En ningún caso, incluyendo la revocación fundada en razones de mérito, oportunidad y conveniencia, se reconocerá suma alguna en concepto de lucro cesante.

#### **34. Causas de fuerza mayor y casos fortuitos**

Las sanciones y penalidades descriptas en el presente pliego, no serán de aplicación cuando el incumplimiento de la obligación obedezca a casos fortuitos o de fuerza mayor, fuera del ámbito de la responsabilidad de la adjudicataria, siendo su obligación tomar las medidas pertinentes para lograr la inmediata normalización de la prestación, sin derecho a reembolso o indemnización alguna. Tales circunstancias deberán ser notificadas fehacientemente, dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de producidas.

#### **35. Rescisión**

La C.S.S., podrá rescindir el contrato de pleno derecho, a su sólo juicio y por culpa de la firma adjudicataria, sin que medie preaviso o intimación previa, cuando se produjeran, entre otras, alguna de las siguientes causales:

- a) Cuando quedara firme la prórroga a que se hace referencia en la cláusula correspondiente y alguno/s de los seguros no cubriera el lapso que medie hasta la finalización del mismo y la adjudicataria no procediera a renovarlo, previo a la fecha en que comienza a regir la prórroga;
- b) Incumplimiento grave de las obligaciones del adjudicatario. En este caso el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización alguna. Se definirá contractualmente con el oferente a que se llamará incumplimiento grave de las obligaciones. Esta rescisión se llevará a cabo luego de un preaviso fehaciente y de que el adjudicatario no hubiera resuelto los problemas con el sistema por más de TREINTA (30) días.

La rescisión se efectuará transcurridos esos TREINTA (30) días, mediante notificación fehaciente, lapso durante el cual se mantendrán vigentes los derechos y obligaciones de ambas partes,

- c) Cuando se dé alguna de las causales previstas en el Art. 114") del Anexo I "A" - Decreto N° 1678/22, Reglamento de Contrataciones.

La rescisión en casos de multas u otro concepto que el adjudicatario faltara a las normas fijadas, implicará en todos los casos la pérdida de la garantía de adjudicación en proporción a la parte no cumplida, sin perjuicio de las sanciones aplicables, en cumplimiento de la reglamentación correspondiente al Registro Único de Proveedores de la Provincia (Capítulo XVI -Decreto N° 1678/22).

#### **36. Responsabilidad**

El prestador será responsable ante la CSS por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, quedando comprendido dentro de dicho concepto el incumplimiento provocado por las acciones u omisiones de sus empleados y/o terceros a los que contrate para la prestación de los servicios acordados en el presente.

Todo hecho u omisión en el cumplimiento de las funciones de los dependientes del prestador que cause daño a persona o a cosas de la CSS, así como también a terceros que se encuentren en las oficinas de la CSS, compromete exclusivamente la responsabilidad del prestador.

#### **37. Derechos y Obligaciones**

El adjudicatario, sin perjuicio de las facultades y obligaciones previstas en la legislación específica, en sus reglamentos, en el presente pliego de bases y condiciones particulares, o en la restante documentación contractual, deberá cumplimentar con los siguientes requisitos:

- a) La CSS sólo será responsable de los hechos y riesgos que asuma expresamente.

- d) El adjudicatario deberá mantener indemne a la CSS frente a cualquier reclamo judicial o extrajudicial por parte de un tercero, por causas derivadas del cumplimiento y/o incumplimiento de las obligaciones del contrato.
- c) La CSS ejercerá a través de la/s persona/s designadas a tal fin, las facultades establecidas por la normativa vigente, respecto del control y régimen disciplinario, con el fin de fiscalizar y verificar la calidad del servicio prestado y de las obligaciones a cargo del adjudicatario. Este, deberá suministrar y/o exhibir toda la documentación y/o colaboración que le sea requerida para la consecución de tales fines.
- d) La CSS será la autoridad encargada de aplicar las sanciones previstas en éste pliego. Determinado el incumplimiento se procederá conforme lo disponen las normas legales vigentes. La autoridad de fiscalización notificará fehacientemente al adjudicatario de todo cuanto haga al servicio contratado. El adjudicatario dispondrá de hasta DIEZ (10) días para realizar el conteste respectivo, si no lo hiciera se dará por consentida tal notificación. Las multas o cargos que se formulen afectarán a las facturas y/o comisiones emergentes del contrato y se descontarán del primer pago que se efectúe con posterioridad a su imposición, sin perjuicio de devolverla, sin intereses ni recargo alguno, con el primer pago siguiente a la revocación de la multa, si así se determinara.
- e) Serán por cuenta exclusiva del adjudicatario, todos los gastos que demande su personal, jornales, seguros, aguinaldos, despidos, jubilaciones y cualquier otra carga social y/o especial establecidas en las normas vigentes, no teniendo el mismo relación de dependencia alguna con la CSS.
- f) La CSS brindará el acceso a las instalaciones, la información técnica que se requiera y todo cuanto haga a la necesidad de conocimiento tanto del hardware como del software existente.
- g) El adjudicatario deberá designar un encargado con plenos poderes, y capacidad de resolución, que oficiará de interlocutor por ante la CSS, debiendo consignar una línea fija y una línea móvil, disponible, a efectos de canalizar las consultas, pedidos, reclamos y/o cualquier otro hecho que así lo amerite.
- h) Todo el personal del adjudicatario que oficie de intermediario con terceros, (profesionales, centros asistenciales, etc.), deberá portar identificación indicando nombre y apellido y nombre de la firma adjudicataria además de guardar el decoro, buen trato y la debida reserva del caso.

### **38. Situaciones no Previstas - Normativa Aplicable**

Las situaciones no previstas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares, se resolverán sobre la base de lo establecido por la normativa aplicable al presente llamado, que se halla preceptuada por:

\* Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Provincial N° 3.755 (t.o. Ley N° 3810) y Decreto N° 1678/22 – Anexo I “A” Reglamento de Contrataciones del Estado.

\*Ley de Procedimiento Administrativo Provincial N° 1260/79 y su Decreto Reglamentario N° 181/79.

1110

ANEXO A

<b>PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES</b> <b>PLANILLA DE COTIZACION</b>					
<b>Datos de la Licitación Pública</b>					
Número:					
Ejercicio:		2023			
Expediente N°:		274.142			
<b>Datos del Organismo Contratante</b>					
Denominación:		CAJA DE SERVICIOS SOCIALES			
Domicilio:		CHACABUCO N° 60			
<b>Datos del Oferente</b>					
Nombre o Razón Social:					
C.U.I.T:					
Nº Proveedor del Estado:					
Renglón	afiliados	Unidad	Descripción	Precio mensual	Precio Total x 24 meses
1	124.797	-----	“CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VALIDACION DE PRESTACIONES DE SALUD EN LINEA Y TIEMPO REAL CON DESTINO A LA CAJA DE SERVICIOS SOCIALES	\$.....	\$.....
<b>Importe Total de la Propuesta, son PESOS.....</b> ..... (en números y letras)					
<b>Garantía de Mantenimiento de Oferta</b>					
Tipo:					
Importe:		\$ ..... Importe de la Garantía de Oferta, son PESOS .....			
..... Firma y Sello del Oferente					

1110

**ANEXO I**  
**ESPECIFICACIONES TECNICAS**

**CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO**

El oferente deberá continuar y mantener el servicio de validación, registración y autorización de las prestaciones y/o provisiones que brinda la C.S.S. a sus beneficiarios, incluyendo la autorización en línea, auditoria en línea, credencial digital con generación de token de seguridad y sus correspondientes operatorias, garantizando que los sistemas actualmente instalados continúen funcionando con normalidad.

La información obtenida por el SV 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, para estadísticas y facturación mensual.

Asimismo, deberá proveer un Servicio de Consultoría el cual consistirá en la asistencia técnica y asesoramiento sobre la herramienta provista para las áreas internas de la C.S.S. que modifiquen el marco normativo y procedimental y para la gerencia de sistemas.

La solución que se requiere deberá operar web desacoplada de infraestructura física, las PC de los prestadores y los insumos asociados no son parte de la oferta.

Todos los puntos de este artículo deberán ser detallados por los oferentes en su respectiva propuesta.

En términos globales, los componentes básicos del sistema son:

- SOFTWARE
- IMPLEMENTACION
- SERVICIOS

Los entes involucrados en esta operatoria son:

- PRESTADORES: Todos aquellos individuos y/o instituciones que brinden un servicio a la C.S.S en referencia a la atención de la salud de sus beneficiarios. Serán identificados mediante un código, nombre y apellido o razón social pertenecientes a distintas categorías y especialidades con habilitaciones para efectuar solamente las prestaciones o servicios contratados por la C.S.S. Se incluyen profesionales individuales, centros asistenciales, hospitalares y sanatorios.
- BENEFICIARIOS: Todo aquel individuo que figure en los padrones de la C.S.S. y a los cuales el mismo deberá garantizar la prestación del servicio médico-asistencial. La C.S.S. podrá a su criterio mantener, en paralelo a la credencial electrónica y una credencial identificatoria física que incluye un número de beneficiario, nombre y apellido y plan de atención al que pertenece.
- OBRA SOCIAL: Se considera a la Caja de Servicios Sociales (C.S.S.). Es quien:
  - Define y actualiza el padrón de prestadores, con sus correspondientes servicios y especialidades ofrecidas y contratadas, vigencias, matriculas habilitadas, categoría, etc.
  - Define y actualiza los nomencladores de prestaciones.
- BACK-OFFICE: Es quien valida en tiempo real las prestaciones y prácticas que realizan los prestadores. Recibe la solicitud de las transacciones o comunicaciones desde los prestadores y donde se efectuarán las validaciones y autorizaciones accediendo a la información de padrones proporcionados por la C.S.S. y registrando la información de las prácticas autorizadas y no autorizadas.

Es fundamental para el éxito de este sistema, en base a la cantidad de beneficiarios de la C.S.S. y el gran volumen de transacciones esperadas en horas pico, que la solución haya demostrado su eficacia en clientes con gran volumen de transacciones en línea y en tiempo real. El mismo será operado por el PROVEEDOR alojado en una Nube World Class, que cumpla con todos los estándares requeridos para infraestructura informática.

- **MESA DE ASISTENCIA AL PRESTADOR:** Esta es la mesa de servicio técnico del PROVEEDOR que se encarga de recoger todas las inquietudes de los PRESTADORES respecto al funcionamiento del hardware y software provistos, agendar mantenimiento, proveer entrenamiento telefónico, etc. Es operada por el PROVEEDOR con personal propio.
- **Datos Globales y Estimados del Sistema**

TRANSACCIONES MENSUALES	500.000
TOTAL DE AFILIADOS	126.000
TOTAL DE PRESTADORES	2000

**Transacciones:** Incluye consultas Comunes y Odontológicas. Todas las prácticas Médicas, Odontológicas y de otras especialidades. Laboratorio. Diagnóstico por Imágenes. Internaciones. Recetas.

#### **Funcionalidades de los participantes en el sistema:**

EL BENEFICIARIO, actualmente porta una credencial identificatoria, tipo tarjeta, que permite electrónicamente almacenar información de los datos básicos que lo identifiquen como beneficiario y las características de su cobertura.

EL PRESTADOR, posee los elementos de hardware, software y comunicación que, según corresponda, permitan interconectarlo con BACK-OFFICE.

EL BACK-OFFICE, es el servicio alojado en una nube word class que en línea y en tiempo real valida y autoriza, en base a parámetros predefinidos por la C.S.S o deriva al médico auditor de la C.S.S.

En el mencionado centro se registra toda la información necesaria para que, a través de su Sistema de Prestaciones que cuenta con información actualizada, se determine el total de prestaciones autorizadas y no autorizadas a fin de realizar la liquidación de cada prestador.

La C.S.S. posee la información de lo que se valida a los prestadores. Asimismo, dispone de un back - up de resguardo del total de la información y transacciones realizadas y registradas.

EL CENTRO DE CONTACTO: El proveedor deberá asegurar la funcionalidad del Software y la infraestructura instalada para que la C.S.S. a través de su personal opere con normalidad el Centro de Contacto (centro de atención al prestador) cuya funcionalidad es la de responder a inquietudes vinculadas específicamente al sistema provisto, relacionadas a la prestación del servicio médico (ya sean beneficiarios o prestadores).

#### **SOFTWARE**

La C.S.S lleva a cabo el control y validación de prestaciones de salud en línea y en tiempo real, lo que implica que el PROVEEDOR deberá utilizar la totalidad del software de autorización en tiempo real juntamente con los demás componentes del sistema, para la continuidad en la

funcionalidad integral del mismo garantizando, de acuerdo con sus componentes, una performance, capaz de manejar un universo de más de 126.000 beneficiarios.

Dicha base debe ser actualizada en forma diaria fuera del horario de mayor uso. La base de datos deberá ser una copia exacta de la base de datos en producción.

La solución tiene una arquitectura orientada a servicios, con componentes e interfaces definidas que ofrecen alta reusabilidad, excelente performance, veloz escalabilidad y buena capacidad de adaptación a futuros requerimientos.

El sistema se sustenta en una arquitectura de capas, dentro de las cuales se agrupan módulos que realizan tareas específicas. Estas capas se agrupan conceptualmente en tres, a saber: (i) interfaz, (ii) lógica del negocio y (iii) persistencia de datos. El software desarrollado, Sistema Validador y demás módulos son documentados siguiendo las pautas establecidas por los Estándares Tecnológicos para la Administración Pública definidos por la ONTI dependiente de la Secretaría de la Función Pública.

Los puntos discriminados a continuación son requeridos para evaluar y calificar tanto tecnológicamente como económicoamente los productos ofrecidos.

## **1. TERMINAL PRESTADOR**

Se define TERMINAL PRESTADOR al conjunto de dispositivos que integran el puesto de operación del PRESTADOR. Está compuesto por una PC o un Smartphone. Se define como software de operación del terminal prestador, al o los programas o aplicaciones web necesarios a ejecutar en la terminal de forma tal que puedan cumplir con la operatoria exigida.

La transacción se envía al BACK-OFFICE, una vez que hayan sido cargados todos los datos.

Forma de conexión: Utiliza un acceso a Internet propio del prestador, para realizar las transacciones a través de una página WEB. La conexión utiliza el protocolo SSL (Secure Socket Layer) para asegurar la confidencialidad en la transmisión de datos.

El software de operación tiene la posibilidad de manejar el nomenclador, el vademécum, y la tabla de diagnósticos.

## **2. MODULOS DEL SISTEMA.**

**2.1 Validación de Prestaciones Ambulatorias:** Que el sistema valide las prestaciones que un afiliado puede realizar con su cobertura, aplicando en cada caso según correspondan las reglas y topes.

### **A. Funcionalidades de uso general:**

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

Anulación de validación: La anulación deberá permitir volver atrás una validación determinada.

Registración de Prestaciones: Esta validación deberá registrarse a partir de la recepción de una r/p que el beneficiario presentará al prestador donde se realizará la prestación. Esta opción deberá validar prácticas en general, laboratorio, radiología, odontología, ambulatorio, internación.

### **B. Funcionalidades por tipo de prestación médica asistencial:**

- ANATOMIA PATOLOGICA

1110

- AMBULATORIOS
- INTERNACIONES
- PSICOLOGIA
- BIOQUIMICOS
- DISCAPACIDAD
- KINESIOLOGIA Y FISIOTERAPIA
- ODONTOLOGOS
- OPTICAS
- PROTESIS
- SALUD MENTAL
- OTROS

**2.2 Módulo general de configuración de reglas de negocio:** Proveer de una interfaz de configuración en donde se administran las reglas generales de validación. Para cada motivo de aceptación, rechazo o derivación a Auditoria Médica de una validación el sistema posee una tabla configurable detallando el porqué de las mismas de manera que tanto el prestador como el afiliado dispongan de una descripción clara que evite ambigüedades en el mensaje.

**2.3 Credencial Digital:** El oferente brindará una app de credencial digital, la cual será descargada por medio del teléfono móvil del afiliado, pudiendo adicionar a su grupo familiar y menores de edad. Servirá para autenticar la identidad y condición de asegurado de los afiliados ante un prestador autorizado.

**2.4 Cartilla On line:** Se deberá proveer al afiliado la posibilidad de realizar búsquedas en cartillas, por diferentes criterios, geográficas, por cercanía, especialidad y centros médicos.

**2.5 Billetera Virtual:** Que permita realizar transacciones de manera digital por medio de diferentes dispositivos en donde los usuarios puedan administrar sus medios de pago, lo que le permitirá el pago de copagos/coseguros y prácticas, vinculando cuentas bancarias y tarjetas de crédito a la billetera.

**2.6 Turnos On line:** Brindar la posibilidad a cada afiliado de reservar sus turnos con los prestadores de la cartilla que estén en convenio con la CSS.

**2.7 Ficha de consumo del afiliado:** Brindar a los auditores de un informe sobre las validaciones efectuadas a un afiliado de todas las prestaciones: ambulatorias e internaciones.

**2.8 Pre - Autorizaciones:** Aquellas prácticas que por su alta complejidad o costo requieren de la intervención de un Auditor Médico, en caso de que sean aprobadas serán preautorizadas en el sistema y habilitará a un afiliado a realizar dicha práctica y que ésta sea validada por el sistema cuando se haga efectiva.

**2.9 Pre-Liquidación de prestadores:** Generar un reporte con las autorizaciones realizadas en un periodo, y que el informe detallado y valorizado acompañe la facturación del prestador y aporte información financiera en línea a la CSS.

**2.10 Auditoría de Prácticas:** Debe permitir que un equipo de auditores realice el análisis y consecuente autorización en tiempo real de las prácticas que solicitan los prestadores.

**2.11 Registro y Seguimiento de Internaciones:** Lleva el registro de la admisión y el egreso de los pacientes en cada institución. Además, permite la captura mediante validación de las prácticas y prestaciones que se brindan durante la internación

El sistema deberá permitir:

1. Denuncia de ingreso: Esta validación se generará en el momento de internar al paciente.
2. Solicitud de prórroga: Esta validación se generará en el momento en el que el prestador requiera extender el tiempo de internación validado en el proceso de denuncia.
3. Registración de Prestaciones en Internación: Esta validación se generará en el momento en el que el prestador requiera realizar prestaciones al paciente internado.
4. Denuncia de Egreso: Esta validación se generará en el momento de dar el alta al paciente.

**2.12 Validación de Prestaciones Odontológicas:** Permitir el registro de las prácticas odontológicas aplicando reglas de negocio propias de la especialidad y la integración de estas con el Sistema de Gestión Prestacional.

**2.13 Prescripción Electrónica:** Que el sistema permita generar en línea, un formulario web para cargar todas las indicaciones médicas (prácticas médicas, de laboratorio, etc.). Además, deberá facilitar y agilizar el circuito de validación de dichas prácticas otorgando mayor seguridad al prescriptor.

**2.14 Módulo de Internación Domiciliaria:** El sistema deberá registrar, validar y controlar en línea todas las prestaciones brindadas a un paciente en domicilio para cualquier tipo de cuidado, monitoreando todas las internaciones en curso, asignación de insumos, equipamientos, aparato-ología, y control de asistencia de profesionales y personal sanitario mediante la geolocalización en tiempo real.

**2.15 Administración de Copagos y Coseguros:** Módulo que permita a la C.S.S la administración de los pagos relativos a las prácticas a realizar por los afiliados, sin necesidad de la administración de bonos o precompras .

El pago a través de un botón de pago en la aplicación de la Credencial Digital deberá garantizar el cobro al Prestador y/o la CSS permitiéndole al afiliado el pago del mismo a través del medio de pago de su conveniencia (usando tarjetas de débito o crédito).

**2.16 Informes de las transacciones efectuadas:** La financiadora dispone diariamente toda la información que ha sido generada por el sistema de validación.

**2.17 Consultar Topes y Totales:** Dado a que todas las prestaciones podrán ser configuradas con topes en cada plan, por medio de esta consulta se deberá mostrar el tope asignado a una prestación y el saldo disponible para el afiliado ingresado.

**2.18 Informes de Gestión prestacional:** La CSS deberá contar con informes sobre la actividad prestacional de los prestadores, canales de comunicación, etc. en forma automática, por el procesamiento on line de la información.

**2.19 Módulo de Consulta de Convenios:** Posibilidad que deberá tener tanto la C.S.S como de los prestadores consultar cada convenio establecido desde la plataforma de validación.

1110

**2.20 Integración y homologación de los convenios, nomencladores y prácticas:** Proceso por el cual se toma la información ingresada por los Prestadores, según sus propios códigos de prestaciones y se los "traduce" a los códigos de nomencladores usados por la Financiadora.

**2.21 Tablero de Business Intelligence:** Herramienta que procesa y consolida la información validada del sistema en forma online, brindando a la financiadora los recursos necesarios para una eficiente toma de decisiones.

### **3- CONECTIVIDAD**

El sistema deberá ser modular alojado en una nube word clase, consumible como servicio e independiente de la necesidad de vínculos dedicados

- a) Prestadores – BACK-OFFICE Se ingresara a los módulos mediante usuario y clave.
- b) BACK-OFFICE - C.S.S. Se ingresará a los módulos mediante usuario y clave.

La integración con C.S.S. será mediante SFTP para el envío de información y mediante clave y usuario para conectarse y acceder a los módulos suministrados

### **4- CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SISTEMA**

#### 4.1. Objetivos

Sin perjuicio de lo establecido en los demás documentos de la Licitación, el adjudicatario deberá garantizar los siguientes servicios:

- A. Recibir -en línea y tiempo real- las transacciones enviadas por los prestadores y efectores contratados por la C.S.S. y validar afiliados, prestadores / efectores y prestaciones;
  - B. Registrar y devolver al prestador/efector las transacciones con la aprobación o rechazo por parte de la C.S.S.;
  - C. Permitir la autorización de descuentos de haberes para el pago de coseguros;
  - D. Establecer y mantener un vínculo entre cada uno de los prestadores / efectores y la C.S.S.
  - E. Realizar todas las tareas de soporte técnico y administración de los equipos y sistemas suministrados bajo su exclusiva responsabilidad, así como también la totalidad de la operación del servicio hasta la finalización del contrato
- 4.2. El oferente deberá asegurar el perfecto funcionamiento del software de validación con todos los módulos acordados, de acuerdo a las funcionalidades y requisitos especificados cubriendo no solo las necesidades del SV, sino también garantizando que los sistemas informáticos actuales de la C.S.S. continúen funcionando normalmente sin sufrir ningún tipo de degradación por el servicio de validación.
- 4.3. Resguardo del área para el mantenimiento correctivo del software de validación
- 4.4. Motor de base de datos, herramientas de desarrollo y todo otro producto de software necesario para las actividades de realización del servicio de validación.
- 4.5. Capacitación de los nuevos prestadores que se vayan agregando al servicio.
- 4.6. El Tablero de Comando instalado en la C.S.S., y según las pautas que esta determine, como uno de los módulos de información gerencia), el que deberá poder suministrar toda la

información correspondiente diaria, semanal y mensualmente como mínimo. Este módulo deberá permitir la emisión de reportes y consultas para control de gestión y análisis estadístico. El mismo se nutrirá a partir de los datos que maneja el sistema y generará un procesamiento y análisis que permitirá obtener información con mayor valor agregado para contribuir a mejorar el proceso de toma de decisiones.

## **5. CONDICIONES A CUMPLIMENTAR**

5.1. El oferente deberá presentar el proyecto que mejor se adecue a las necesidades y requerimientos de la Obra Social, respetando los siguientes principios:

a. 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.

b. Se priorizarán los proyectos que presenten mejor adecuación y menor nivel de esfuerzo por parte de los prestadores/efectores para acceder a la conexión.

c. El adjudicatario deberá acordar con la C.S.S. e informar los criterios mínimos de conexión de los prestadores según el volumen e importancia relativa con respecto a la C.S.S., como así también informar y garantizar sin mayor costo para el prestador que el informado precedentemente, los tipos de accesos mínimos y necesarios para su conexión.

5.2. El oferente deberá informar de un modo taxativo la cantidad y tipo, de equipamiento a proveer, si fuere necesario para asegurar el desarrollo y la capacitación, instalado en los lugares que la C.S.S. determine, para cubrir no sólo las necesidades del SV sino también garantizando que los sistemas informáticos actuales la C.S.S. continúen funcionando normalmente sin sufrir ningún tipo de degradación por el servicio de validación. La C.S.S. pondrá a disposición de los oferentes toda la información relacionada con la configuración vigente.

5.3. Se deberán asegurar todos los servicios necesarios de soporte y capacitación a sus prestadores/efectores, para la operación del sistema.

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

5.5. Para poder compatibilizar las necesidades y requerimientos de la C.S.S., se desarrollarán tareas conjuntas con las áreas operativas a fin de determinar los principios organizacionales y funcionales de la operatividad del servicio de validación.

5.6. Deberá poder realizarse la autorización de descuentos de coseguros y/o su financiación por parte la C.S.S., en tiempo real, con las adecuadas medidas de seguridad.

## **6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VALIDACIÓN**

Se deberá proponer un servicio que permita establecer el vínculo entre los entes involucrados en la prestación, de modo que el sistema valide o no una determinada prestación o grupo de prestaciones al beneficiario de C.S.S 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 actores y sus funcionalidades mínimas requeridas:

1110

**6.1. Beneficiario:** El afiliado a C.S.S se presentará al prestador con una orden médica (r/p) para realizar una prestación, por medio de una credencial digital desde su teléfono móvil y documento que lo acredite.

**6.2. Prestador:** Desde un acceso a través de un punto de captura, mediante algunos de los canales requeridos en este pliego según corresponda, conectado al servicio de gestión y validación, de forma tal de poder iniciar una transacción de validación, enviando la información requerida del beneficiario, la prestación a realizar (incluido la internación en todas sus modalidades) y el efector involucrado. El servicio de validación registrará el pedido en tiempo real y emitirá una validación completa, en una única transacción que el prestador podrá imprimir y adjuntar como resumen en su facturación. El vínculo del prestador/efector con C.S.S será exclusivamente a través de este canal de validación.

En el caso de necesitar una autorización especial se enviará la transacción a las delegaciones de auditoría para su aceptación o rechazo, quedando a la espera de dicha respuesta en el prestador.

**6.3. La C.S.S:** todas las solicitudes de validación realizadas por los prestadores se resolverán con las reglas de negocio provisto por LA C.S.S en el contexto de la solución de back office, a tal efecto de forma tal que, como consecuencia de la aplicación de estas reglas, si la validación requiere la intervención del personal de gestión médica, ésta se realice en dicha solución. La institución deberá poder gestionar con la misma herramienta la preliquidación de prestaciones por parte del prestador, así como también volcar dicha información a los sistemas contables existente en las instituciones que conforman la C.S.S.

## **7. CONECTIVIDAD**

Se deberá asegurar las condiciones necesarias para la conexión de los prestadores/efectores de la C.S.S. al SV en línea, en tiempo real para toda la provincia de Santa Cruz y otras localidades del país donde se contraten prestadores/efectores (Ej.: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Comodoro Rivadavia, etc.)

El servicio de conectividad actualmente cumple con las condiciones necesarias para conectarse a través del canal Internet.

## **8. NIVEL DEL SERVICIO (NS)**

Cualquier prueba o configuración de una nueva aplicación o funcionalidad deberá ser considerada para su realización en día y horaria de no atención al público.

El oferente deberá detallar el nivel de servicio comprometido en cada fase del proceso de conectividad y el detalle de mediciones y alarmas, cumpliendo los mínimos establecidos en el presente Pliego y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Se deberán tener en cuenta un conjunto de requerimientos de niveles de servicio para la operación del proyecto sobre la base de las características de CSS.
- b. Se considerarán ciertos componentes que se detallan a continuación, teniendo en cuenta, según se aplique, límites de tolerancia, ajuste de políticas, etc.
- c. Con los niveles de servicio consensuados y el inicio de las tareas, los pasos a seguir en la operación serán los siguientes:
  - i. Medir los resultados de la actividad contra los niveles definidos en el NS.
  - ii. Examinar los resultados medidos para la determinación de problemas y el análisis de las causas.
  - iii. Tomar las acciones correctivas apropiadas.

1110

- iii Realizar un seguimiento continuo de las actividades para analizar los beneficios conseguidos por las acciones correctivas.
  - iv Unir esos beneficios al interés táctico y estratégico.
- d. Definiciones adicionales y estructura: Los niveles de servicio se adaptarán al contexto del proyecto a fin de ser capaces de proveer un soporte adecuado para su cumplimiento.

El servicio deberá ser descripto de una manera en la cual el proveedor de servicios y el receptor de los mismos comprendan claramente de qué se trata, a fin de trabajar de manera conjunta en el logro de los beneficios.

Hora pico. Se definirá como hora pico, el período de tiempo comprendido entre las 8 hs. y las 19 hs. todos los días incluyendo los feriados. La hora no pico se definirá como el resto del día.

Niveles de Servicio (NS) mínimos exigidos:

1110

NS Nº	TITULO	OBJETIVO	NOTAS Y SUPOSICIONES (ventana de tiempo, responsabilidades, descripciones)
1.a.	Disponibilidad del SERVICIO de VALIDACION en hora pico	99.5%	<p>Disponibilidad de la plataforma sobre la base de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del servicio del servicio de validación en su canal WEB</li> <li>• Disponibilidad del servicio de validación a través de su canal WEB SERVICES.</li> <li>• Disponibilidad del servicio de informes y archivos.</li> </ul> <p>La disponibilidad del sistema puede no garantizar que todas las aplicaciones estén disponibles, si las críticas de la operación. 7 días por semana de 08 a 21hrs, 365 días por año.</p>
1.b.	Disponibilidad del SERVICIO de VALIDACION en hora no pico	99.3%	<p>Disponibilidad de la plataforma sobre la base de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del servicio del servicio de validación en su canal WEB</li> <li>• Disponibilidad del servicio de validación a través de su canal WEB SERVICES.</li> <li>• Disponibilidad del servicio de informes y archivos.</li> </ul> <p>7 días por semana de 21 a 08hrs, 365 días por año, menos el mantenimiento diario programado ("down time") de 15 minutos entre las 03 y 04hrs; más un adicional a un promedio de 2,5hrs. por mes.</p> <p>La disponibilidad del sistema puede no garantizar que todas las aplicaciones estén disponibles, si las críticas de la operación.</p>
2.	Tiempo de respuesta de la aplicación	No superior a 5 segundos.	Es el tiempo que transcurre desde que la aplicación central recibe una orden de transacción hasta que la misma es procesada y la respuesta enviada a la red o canal utilizado.
3.	Tiempo de respuesta "end-to-end"	90% en no más de 45 segundos y 100% en no más de 60 segundos (estos valores no incluyen el tiempo de desconexión de módems)	Es el tiempo que transcurre desde que la aplicación de interface del dispositivo instalado en el punto de captura toma la línea telefónica para realizar la llamada hasta que se da por terminada la transacción (se libera el uso de la línea telefónica). Esto es válido para prestadores funcionando con acceso telefónico / POS
4.	Disponibilidad sistemas de voz	99.5%	<p>Responsabilidades del Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un sistema de voz en buenas condiciones de operación de manera de no dificultar la operación del negocio.</li> <li>• El Proveedor debe ser responsable de mantener un estándar de seguridad en los accesos a los sistemas telefónicos.</li> </ul> <p>Nota: Definido como la disponibilidad del servicio de voz (teléfono/PBX, voice mail) al cliente.</p>

## 9. SERVICIO DE CAPTURA DE TRANSACCIONES

El oferente deberá ofrecer un servicio integral de captura de eventos prestacionales para todos los prestadores/efectores que forman la red de La C.S.S

### 9.1. Prestadores/efectores médicos.

1110

9.2. Laboratorios bioquímicos.

9.3. Establecimientos sanatoriales.

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.

La C.S.S. considera como mínimo los siguientes medios de captura de transacciones, teniendo en cuenta que la funcionalidad final de estos dependerá, si fuese necesario, de lo consensuado con los prestadores/efectores en el inicio del servicio:

- a. Medio Integrado: Este medio permitirá que los prestadores/efectores puedan ingresar las validaciones a través de sus propias aplicaciones, consumiendo Web Services o cualquier otro protocolo que se acuerde con el prestador/efector del SG. El oferente deberá elaborar en conjunto con cada prestador/efector un plan de integración para la validación.
- b. Acceso WEB: El oferente deberá detallar las características funcionales del medio de validación Web indicando su alcance funcional y requerimientos técnicos.
- c. Credencial Digital: la cual será descargada por medio del teléfono móvil del afiliado, adicionalmente podrá tener a su grupo familiar y menores de edad.

Todos los canales deberán manejar HL7 como standard.

**MESA DE ASISTENCIA AL PRESTADOR:** 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 C.S.S que cuente con la capacidad de:

- a. Recibir solicitudes de ayuda días hábiles de 9 a 18
- b. Analizar los problemas presentados sobre las herramientas suministradas e indicar la solución o la alternativa más rápida que permita mantener la continuidad operativa del servicio.
- c. Trasladar las anomalías (verificadas) a los sectores responsables de la solución definitiva.
- d. Mantener estadísticas de consultas recibidas y tiempos de respuesta.
- e. Confeccionar y distribuir a todos los participantes (por los medios que considere oportunos) las respuestas a las preguntas más frecuentes.
- f. 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 debe poseer modalidades específicas para la conexión de los prestadores englobados en Círculos, Colegios, Asociaciones, y Federaciones de profesionales de la salud, debiéndose detallar cuales son las mismas.

#### **10. TIPOS DE VALIDACIONES A UTILIZAR**

Se brinda detalle de los tipos de transacciones, protocolos físicos y lógicos en los puntos de captura implantados, teniendo en cuenta que la funcionalidad final de estos dependerá, si fuese necesario, de lo consensuado con los prestadores/efectores en el inicio del servicio.

Cabe aclarar que, en el siguiente detalle de transacciones, el alcance de las validaciones de La C.S.S. está limitado a lo expresado en el alcance del SV.

Las transacciones mínimas a detallar son las siguientes:

#### 10.1. Validación de beneficiario y prestador/efector

Esta transacción se genera a partir del ingreso del afiliado y del prestador/efector. La C.S.S. 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 pliego se hará una referencia del ítem.

#### 10.2. Anulación de Registraciones

La anulación 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, afiliado, prestador/efector y los números de autorización de los ítems a cancelar.

#### 10.3. Validaciones 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 donde se realizará la prestación, prescripta por un prestador que cumpla los requisitos para poder realizarlo, contenido las prestaciones solicitadas al afiliado. En este módulo se permite autorizar prácticas en general, prácticas de laboratorio, radiología, entre otras.

#### 10.4 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 Cambio de Ubicación

Esta transacción se genera a partir de la recepción de un mensaje de entrada proveniente del puesto del prestador donde el afiliado se encuentra internado, solicitando el pase indicador

##### 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 Traslados de un Internado

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del prestador donde el afiliado se encuentra internado, solicitando el traslado del internado; Esta transacción tiene dos modalidades:

Traslado transitorio: Se solicita el traslado del internad© para la realización de cierto tratamiento fuera de las instalaciones donde se encuentra, pero es retornado una vez ejecutado el mismo.

Traslado definitivo: Se solicita el traslado definitivo del paciente a otro centro de internación.

##### Registración de Prestaciones en Internación

1110

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 suministradas durante la internación. Las principales transacciones son:

- Prácticas realizadas a afiliados internados
- Prótesis e implantes que sean colocadas en el paciente durante la internación.
- 

#### 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.

#### Pedido de Autorización de Prestaciones de Internación

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

#### 10.5. 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.

#### Pedido de Pre-autorización. Efectivización y Ejecuciones

Estas transacciones se generan a partir de la recepción de un mensaje de entrada proveniente del puesto del prestador, conteniendo las prácticas a las que el afiliado deberá someterse. La C.S.S controlará si el afiliado está en condiciones de acceder a las prácticas solicitadas y se aplicarán las reglas establecidas para las mismas.

#### 10.6. Transacciones de prestaciones de proveedores

##### Registración de Prestaciones de Proveedores

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto del proveedor donde se realizará la venta de los insumos médicos.

##### Pedido de Autorización de Prestaciones de Proveedores

Esta transacción se genera a partir de la recepción de una solicitud proveniente del puesto donde se realizará la venta, prescripta por un prestador que cumpla los requisitos para poder prescribir, conteniendo las prestaciones prescriptas al afiliado. En este módulo se permite autorizar insumos médicos en general: prótesis, ortesis, implantes, cristales ópticos, etc.

### **11. SERVICIOS DE SOPORTE A LA RED DE PRESTADORES/EFFECTORES**

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

Gestión de consultas

Gestión de alta de prestadores/efectores

Seguimiento de actividad de la red  
Línea de Ayuda  
Call Center  
Otros procesos

## **12. OPERACIÓN Y MONITOREO DE LA RED**

El oferente deberá describir los flujos del servicio de operación y monitoreo de la red indicando las prácticas de trabajo a implementar.

Se deberán describir los servicios de monitoreo que se proponen implementar de resultar necesario. Asimismo, el oferente deberá describir los esquemas de monitoreo de la red a implementar detallando los diferentes componentes de la red (puesto de captura, elementos de comunicaciones, vínculos de comunicaciones, servidores, access servers, etc.).

## **13. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DE GESTIÓN**

La solución contempla la provisión de información estadística de prestaciones médicas permitiendo a los puestos de trabajo de la C.S.S acceder a datos registrados en forma gráfica o de grilla.

## **14. INTERFAZ DEL USUARIO**

El sistema permite una interfaz gráfica, amigable, flexible de manera que permita al usuario la flexibilidad del uso de los sistemas. Interfaz del usuario.

## **15. PLAN DE CAPACITACION DE PRESTADORES**

Se deberá especificar la capacitación que se le brindará a nuevos prestadores de la C.S.S para el sistema de validación en tiempo real y a cada nuevo prestador de la red.

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

El tema de la documentación es considerado un ítem crítico. A los efectos de evaluarlo, se solicita adjuntar ejemplos de manuales originales y material impreso para capacitación y referencia utilizado por el PRESTADOR en otros clientes que posea en la actualidad.

## **16. SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA**

El Adjudicatario deberá proveer un equipo de especialistas para dar un servicio de SOPORTE Y MANTENIMIENTO, en los siguientes días y horarios:

Días Hábiles, DE 9:00hs a 17:00hs.

- a. El servicio de mantenimiento correctivo requerido alcanza a cualquier tipo de desperfecto, funcionamiento anormal, o fuera de servicio parcial o total, que ocurra sobre los componentes alcanzados en el objeto del presente llamado.
- b. El ADJUDICATARIO no podrá alegar inconvenientes para el cumplimiento de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos dentro de su propia organización.
- c. El especialista por parte del ADJUDICATARIO deberá intentar resolver el problema mediante la asesoría telefónica con un tiempo de respuesta de CUATRO (4) HORAS,

1110

consideradas en el horario de días hábiles de 09:00 a 17:00 horas durante los días hábiles, de lunes a viernes, a partir de la registración del incidente.

- d. En el caso en que el problema sea atribuible a una deficiencia propia del software (BUG) se deberá realizar el diagnóstico y la propuesta de soluciones alternativas.
- e. La corrección de los componentes deberá ser ejecutada a satisfacción del IPS, considerando:
  - El Tiempo de Respuesta máximo para Incidentes de Alta Criticidad, es decir, que imposibiliten el uso del Sistema, será de HASTA MEDIA (1/2) HORA, consideradas en el horario días hábiles de 09:00 a 17:00 horas durante los días hábiles, de lunes a viernes.
  - El tiempo de Respuesta máximo para Incidentes de Media Criticidad, es decir, que permitan seguir operando el Sistema, aún con dificultad, será de HASTA CUATRO (4) HORAS, consideradas en el horario días hábiles de 09:00 a 17:00.
  - El tiempo de Respuesta máximo para Incidentes de Baja Criticidad, es decir, que permitan seguir operando el Sistema, aún con baja dificultad o de forma que no se vea afectada la operatoria normal, será de HASTA VEINTICUATRO (24) HORAS HÁBILES, consideradas en el horario de días hábiles de 09:00 a 17:00
  - El tiempo de reparación máximo será estipulado por el IPS junto con la aprobación del plan de trabajo presentado por el ADJUDICATARIO.
  - Para el cumplimiento de lo estipulado, se entenderá como:
    - Desperfecto, funcionamiento anormal, o fuera de servicio, parcial o total; a cualquier tipo y clase de evento que no permita que los componentes alcanzados en el objeto del presente llamado, en forma conjunta o separada, puedan cumplir con el desempeño deseado según las especificaciones técnicas y/o funcionales realizadas.
    - Tiempo de Respuesta: al tiempo transcurrido entre la comunicación al ADJUDICATARIO de la existencia del mal funcionamiento del/los componentes/s por parte del IPS (llamada de servicio) hasta que el ADJUDICATARIO toma contacto con el Usuario a los efectos de iniciar el tratamiento del incidente.
    - Tiempo de Reparación: al tiempo transcurrido entre el diagnóstico y evaluación del desperfecto hasta la corrección y puesta en funcionamiento del/los mismo/s a satisfacción del IPS.
    - Reparación: se entiende que el componente reparado funcione u opere en las mismas condiciones que las exigidas en sus especificaciones.

La solución cuenta con una Mesa de Ayuda para los Prestadores, tanto sean Prestadores como personal de la C.S.S. Los servicios se brindarán según corresponda por su naturaleza bajo las siguientes modalidades:

- Atención de Consultas: Días hábiles de 09:00hs a 17:00hs, destinada a soporte de personal Operativo y Técnico.
- Recepción de Incidentes: utilizando las herramientas de gestión de incidentes que a tal fin determine el CSS en conjunto con el ADJUDICATARIO.
- Atención de Incidentes: días hábiles de 09:00hs a 17:00hs, destinada a soporte de personal Operativo y Técnico.

- Atención a Prestadores: Días hábiles de 09:00 a 17:00
- Atención Presencial: la realización de reuniones, a requerimiento, coordinadas con Anticipación de cuarenta y ocho horas en el horario de días hábiles de 09:00hs a 17:00hs, destinadas a Coordinación, Resolución de Incidentes, Planificación, consultas, etc. a criterio del CSS.

## **17. 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 curricula del personal clave y su dedicación.

## **18. SEGURIDAD**

Se deberán detallar los mecanismos propuestos de seguridad física y lógica. Deberán asegurarse conexiones seguras entre el cliente y el servidor con capacidad de autenticación de usuario y de encriptación de la información. El protocolo de comunicaciones para los servicios de WEB y WEB SERVICES deberá ser de tipo seguro (HTTPS). Deberá mantenerse un esquema de login con usuarios y contraseñas provistos por el SV para toda la conectividad (no se permitirán conexiones anónimas). Estará basado en el concepto de usuarios con clave de acceso encriptadas.

Debe tener la posibilidad de identificar usuarios finales, desarrolladores y administradores del sistema con sus grados de responsabilidad y acceso. Se deben poder auditar eventos a nivel de sistemas (login, logout, backups y procesos remotos) y/o datos.

Se deberá disponer de un certificado digital que permita autenticar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre beneficiarios, prestadores, redes u otra institución usuaria de los servicios del SV.

Se deberá asegurar en términos de garantía de identidad, confidencialidad e integridad, facilitando al máximo las relaciones a través de los nuevos servicios de comunicaciones.

## **DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS MÓDULOS DEL SISTEMA**

### **• CREDENCIAL DIGITAL**

El adjudicatario brindará una app de credencial digital, la cual será descargada por medio del teléfono móvil del afiliado, pudiendo adicionar a su grupo familiar y menores de edad. Servirá para autenticar la identidad y condición de asegurado de los afiliados ante un prestador autorizado. El oferente deberá proporcionar la aplicación móvil la cual deberá de estar disponible para teléfonos inteligentes (Android / iOS), donde el afiliado ingresará sus datos, sustituyendo así la credencial física.

El punto de captura digital deberá de contemplar las medidas de seguridad suficientes a la hora de crear la credencial digital de cada afiliado. Como requisito, la solución deberá incluir un proceso de validación en el cual el afiliado deberá registrarse en la aplicación mediante los datos del CSS y el escaneo del código PDF417 del documento de identidad. De esta manera se busca minimizar la probabilidad de que otro usuario pueda registrarse con una identidad apócrifa.

En el caso de los menores de edad, éstos podrán estar registrados en las cuentas de los afiliados responsables y que sean miembros del mismo grupo familiar. Debido a esto, una

cuenta deberá permitir albergar la credencial digital de más de una persona, siempre y cuando la cuenta principal sea de un afiliado titular ante la CSS, con el fin que el afiliado menor de edad pueda identificarse debidamente ante los prestadores en toda la provincia y República Argentina.

El oferente deberá realizar un relevamiento de los sistemas actualmente instalados en CSS, para realizar todos tipo de autorizaciones y procesos realizados tanto on-line como off-line.

El oferente deberá solicitar al CSS y conocer todo tipo de convenios, disposiciones y/o resoluciones o disposiciones vigentes, que rijan el funcionamiento y relaciones con AFILIADOS, PRESTADORES, PROVEEDORES, etc., del CSS.

- **MEDIOS DE PAGO**

El Adjudicatario deberá permitir al Prestador poder cobrar tanto un co-pago como un co-seguro o una prestación particular en el momento que lo necesite con la mayor cantidad de medios de pago electrónicos posibles. También deberá permitir a la C.S.S. cobrar sus co-seguros de manera rápida y sencilla, eliminando tanto la necesidad de un bono como la presencia del afiliado en las dependencias.

La solución deberá poseer integración completa con el SVI mediante los canales correspondientes.

- **AUDITORIA EN LÍNEA**

La solución deberá proveer un 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.

Deberá contemplar la identificación de niveles de auditoría según complejidad asistencial. Además, deberá integrar información relevante conforme a los consumos de Afiliados y Prestadores registrados.

El *Módulo de Auditoría* deberá recibir mediante la plataforma de validación de prestaciones médicas las solicitudes que no hayan superado la barrera de controles de consumo/reglas de negocio y resulten derivadas a evaluación de condiciones para ser autorizadas, rechazadas o que deban ampliar justificación para su realización.

El usuario prestador solicitará la autorización a través del Sistema de Gestión Prestacional teniendo en cuenta que los resultados posibles serán: **autorizado**, **rechazado** o **sujeto a auditoría** y el usuario auditor habilitado accede al módulo para evaluar solicitudes pendientes de autorizar, es decir aquellas que resulten con estado “Sujeto a Auditoría”.

El usuario prestador dentro de la plataforma del Sistema de Gestión Prestacional, dispone de manera permanente la opción de consulta de estado de las solicitudes pendientes de autorización.

- **INTERNACIÓN DOMICILIARIA**

El módulo deberá permitir la acreditación fehaciente de la presencia del efector (con algún medio de autenticación ejemplo QR) en el domicilio del afiliado.

El profesional (efector) deberá tener un resumen de diagnóstico y al llegar al domicilio deberá marcar su llegada. El especialista, al finalizar su servicio, deberá realizar un registro de la evolución del afiliado.

- **MÓDULO ODONTOLOGÍA**

La solución deberá proveer un módulo para prestadores odontológicos el cual permite la gestión de todas las prestaciones odontológicas realizadas al paciente. Deberá realizar las validaciones tanto de paciente como de las prestaciones. Deberá permitir la creación de un *ODONTOGRAMA* documentando el estado de cada pieza dental y las intervenciones previas. Por último, deberá permitir ingresar todas las prestaciones que se realicen al paciente, indicando la prestación realizada, la pieza intervenida y los detalles de la misma (pieza, cara, arcada, sector, etc.).

El ingreso de las prestaciones se deberá poder realizar de manera gráfica o mediante ingreso manual de la información. Ambas opciones serán habilitadas (siempre y cuando la prestación pueda ser ingresada gráficamente).

El modulo deberá estar integrado con el módulo de AUDITORIA EN LINEA, o en su defecto poseer su propia auditoria en línea con las mismas características del anteriormente mencionado.

- **PRESCRIPCIÓN ELECTRÓNICA**

La solución deberá proveer un módulo que permita la gestión de prescripciones electrónicas de prácticas desde la plataforma utilizada por los Prestadores Prescriptores.

Deberá permitir la creación, modificación, eliminación de una Prescripción Electrónica de prácticas y que la misma pueda ser utilizada en otros prestadores.

El sistema deberá integrarse con el sistema de validación y auditoria en línea que forma parte de la red de CSS para registrar las dispensas de las Prescripciones Electrónicas generadas por los Prestadores Prescriptores.

- **FICHA DE CONSUMO**

La solución deberá proveer un módulo que permita consultar el registro de consumo de los afiliados basado en validaciones realizadas e integrado con el Sistema de Auditoría Médica en Línea.

El sistema deberá permitir tanto a los usuarios Auditores como así también a los Administrativos, consultar la historia prestacional de los Afiliados.

- **TABLERO DE BUSSINESS INTELLIGENCE**

Este módulo deberá permitir la emisión de reportes y consultas para control de gestión y análisis estadístico. El mismo se nutre a partir de los datos que maneja el sistema y genera un procesamiento y análisis que permite obtener información con mayor valor agregado para contribuir a mejorar el proceso de toma de decisiones.

El tablero deberá reflejar los indicadores principales para el seguimiento y control de los números más importantes para la C.S.S.

El módulo deberá proveer una interfaz gráfica amigable, permitiendo comparar información de distintos períodos y generando alertas advirtiendo las desviaciones al normal desenvolvimiento de la actividad.

Esta herramienta deberá estar pensada para el personal Gerencial de la C.S.S y su uso solo podrá ser habilitado a través del ingreso de usuarios y contraseñas específicamente creados para cada uno en particular, asegurando así la integridad de la información manejada

• 1110