

Compra Directa N° 304/2018

Mantenimiento y evolución Diccionario Nacional de Medicamentos.

**Comprador: AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión
Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento)**

Tabla de Contenido

1. Antecedentes.....	3
2. Objeto.	4
3. Propiedad intelectual.....	5
4. Registro Único de Proveedores.....	6
5. Presentación de ofertas.	7
6. Apertura electrónica de las ofertas.	8
7. Cotizaciones y precios.	9
8. Forma de Pago.....	10
9. Vigencia de la contratación.	11
10. Descripción detallada de los servicios.....	11
10.1. Aspectos generales del servicio	11
10.2. Descripción del ítem 1: Mantenimiento y actualización de contenidos.....	12
10.2.1. Entregables del Ítem 1.	13
10.3. Descripción del ítem 2: Servicios de soporte técnico.....	13
10.3.1. Niveles de servicio del Soporte Técnico.	14
10.4. Descripción del ítem 3: Servicios de continuidad funcional.	16
10.4.1. Servicio de Continuidad Funcional - Soporte Funcional de la solución.	16
10.4.2. Entregables del Ítem 3.	17
11. Modalidad de trabajo	17
11.1. Seguimiento y Control	18
11.2. Criterios y plazos de aceptación de los entregables	19

Términos de Referencia

1. Antecedentes.

El Gobierno de la República Oriental del Uruguay se encuentra desarrollando el *Programa Salud.uy* con el propósito de fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS), apoyando la conformación de la red asistencial a través del uso de las Tecnologías de la Información y del Conocimiento (TIC) y creando herramientas que contribuyan a mejorar el acceso de los ciudadanos a servicios de salud de calidad.

Para cumplir con los objetivos del Programa es necesario desarrollar mecanismos, acciones transversales y dotar de infraestructura tecnológica necesaria, que genere las condiciones para que los prestadores de salud provean sus servicios en forma integrada, eficiente, complementaria y centrada en el usuario.

El Programa se enmarca en un convenio¹ celebrado entre Presidencia de la República, el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). Su gobernanza se conforma con un Comité de Dirección² y un Consejo Asesor³, que conjuntamente con la Dirección del Programa establecen las líneas estratégicas y de dirección del mismo.

Entre las acciones definidas en el Programa Salud.uy, se encuentra la generación de diccionarios únicos que posibiliten la interoperabilidad de los sistemas de información.

¹ Convenio Interinstitucional: http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/2325/1/acuerdo_msp_mef_agesic.pdf.

² El Comité de Dirección está conformado por un representante de cada una de las siguientes entidades: Presidencia de la República, MSP, JUNASA, AGESIC, MEF y por la Dirección del Programa

³ El Consejo Asesor está conformado por un representante del Comité de Dirección y las siguientes entidades representadas: ANTEL, ASSE, BPS, FNR, RIEPS, Hospital de Clínicas, SUEIIDISS, Gremiales de Prestadores Integrales de Salud (3), Emergencias Médicas Móviles, UDELAR - Fac. Medicina y UDELAR – Fac. de Ingeniería.

Dentro de éstos, es de primordial importancia el Diccionario de Medicamentos, de manera que el MSP y sus sistemas de información, los laboratorios farmacéuticos, las farmacias, los hospitales, clínicas y demás instituciones, el personal de salud y los pacientes puedan identificar de manera única e inequívoca los medicamentos disponibles en el país.

Con el fin de lograr un uso extendido del diccionario nacional de medicamentos por parte de los diferentes actores del sistema de salud, AGESIC-Salud.uy ha generado el Diccionario Nacional de Medicamentos y Afines, con estructura y contenidos que aportan a los distintos procesos en los cuales los medicamentos se ven involucrados, como son, a modo de ejemplo, los procesos relacionados con los aspectos logísticos, de prescripción y administrativos.

2. Objeto.

El presente pliego tiene como objeto la contratación de un servicio de consultoría y desarrollo de software con el fin de mantener y evolucionar tanto el contenido del Diccionario Nacional de Medicamentos (DINAMED), como la herramienta de gestión y a los procesos asociados a la misma, así como los procesos de soporte y acompañamiento asociados a los mismos.

Los servicios a contratar abarcan el período 19 de enero al 28 de febrero de 2018.

Actualmente el Diccionario Nacional de Medicamentos y Afines (DNMA) está en proceso de adopción por las primeras organizaciones usuarias. Cuenta con información de todos los medicamentos habilitados en un modelo de información que permite aportar en los diferentes casos de uso de la logística asociada, por ejemplo: prescripción, interoperabilidad, procesos de compras, investigación.

Su contenido debe ser mantenido en forma continua, procesando los cambios informados por el Departamento de Medicamentos del MSP en la información que viene de esa fuente y los cambios que vengan de otras fuentes para información específica: ATC,

FTM, Códigos de Barra, SNOMED CT. Y ampliado a otros insumos objeto de prescripción como alimentos, cosméticos y dispositivos.

La aplicación informática construida para efectuar ese mantenimiento y para brindar la información de medicamentos a las diferentes organizaciones usuarias requiere su propio mantenimiento evolutivo tanto para el procesamiento del actual contenido como para los nuevos contenidos que se esperan.

3. Propiedad intelectual.

Todos los desarrollos, entregables, estudios, informes, gráficos u otros materiales preparados o desarrollados por el adjudicatario para AGESIC en virtud de esta contratación, serán propiedad de AGESIC, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de los mismos, sin que el proveedor tenga derecho a cobro de compensación y/o indemnización por dicha utilización.

La empresa y/o cualquiera de sus integrantes, no podrá hacer uso de ninguna de las piezas, elementos o diseños realizadas para AGESIC en otros proyectos de índole nacional o internacional. Sin perjuicio de lo anterior, AGESIC autoriza al proveedor a utilizar este trabajo como antecedente a ser presentado ante diferentes organizaciones de forma de acreditar su experiencia técnica en la materia.

El Proveedor se compromete a prestar absoluta colaboración en la generación de la documentación y/o información que fuera necesaria para efectuar los registros correspondientes.

A todos estos efectos serán de aplicación en cuanto corresponda, las Leyes N° 9.739 de 17/12/1937 (derechos de autor y conexos), N° 17.011 de 25/09/1998 (marcas), N° 17.164 de 02/09/1999 (patentes, modelos de utilidad y diseños industriales) sus modificativas y Decretos reglamentarios respectivos.

El Proveedor, declara ser titular de los derechos que cede y, en su mérito, indemnizará y librará de toda responsabilidad a AGESIC y a sus funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos y/o judiciales, reclamaciones, demandas,

pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal que AGESIC tenga que incurrir como resultado de transgresión o supuesta transgresión de dichos derechos, sean estos derechos de patente, uso de modelo, diseño, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o no, o ya existente a la fecha del Contrato, debido la instalación de los bienes o su uso en el país, así como por cualquier circunstancia derivada del cumplimiento de este Contrato por el Proveedor.

Si se entablara un proceso legal o una demanda contra AGESIC como resultado de alguna de las situaciones indicadas, AGESIC notificará prontamente al Proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre de AGESIC responderá a dicho proceso o demanda y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo, sin perjuicio que AGESIC mantendrá siempre la opción de articular su propia defensa.

4. Registro Único de Proveedores.

Al momento de presentar ofertas, los proveedores deberán estar ACTIVOS en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, a excepción de los oferentes extranjeros, los que podrán estar en cualquiera de los siguientes estados: EN INGRESO, o ACTIVO.

Para el caso de intención de Consorcios, todas las empresas que conforman el mismo deberán estar inscriptas en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) y con el estado correspondiente según se trate de oferentes nacionales o extranjeros, de acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente.

No se aceptarán ofertas de proveedores que no se encuentren inscriptos en dicho Registro, en el estado que corresponda, según se trate de nacionales o extranjeros.

En virtud de lo establecido en los artículos 9 y siguientes del Decreto mencionado, el registro en RUPE se realiza directamente por el proveedor vía internet, por única vez, quedando el mismo habilitado para ofertar en los llamados convocados por todo el

Estado. Podrá obtenerse la información necesaria para dicho registro, en la Guía para la Inscripción en RUPE.

Para culminar el proceso de inscripción, según lo dispuesto en la normativa referida, el interesado o un representante autorizado, deberá exhibir la documentación correspondiente en forma presencial, para lo cual deberá asistir a un punto de atención personalizada, siendo AGESIC uno de los organismos habilitados al efecto. El proceso culmina con la validación de la documentación aportada por el proveedor, por parte de un Escribano Público del Estado y con la adquisición del estado “ACTIVO” en RUPE. [Ver la lista completa de puntos de atención.](#)

5. Presentación de ofertas.

Las propuestas deberán ser presentadas exclusivamente en formato electrónico, mediante el ingreso de las mismas en el sitio web de [Compras Estatales](#). **Por consultas al respecto deberán comunicarse al + (598) 26045360, Atención a proveedores en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas o [descargar el siguiente instructivo de Cómo Ofertar en Línea.](#)**

La oferta deberá ingresarse en el sitio web mencionado, en formatos abiertos, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado.

El sistema soporta archivos con extensión: (.txt) (.rtf) (.pdf) (.doc) (.docx) (.xls) (.xlsx) (.odt) (.ods) (.zip) (.rar) El tamaño máximo por archivo es de 100 Mb.

Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados hayan sido ingresados correctamente en la plataforma electrónica.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de la documentación y folletos de productos, que podrá ser presentada en español o inglés.

La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado.

Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.

La oferta en línea garantiza que la misma no será vista hasta el momento de apertura del llamado. La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva.

No podrán conocerse las ofertas ingresadas a la plataforma electrónica, ni siquiera por la Administración contratante, hasta tanto se cumpla la fecha y hora establecida para la apertura de las mismas.

Asimismo, las ofertas serán rechazadas cuando contengan cláusulas consideradas abusivas, atendiendo, aunque no únicamente, a lo dispuesto por la Ley N° 17.250 de 13 de agosto de 2000 y su Decreto reglamentario 244/2000 de 23 de agosto de 2000 (Ref.: Relaciones de consumo).

Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo y presentarlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

6. Apertura electrónica de las ofertas.

La apertura de las ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada. El acta será remitida por el SICE a la o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección de “Comunicación” incluida en “Datos Generales” prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado.

Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes.

Asimismo, el acta de apertura será publicada automáticamente en la [web de Compras Estatales](#). En consecuencia, dicha acta permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica, por lo cual la no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la Administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las mismas.

Asimismo, las ofertas quedarán visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que sea entregada en carácter confidencial, según lo dispuesto en el numeral 13 “Información Confidencial y Datos Personales” del presente Pliego.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

AGESIC se reserva el derecho de solicitar a los oferentes, en cualquier momento antes de la adjudicación, las aclaraciones que considere necesarias respecto de cualquier información contenida en sus ofertas.

AGESIC no podrá solicitar a los oferentes aclaraciones o información que modifique el contenido de las ofertas presentadas. Asimismo, **las respuestas de los oferentes a pedidos de AGESIC no podrán contener información que modifique sus ofertas, de así suceder, dicha información no será considerada por AGESIC.**

Apertura electrónica de ofertas	
País:	Uruguay
Fecha:	Miércoles 17 de enero de 2018
Hora:	11:00 horas

7. Cotizaciones y precios.

La moneda de cotización deberá ser **pesos uruguayos (\$)** y se deberá cotizar en línea en el sitio web de **Compras y Contrataciones Estatales** desglosando los impuestos que corresponda adicionarle.

El proveedor deberá cotizar todos los Ítems del presente llamado.

Ítem	Descripción de Servicios	Cantidad (Hasta)	Datos en sitio web ACCE			
			Código	Descripción	Unidad	Variante
1	Mantenimiento y actualización de contenidos del DNMA	1	4771	Servicio de Consultoría	UNIDAD	-----
2	Servicios de continuidad técnica	1	13175	Mantenimiento de Software	UNIDAD	-----
3	Servicio de continuidad funcional	100	13175	Mantenimiento de Software	HORA	-----

La única oferta válida será la presentada en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

AGESIC se reserva el derecho de corregir cualquier error evidente, así como de cálculo o aritmético que surja de las ofertas presentadas en la presente Licitación, sin perjuicio de solicitar las aclaraciones que se consideren pertinentes.

A su vez, AGESIC se reserva la facultad de otorgar un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles, conforme lo dispuesto en el artículo 65, inciso 7 del TOCAF, en caso de discrepancias que surjan entre la oferta económica cargada en línea y la documentación adjunta, que se deban a errores evidentes, errores de cálculo o aritméticos.

8. Forma de Pago.

La forma de pago será a crédito mediante el SIIF, según el cronograma de pagos a proveedores del Estado de la Tesorería General de la Nación, previa aceptación de los servicios por parte de AGESIC.

Los precios se mantendrán firmes durante la vigencia de la contratación.

9. Vigencia de la contratación.

La pretendida contratación tendrá vigencia desde el día 19 de enero al 28 de febrero del corriente.

10. Descripción detallada de los servicios.

Se detallan a continuación los ítems comprendidos en la compra:

Ítems	Cantidad
1. Mantenimiento y actualización de contenidos del DNMA	1
2. Servicios de continuidad técnica	1
3. Servicio de continuidad funcional	Hasta 100 horas

10.1. Aspectos generales del servicio

El servicio debe incluir como mínimo los siguientes puntos:

1. Mantenimiento de los contenidos del DNMA según las especificaciones de la Guía Editorial, que se adjunta.
2. Mantenimiento evolutivo del sistema de gestión del DNMA según las necesidades presentadas por la evolución del contenido.
3. Revisión continua de la legislación concerniente al uso de medicamentos en Uruguay.
4. Revisión continua de los procesos en la cadena logística y clínica de los medicamentos. Evaluando la correcta funcionalidad del diccionario en cuanto a su aporte a estos procesos y hacer los ajustes que correspondan.
5. Proponer evoluciones de los formatos, terminologías y codificaciones a usar dentro del diccionario.
6. Mantener el mapeo del diccionario con el Formulario Terapéutico de Medicamentos (FTM) publicado por el MSP y con el número de habilitación del medicamento, otorgado por el área de Medicamentos del MSP.

7. Mantener la información relacionada a la clasificación de los medicamentos en el Diccionario según el sistema ATC (Anatomical Therapeutic Chemical Classification System) de clasificación de sustancias farmacéuticas para uso humano de la OMS.
8. Actualizar las especificaciones, requerimientos y confección de manuales de uso.
9. Respetar la política de mantenimiento definida para el DNMA.
10. Celebrar reuniones con diversos actores con el fin de avanzar en el proceso de mantenimiento y evolución del DINAMED.

10.2. Descripción del ítem 1: Mantenimiento y actualización de contenidos.

El proveedor será responsable del servicio de mantenimiento y actualización del contenido del Diccionario

Establecidas las fuentes de actualización, la empresa debe garantizar los procedimientos para que una vez que el medicamento es aprobado para su lanzamiento por parte del MSP, su información sea incorporada al DINAMED.

Dado que no existe un proceso automático de notificación de la creación del medicamento, el proveedor debe registrar la información básica del medicamento en un máximo de 15 (quince) días hábiles en que éste haya sido dado de alta dentro del MSP.

A su vez se deberá detallar el manejo de los históricos, asegurando una adecuada trazabilidad que permita la correcta identificación del producto almacenado.

Este servicio deberá respetar procesos de control de calidad que serán definidos el Programa Salud.uy.

El seguimiento y control de esta tarea se realizará a través de informes mensuales.

10.2.1. Entregables del Ítem 1.

Entregable	Plazo Estimado	Medio de Verificación
Informe Mensual de los servicios de mantenimiento y actualización de la información	Mensual	Informe Mensual Aprobado
Documento de procesos de gestión y control de calidad de la información	Mensual	Informe Mensual Aprobado

10.3. Descripción del ítem 2: Servicios de soporte técnico.

El servicio de Soporte Técnico deberá cumplir con las siguientes características:

- Realizar la corrección de errores que se detecten.
- Respuesta a consultas puntuales, ayuda en el diagnóstico y análisis causal de fallas.
- Transferencia de conocimiento, recomendaciones, guías o pautas para un aprovechamiento óptimo del software y de la información, recomendación de mejoras en forma proactiva, proveer respuestas a las consultas sobre funcionamiento, problemas relacionados con la operación del mismo, para lo cual deberá tener personal técnico idóneo y debidamente entrenado.
- Asesoramiento e instalación de nuevas versiones, de correcciones en todos los productos, de reinstalación en caso que sea necesario para solucionar un problema, así como de problemas en la integración de los productos.
- Revisión y diagnóstico sobre el estado y la performance del Sistema.
- Asesoramiento técnico en lo que hace a la administración del software de base y el sistema operativo a utilizarse.
- Asistencia en la instalación o reinstalación de software en caso que sea necesario, así como solución de problemas de performance o de integración de los productos. Los responsables del servicio de soporte técnico deberán registrar y dar seguimiento de solicitudes a través de una herramienta que será acordada con la contraparte de AGESIC. Deberán mantener actualizado el estado de todas las incidencias reportadas en esa herramienta.

- Este servicio se brindará en el horario de 8 a 20hs, de lunes a viernes.

10.3.1. Niveles de servicio del Soporte Técnico.

Se definen las siguientes categorías de criticidad para incidencias

- **Crítica:** detiene el funcionamiento del sistema o genera una degradación en los tiempos de atención al cliente. Una funcionalidad no se comporta correctamente y no existen caminos alternativos para lograr la misma funcionalidad. Se compromete la integridad y/o la consistencia de los datos.
- **Media:** se produce pérdida de efectividad de la funcionalidad, disponibilidad o degradación de una funcionalidad. Existen caminos alternativos para lograr la misma funcionalidad.
- **Menor:** no perjudica al sistema, pero requiere mantenimiento o reparación de la funcionalidad en cuanto a temas de presentación. No causa pérdida de funcionalidades.

El o los responsables del servicio de soporte técnico deberán comenzar a trabajar en un plazo no mayor a 1 (una) hora desde el momento en que el sistema de monitoreo y alertas (a través de la herramienta acordada para tal fin) o AGESIC notifique una incidencia crítica. En caso de que el mismo no pueda ser solucionado por la atención “a distancia”, un técnico especializado deberá presentarse en las oficinas que AGESIC indique en un plazo no mayor a 4 (cuatro) horas desde la notificación, brindando una solución definitiva al problema o una alternativa al mismo, en las siguientes 12 (doce) horas. En aquellos casos en que su resolución amerite en función a la complejidad del mismo, la planificación del trabajo a realizar, deberá proponer un plan de trabajo, en un plazo máximo de 20 (veinte) horas, a partir de su notificación, el cual se ajustará de común acuerdo. Para el resto de las incidencias (Medias y Menores), semanalmente se acordará la planificación para la resolución de las mismas cuyo plazo no podrá superar los 10 (diez) días hábiles.

Se deberá indicar los canales por los que recibirán pedidos de soporte técnico (teléfonos, e-mail u otros), así como los técnicos o personas de contacto destinados a esta tarea.

En la eventualidad de que él o los responsables del servicio de mantenimiento deban desplazarse al Datacenter para cumplir los requerimientos del mantenimiento, los costos

que este desplazamiento implique (traslados, alojamiento, viáticos) serán exclusivamente del adjudicatario, téngase en cuenta que será siempre en la ciudad de Montevideo. Se deberá presentar mensualmente y en la primera semana del mes, un informe que documente entre otros, la cantidad de incidencias recibidas, con sus tiempos de resolución, y que incluya los indicadores de cumplimiento de los niveles de servicio acordados. Los niveles de servicios de los requerimientos solicitados son en base a un servicio en el horario oficina.

Indicador de cumplimiento de tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta, el transcurrido entre el registro del incidente en el sistema de gestión empleado para tal fin o la recepción de la llamada telefónica o bien el inicio de las acciones por parte del adjudicatario para la resolución del incidente o bien la asignación de la prioridad y fecha de ejecución que corresponda.

Descripción: Para un período definido, el cumplimiento de los tiempos de respuesta, se calculará como el total de incidentes y solicitudes con cumplimiento de tiempos por 100, divididos el total de incidentes y solicitudes recibidas en el período. Estas solicitudes consideran únicamente los servicios provistos por el adjudicatario.

$$\%CTRD = CISC * 100 / CIR$$

CTRD = Cumplimiento Tiempo de Respuesta ante incidentes.

CISC = Cantidad de incidentes con cumplimiento de tiempos de respuesta.

CIR = Cantidad de Incidentes recibidos.

Muestra: todos los incidentes recibidos en el período.

Período: Este indicador se medirá mensualmente.

Nivel de Servicio 90% - El 90 % de las incidencias y solicitudes recibidas serán atendidas dentro de los tiempos de respuesta acordados para este servicio. La muestra debe ser igual o mayor a 10.

Multas: Si el nivel de servicio no se cumpliera en un período, el adjudicatario pagará el valor de la hora por cada 0,5 % por debajo del nivel de servicio acordado, hasta un máximo del 15 % del valor del servicio.

10.4. Descripción del ítem 3: Servicios de continuidad funcional.

El servicio de continuidad funcional incluirá el mantenimiento de la aplicación y el soporte funcional a la misma.

El adjudicatario deberá proveer mantenimiento adaptativo, perfectible y/o evolutivo sobre las funcionalidades o interfaces del sistema de gestión del DNMA. Su ejecución será a través de la metodología de desarrollo por encargos, con un cupo de hasta 100 (cien) horas. AGESIC garantiza un consumo mínimo de 50 (cincuenta) horas para todo el período de vigencia del contrato, no generándose obligación de pago alguno por el remanente si los servicios no fueran solicitados y aceptados por parte de la Agencia.

Para cada encargo solicitado el proveedor detallará la cantidad de horas hombre para su efectivo cumplimiento reservándose AGESIC el derecho a su aceptación. El reporte de actividades se realizará en base a herramientas, que el oferente deberá proponer y suministrar en acuerdo con la contraparte de AGESIC.

Las herramientas se deberán suministrar a la contraparte del Programa Salud.uy a lo largo de todo el contrato y en caso de que posean costo, éste deberá ser asumido por el oferente.

Deberán tener las siguientes funcionalidades:

- Herramienta de Registro para Gestionar el Servicio
- Herramienta para el Reporte Mensual del Servicio. En forma mensual se presentará un Informe con el detalle y estado de avance de los servicios brindados. El contenido del informe se consensuará previo al inicio del Servicio en forma conjunta.

10.4.1. Servicio de Continuidad Funcional - Soporte Funcional de la solución.

El soporte funcional requerido incluye los siguientes servicios:

- Atención funcional para la resolución de reclamos y/o consultas generados por los administradores de la solución, que tendrá a su cargo el primer nivel de soporte.

- Asistencia funcional a distancia o in situ facilitando la transferencia de conocimiento, la generación de recomendaciones, guías o pautas para un aprovechamiento óptimo del software y de la información, así como también la recomendación de mejoras en forma proactiva.
- Asistencia en la corrección de datos (diagnóstico, generación de scripts, asistencia en la ejecución).
- Incluir instancias de capacitación y/o asesoramiento presencial a los usuarios de la solución siempre que se esté instalando una nueva versión del aplicativo que incluya cambios funcionales. La ejecución de estas instancias se planificarán con AGESIC.
- Soporte a la Gestión del Cambio, incluyendo servicio de capacitación, mejora de procesos, generación, ejecución y seguimiento de planes de comunicación internos y acciones tendientes a favorecer el buen uso del Sistema.

El horario de atención deberá contemplar el horario de oficina (de 8 a 20 hs).

10.4.2. Entregables del Ítem 3.

Entregable	Plazo Estimado	Medio de Verificación
Informe mensual de los servicios de continuidad funcional brindados	Mensual	Informe Mensual Aprobado
Informe de indicadores y monitoreo de la solución	Mensual	Informe Mensual Aprobado

11. Modalidad de trabajo

Para la ejecución de las actividades descriptas, AGESIC proveerá la infraestructura necesaria en cuanto a servidores y niveles de acceso a todos los recursos informáticos necesarios para el buen funcionamiento del proyecto.

El proveedor deberá proporcionar a su equipo de trabajo los equipos personales necesarios (notebook, computador, etc.) adecuados a las tareas o rol que cada persona del equipo realizará.

El equipo de trabajo del proyecto se ubicará físicamente donde AGESIC lo determine, pudiendo ser en las propias instalaciones de AGESIC o en las instalaciones de la firma adjudicataria, dependiendo incluso la fase del proyecto en que se encuentre.

En la eventualidad de que algún integrante del equipo de proyecto del proveedor deba desplazarse para cumplir los servicios ofertados, los costos que este desplazamiento implique (traslados, alojamiento, viáticos) serán exclusivamente del proveedor.

El proveedor debe indicar las herramientas que utilizará para gestionar la consultoría, así como para realizar el relevamiento de información necesaria, su sistematización, documentación y seguimiento al avance del proyecto.

Asimismo, el proveedor contará con una contraparte integrada por un grupo técnico experto en el dominio de medicamentos. Este grupo participará activamente de todas las fases de la consultoría, como ser en las definiciones para el modelo, evaluará las propuestas, emitirá opinión y sugerencias y será el revisor de los entregables, así como el validador de los mismos.

11.1. Seguimiento y Control

El seguimiento y control del proyecto se iniciará en el momento de la formalización del contrato, y se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento y comunicación continua y concomitante de la evolución del proyecto entre el Director de proyecto designado por parte del y la dirección del proyecto de Salud.uy.
- Reuniones periódicas de seguimiento y revisiones técnicas entre las direcciones técnicas del proyecto, a fin de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos, las tareas de desarrollo, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicados al proyecto, la validación de las programaciones de actividades realizadas y la toma de decisiones correctivas.

11.2. Criterios y plazos de aceptación de los entregables

- El Plan de Trabajo y toda documentación presentada deberá contener como mínimo todos los componentes descritos para los entregables y estar íntegramente acordada y aceptada por la contraparte.
- La contraparte dispondrá de 10 (diez) días calendario a partir de la fecha de presentación de los informes correspondientes para comunicar su conformidad con los mismos. En los casos de no conformidad, deberá emitir un reporte con las objeciones correspondientes, que serán levantadas por la empresa adjudicataria en un plazo no mayor a 10 (diez) días calendario.