# ANEXO IV

# Pliego de Especificaciones Técnicas para el

# Sistema de Incidencias

# SaaS - Servicio de Software y Hosting en la nube.

**OBJETIVO**

La administración y gestión de la Institución **requiere** la IMPLEMENTACION de un **Sistema** **informático** que permita atender en forma INTEGRAL todas las actividades delHospital, optimizando el funcionamiento, su organización y estar preparados para su adaptación y explotación de las nuevas tecnologías, priorizando aquellos servicios de Software que permitan optimizar costos y funcionalidades.

**CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS DEL SISTEMA INTEGRAL**

**Certificación:** la empresa oferente deberá estar estandarizada bajo certificación de laNorma ISO 9001:2008 o equivalente, siguiendo las clases de control y métodos para la producción de software.

**Entorno:** el Sistema deberá ser web enable 100%, y disponible a través de un browser.

**Base de Datos:** usar servidor de Base de Datos Relacional(a proponer por el oferente - M*icrosoft SQL Server o**MySql).*

**ASPECTOS FUNCIONALES**

El sistema de Gestión de Incidencias deberá permitir la atención de los usuarios mediante reportes/solicitudes, de manera centralizada y teniendo un registro único de usuarios, de los actuales y futuros servicios a brindar al mismo, tanto en una modalidad Web responsive como para aplicaciones de teléfonos inteligentes, en los sistemas operativos más utilizados actualmente por la mayoría de los usuarios de telefonía celular (Android o IOS en sus últimas versiones estables).

Deberá permitir la gestión operativa interna de esos reportes de incidencias que convertidos en órdenes de trabajo en tiempo real se envíen hacia dispositivos móviles en forma de "check-list" donde se tomarán fotografías y ubicaciones mediante GPS para poder auditar los trabajos por parte de los supervisores de cada servicio, las aplicaciones deberán además contar con la posibilidad de generar estas órdenes de trabajo en forma de papel o en formato PDF, para poder trabajar incluso offline si el área así lo determine. Esto debe incluir la posibilidad a futuro de firmar digitalmente esos trabajos.

El objetivo es brindar a nuestros usuarios y personal de una aplicación móvil y otra web que les permitan en su conjunto facilitar las tareas operativas diarias, al mismo tiempo un control y seguimiento en tiempo real de las mismas. El sistema debe brindar soporte a todo el ciclo de trabajo en forma integral y vertical, desde que se realiza un requerimiento (reporte/ incidencia), pasando por la gestión del mismo hasta su resolución final con la auditoría e interacción con los actores involucrados (usuarios, supervisores y agentes), todo esto de manera integrada, interoperable y colaborativa.

Deben permitir el acceso libre de los usuarios y el acceso restringido de los usuarios de la Entidad. Así mismo deben permitir recibir reportes ordenados por tipos de servicios y los mismos deben ser contenidos dentro un catálogo de temas acorde al servicio, esto además permitirá luego generar protocolos de trabajo automatizados en tiempo real.

Las aplicaciones a proveer deberán como mínimo realizar las siguientes prestaciones:

* Permitir registrar reportes de incidencias (requerimientos / solicitudes) en tiempo real.
* Permitir gestionar internamente estos reportes en todos sus pasos operativos de cada servicio.
* Permitir comunicar al usuario todos estos procesos de manera automatizada.
* Permitir mostrar en un mapa el resultado de los trabajos.
* Permitir enviar órdenes de trabajo en tiempo real a los equipos de trabajo y recibir la respuesta de las mismas en de igual manera, en su variante de papel o PDF.
* Permitir tener indicadores de gestión en un panel de control centralizado y en tiempo real.
* Tener una comunicación bidireccional en tiempo real con los usuarios.
* Entregar al usuario Apps y/o WebApps responsive para uso en tabletas y/o teléfonos inteligentes.
* Descentralizar las funciones del centro de contacto (ventanilla única) y permitir múltiples canales y formas de ingreso de información, siempre dentro de un sistema centralizado y organizado.

**CAPACITACIÓN Y SOPORTE A USUARIO**

Junto con el Servicio del software de gestión, se requerirá de la prestación de los siguientes servicios:

* Capacitación: ante el impacto que producirá la incorporación de nuevas tecnologías informáticas, surge la necesidad impostergable de capacitar al personal. Para llevar a cabo esto de manera efectiva, se requiere de la formulación de una política de capacitación, que contenga objetivos bien determinados que resuelva problemas tales como:
* Estratificación del perfil de usuario (división del trabajo)
* Integración de los objetivos tecnológicos a los contenidos académicos.
* Formación del personal a través de cursos personalizados y/o colectivos dictado por profesionales especializados.
* Formación diferenciada para los Funcionarios, Jefes de Área y System Manager designados por el Hospital.
* Certificaciones de capacitación.
* **Mesa de ayuda**: es esencial para la correcta implementación y funcionamiento delsistema el contar con una “mesa de ayuda” a través de la cual se pueda contar con la asistencia de personal técnico de la empresa proveedora del sistema, que deberá responder a las consultas que se requieran referido a la ejecución del software.
  + La empresa deberá proveer un sistema de ATENCION A USUARIO online que permita a los usuario registrar consultas y/o requerimientos (el esquema de pedidos deberá estar normalizado bajo ISO 9001:2008)
* **Servicio de Atención remota**: se requiere de soporte vía Internet ante cualquierinconveniente suscitado referido a la ejecución del software, los horarios de atención deberán ajustarse al horario administrativo del Hospital
* Atención personalizada en el Hospital con técnicos especializados.

**INCLUSION DE NUEVAS FUNCIONES Y/O APLICACIONES**

La empresa, además de proveer el sistema integral, deberá poseer la capacidad o recursos para el servicio y/o desarrollo de nuevas funciones sobre los módulos componentes o bien la **construcción de nuevos módulos** requeridos, de acuerdo a necesidades que se presenten durante la vida útil del sistema y que no hayan sido previstos en la contratación inicial.

**OTRAS METAS A CONSIDERAR (deseables):**

* Aplicaciones informativas de servicios y noticias para smartphones y tablets

**La propuesta deberá incluir:**

* **Tiempo Estimado de Implementación**
* **Fecha Estimada de Inicio del Proyecto y puesta en marcha**
* **Plan de contingencias en caso de no cumplir con el tiempo o los costos estimados**
* **Alcance del trabajo: implementación, mantenimiento, capacitación a usuarios y analistas, etc.**
* **Referencias de otros proyectos en los que han trabajado**
* **Listado de recursos y obligaciones que tendrá que proveer la Institución (Servidores, computadoras, teléfonos, puestos de trabajo, etc.)**
* **Metodología a utilizar**