



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD
“DR. CARLOS G. MALBRAN”
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

RENG. 1	<p>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE EN USO: LOYAL 5 (MÓDULOS DMS-QMS)</p> <p><u>Detalle de las licencias incluidas en la contratación</u></p> <p>Total de licencias 20 Usuario 2 Servidor del Software LOYAL Versión 5 Tipo de licencias: 10 LICENCIAS USUARIO FULL, 10 LICENCIAS USUARIO READER Y 2 LICENCIAS SERVIDOR</p> <p>Cantidad de Usuarios que soporta la licencia: El esquema es de Licenciamiento Concurrente: significa que se podrá generar el alta ilimitada de usuarios, pero solo podrán ingresar concurrente o simultanea, la cantidad de usuarios proporcionales a la que se hayan adquirido o integrado a la aplicación.</p> <p>Denominación Nombre: Licencias Usuario Full / Completo Este tipo de Licencia o Usuario dispone la propiedad de poder participar o ejecutar acciones en la instancia que le corresponda. Licencias Usuario Reader / Lector Este tipo de Licencia o Usuario solo dispone la propiedad de poder visualizar o leer la información que se le asigna por derechos de propiedad o pertenencia Licencia Servidor es la de los Administradores del sistema</p> <p><u>El contrato de Soporte técnico y actualización tendrá una duración de 12 meses</u></p> <p><u>Consideraciones Técnicas del Servicio</u> A continuación se describen las principales tareas incluidas en la</p>	
---------	---	--



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD

“DR. CARLOS G. MALBRAN”

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

	<p>contratación:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Atención de incidentes (sin límites) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet. <p><u>Opcional</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Presencial (indicar en qué situaciones técnicas puede requerirse un técnico on site).✓ En caso de que el problema a resolver sea complejo, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar el problema a áreas con formación técnica superior. <p>Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente: 24 hs.....</p> <p>Tiempo máximo de resolución desde que el prestatario respondió al incidente: 48 hs.....</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Atención de Consultas vía telefónica, correo electrónico, a través de internet✓ Entrega de nuevas versiones, parches o fixes en medio digital, o mediante un enlace para su descarga desde un sitio seguro en Internet dentro del plazo de 30 días de liberado al mercado.✓ Envío de alertas de seguridad de los productos de software vía email.✓ Acceso Web a actualizaciones de documentación técnica referida al producto.✓ Acceso Web a información sobre "bugs" (errores), parches, actualizaciones, etc. <p><u>Nota:</u> Todos los pedidos solo podrán ser solicitados por la Unidad Informática del Organismo, conforme con los mecanismos establecidos previamente</p>	
--	--	--



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD

“DR. CARLOS G. MALBRAN”

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

	<p><u>Aclaración:</u> El tiempo máximo de resolución se contará desde el momento en que el proveedor responde a un pedido de incidente o consulta.</p> <p><u>IMPORTANTE:</u> Cada tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con lo solicitado por el organismo en tiempo y forma, y el área informática del organismo otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.</p> <p><u>Procedimiento para la atención de Incidentes en forma presencial:</u></p> <p>Las fechas y horas del servicio serán coordinadas entre el Contratista, la Unidad Informática del Organismo y la dependencia donde resida el software respectivo, a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.</p> <p>Para situaciones que se pueden calificar como críticas, y en las que no se pueda dar una solución inmediata al problema, el contratista se compromete a realizar los mejores esfuerzos técnicos y profesionales que tiene a su disposición, a fin de encontrar una solución alternativa o temporal, hasta tanto se implemente la solución definitiva del problema.</p> <p>El personal de soporte del contratista deberá ser certificado, con comprobada experiencia y solvencia para la solución de los problemas e incidentes que pudieran presentarse.</p> <p><u>Calidad del Servicio:</u></p> <p>No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de renovación, sin consentimiento del Organismo.</p> <p><u>Confidencialidad de la información:</u></p> <p>Tanto el Organismo como el Contratista, se comprometen a mantener en forma confidencial toda información que cualquiera de las partes identifiquen como reservada, y que deba ser intercambiada entre ambas partes, por motivos inherentes a la presente contratación.</p>	
--	---	--



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD

“DR. CARLOS G. MALBRAN”

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

--	--	--



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD
“DR. CARLOS G. MALBRAN”
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

--	--	--



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD
“DR. CARLOS G. MALBRAN”
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

REGLÓN 1		1
----------	--	---



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD

“DR. CARLOS G. MALBRAN”

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD
“DR. CARLOS G. MALBRAN”
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS



Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos
ADMINISTRACION NACIONAL DE
LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD
“DR. CARLOS G. MALBRAN”
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
Avda. Vélez Sarsfield 563 – Capital Federal

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

--	--	--