



Hospital El Cruce
NÉSTOR CARLOS KIRCHNER
SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA LA COMUNIDAD

HOSPITAL EL CRUCE

1 - Florencio Varela - Av. Calchaqui 5401

C.U.I.T.: 30710847351

IVA: Exento

compras@hospitalelcruce.org

Ejercicio **2024**

Pag. : 1 / 3

PEDIDO DE COTIZACIÓN	
Licitación Privada	
2024-Priv-000013	2024
Número	Año

Expediente 2915-015792/2024

Emission 22/2/2024

P. P. : 2024-00000330

PRESENTACION DE OFERTAS **LUNES 04 DE MARZO DEL 2024**

ASUNTO **Área de Sistemas de Información**

HORA 09:00

Detalle: Servicio de Soporte y Mantenimiento GDE - 2024

Valor del Pliego **0,00**

Comentarios:

SEÑOR PROVEEDOR: Solicitamos cotizar los siguientes requerimientos, respetando el orden de los renglones/items con sello y firma de la Empresa. El precio debera ser expresado en PESOS e incluir IVA, revistiendo el Hospital de alta complejidad El Cruce S.A.M.I.C., el caracter de IVA Exento.

1	Renglón 1	Cantidad	Presentación	Precio Unit.
Item N°1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	10	Mes	

Plazo de Entrega: 100% Inmediato

Observaciones: Soporte y Mantenimiento de Implementación de Trámites GDE - 2024

El soporte técnico se dividirá en dos tipos: intelectual (proporciona información y entrenamiento) y tecnológico (según el nivel de incidente, puede ser interno o externo)
 Los niveles de soporte técnico incluyen:

- Nivel 1 (consultas simples),
- Nivel 2 (situaciones más complejas)
- Nivel 3 (soporte especializado y desarrollo de soluciones).

En estos casos, todo lo vinculado con GDE puede estar contemplado que los niveles 1 y 2 según la descripción anterior y el nivel 3, será escalado al área de Informática del Hospital o, en su defecto, al organismo del Estado Nacional encargado de resolver estas cuestiones técnicas.

•Características que debe cumplir el soporte técnico:

- Omnicanalidad, flexibilidad, agilidad, agentes capacitados y personalización de las interacciones con los usuarios.
- Poseer canales de comunicación fluidos con los usuarios en todos sus niveles, (Sistema de Gestión de incidentes o Definición de SLA, según la criticidad del incidente)

El Soporte y Mantenimiento de Implementación de trámites deberá contemplar:

- Soporte a usuarios y/o áreas, generación de usuarios
- Mantenimiento de la Implementación de trámites. Continuidad operativa de la implementación de trámites en GDE, donde se involucran tareas de:
 - Relevamiento
 - Análisis y Definición del trámite
 - Aprobación por parte del área involucrada
 - Capacitación o armado de curso específico en las aulas virtuales, según el caso o el trámite
 - Configuración en la plataforma de GDE del trámite definido y aprobado

 Confeccionó

 Lugar y Fecha

 Firma y Sello



Hospital El Cruce
NÉSTOR CARLOS KIRCHNER
SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA LA COMUNIDAD

HOSPITAL EL CRUCE

1 - Florencio Varela - Av. Calchaqui 5401

C.U.I.T.: 30710847351

IVA: Exento

compras@hospitalelcruce.org

Ejercicio **2024**

Pag. : 2 / 3

PEDIDO DE COTIZACIÓN

Licitación Privada

2024-Priv-000013

2024

Número

Año

Expediente 2915-015792/2024

Emission 22/2/2024

P. P. : 2024-00000330

PRESENTACION DE OFERTAS **LUNES 04 DE MARZO DEL 2024**

HORA 09:00

ASUNTO **Área de Sistemas de Información**

Detalle: Servicio de Soporte y Mantenimiento GDE - 2024

Valor del Pliego **0,00**

Comentarios:

SEÑOR PROVEEDOR: Solicitamos cotizar los siguientes requerimientos, respetando el orden de los renglones/items con sello y firma de la Empresa. El precio debera ser expresado en PESOS e incluir IVA, revistiendo el Hospital de alta complejidad El Cruce S.A.M.I.C., el caracter de IVA Exento.

- Validación y test funcional
- Generación de instructivos de uso de cada trámite
- Definición y armado de un marco normativo específico, de ser necesario.
- Puesta en producción del trámite
- Coaching
- Revisión de los trámites en producción, en pos de mejorar su ingeniería de procesos. Redefinición de workflows, en los casos que amerite para mejorar su performance.
- Soporte remoto (vía telefónica o por mail)
- Tiempos de respuesta
 - . El tiempo medio de respuesta ante una solicitud no debe superar los 2 horas desde la notificación por parte del usuario del HEC sea por correo electrónico o telefónicamente
 - . El tiempo medio de resolución de un incidente no debe superar las 4 horas subsiguientes desde la notificación por parte del usuario del HEC.
 - . De no ser posible el cumplimiento de lo antedicho por la naturaleza de los incidentes o por causas ajenas a la empresa, dicha situación deberá notificarse al Responsable del Área de Sistemas de Información del HEC, para el análisis de la situación y la toma de decisiones con consecuentes acciones a seguir.
 - . En el caso de no poder resolver el incidente en forma remota, deberá hacerlo en forma presencial en un lapso no mayor a las 48 horas desde que fue diagnosticado el incidente.
- Cobertura horaria
 - . Se requiere servicio de mantenimiento y soporte de lunes a viernes de 8:00 a 17:00, salvo casos fortuitos y/o de fuerza mayor

Período: 10 meses

 Confeccionó

 Lugar y Fecha

 Firma y Sello



Hospital El Cruce
NÉSTOR CARLOS KIRCHNER
SERVICIO DE ATENCIÓN MEDICA INTEGRAL PARA LA COMUNIDAD

HOSPITAL EL CRUCE

1 - Florencio Varela - Av. Calchaqui 5401

C.U.I.T.: 30710847351

IVA: Exento

compras@hospitalelcruce.org

Ejercicio **2024**

Pag. : 3 / 3

PEDIDO DE COTIZACIÓN

Licitación Privada

2024-Priv-000013

2024

Número

Año

Expediente 2915-015792/2024

Emission 22/2/2024

P. P. : 2024-00000330

PRESENTACION DE OFERTAS **LUNES 04 DE MARZO DEL 2024**

HORA 09:00

ASUNTO **Área de Sistemas de Información**

Detalle: Servicio de Soporte y Mantenimiento GDE - 2024

Valor del Pliego **0,00**

Comentarios:

SEÑOR PROVEEDOR: Solicitamos cotizar los siguientes requerimientos, respetando el orden de los renglones/items con sello y firma de la Empresa. El precio debera ser expresado en PESOS e incluir IVA, revistiendo el Hospital de alta complejidad El Cruce S.A.M.I.C., el caracter de IVA Exento.

Condiciones de Contratacion:

Forma de Pago: 30 Días FPF fecha de presentacion de factura.

Lugar de Entrega: SISTEMAS DE INFORMACION. Los remitos serán válidos sólomente si están firmados por el área de SISTEMAS DE INFORMACION, Avenida Calchaqui 5401 de 8 A 16 HS.

Este establecimiento no se hará cargo por gastos adicionales.

Factura de acuerdo a Orden de Compra.

Los pagos correspondientes se efectuarán por medio de la Tesorería del Hospital sitio Avenida Calchaqui 5401.

 Confeccionó

 Lugar y Fecha

 Firma y Sello