

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE LA OFICINA TÉCNICA DE TELEMEDICINA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO	4
3. ÁMBITO Y ALCANCE	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	4
4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS.....	4
4.2 DOCUMENTACIÓN.....	6
5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO	7
5.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
5.2 MEDIOS Y RECURSOS A APORTAR POR LA EMPRESA PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	7
5.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
6. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
6.1 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
6.2 EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	10
8. PROPIEDAD INTELECTUAL	10
9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	10
10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	11
11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
12. PROGRAMA DE TRABAJO	13

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante DGSIS), del SERMAS, ha participado en el diseño de la “Estrategia de Telemedicina de la Comunidad de Madrid” (en adelante ETCM), con el objetivo de establecer las bases para abordar la Telemedicina como una práctica estandarizada y reconocida a nivel del SERMAS, en aquellos procesos asistenciales, de investigación y de formación que a nivel corporativo se determinen y de acuerdo con las líneas estratégicas marcadas.

En el diseño de esta estrategia se han tenido en cuenta los requerimientos que han sido identificados a través de distintas iniciativas, como son, los planes estratégicos de Especialidades, la estrategia de Atención a pacientes con Enfermedades Crónicas, el Plan Socio-Sanitario y el Plan de Movilidad.

Adicionalmente a los grupos de trabajo que van a constituirse, conformados por responsables funcionales y responsables de distintas áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y por Directores de Continuidad Asistencial, se requiere la contratación de una oficina técnica de planificación, seguimiento y gestión del lanzamiento y las distintas fases de la Estrategia de Telemedicina.

Esta oficina deberá tener capacidad de consultoría tecnológico-funcional en el ámbito de las TIC en el entorno sanitario y sociosanitario para que, de forma integral y sistemática, haga seguimiento de la ejecución de la Estrategia de Telemedicina y apoye a la Dirección y las actuaciones que de ésta se puedan derivar.

Los principales Objetivos que se persiguen con esta contratación son:

- Apoyar el lanzamiento, la puesta en marcha, la coordinación y el resto de actividades derivadas de la ejecución de la ETCM.
- Confeccionar, actualizar y mantener un inventario de experiencias de Telemedicina en el SERMAS.
- Diseñar e implementar una metodología para la puesta en marcha de proceso de Telemedicina en el SERMAS.
- Coordinación de los agentes y unidades operativas implicadas en cada una de las líneas de actuación de Telemedicina (unidades internas, oficinas técnicas, proveedores, usuarios...)
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y normalización establecidos por la DGSIS.
- Facilitar la implantación de los procesos y proyectos que se deriven de la ETCM, minimizando la resistencia al cambio en la implantación de la Telemedicina.
- Contar con asesoría técnica y funcional especializada en aplicaciones y Sistemas de Información de la DGSIS, en la medida en que puedan interactuar con los futuros procesos de Telemedicina.

- Seguimiento del grado de avance y situación de la ejecución de las líneas de actuación de la ETCM

Por ello, se estima de vital importancia el control de la calidad, la coordinación y seguimiento de las diferentes tareas que resulten de la elaboración de la ETCM con el objetivo de hacerlo manejable y previsible.

La gestión y el soporte a una Estrategia de Telemedicina, requiere conocimientos previos de las necesidades y el lenguaje de los usuarios y el conocimiento del estado del arte de las TIC en Telemedicina, del mercado TIC en este ámbito, y de los últimos avances en materia de equipamiento, comunicaciones, tecnologías de desarrollo de software, entre otros. Los procesos basados en Telemedicina se reconocen como capaces de reducir costes e incluso de resultar disruptivos al permitir nuevas formas de abordar tareas, servicios y procesos asistenciales de forma innovadora.

2. OBJETO

El objeto del contrato lo constituyen los servicios de oficina técnica de gestión y soporte a la "Estrategia de Telemedicina de la Comunidad de Madrid".

Se contemplan 2 líneas de servicios:

- a) Soporte integral y gestión TIC de la estrategia de Telemedicina, incluyendo para las diferentes fases del mismo (lanzamiento, planificación, ejecución, seguimiento, control y finalización) distintos enfoques en función del ámbito de actuación: funcional, operativo, técnico, organizativo o de recursos.
- b) Soporte técnico-funcional especializado: la Oficina dará soporte técnico y funcional especializado a las actividades relacionadas con todas las etapas y ámbitos que abarque la estrategia de Telemedicina.

Además, se incluyen como servicios complementarios, todas aquellas labores de seguimiento, control y gestión de la Oficina que se deban plantear de manera común a todas las actividades, como la presentación y el control de los indicadores de avance y cumplimiento con los objetivos del servicio de la Oficina.

3. ÁMBITO Y ALCANCE

El Centro Directivo destinatario de este contrato es el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), dependiente de Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS

En el marco de la ejecución de la estrategia de Telemedicina de la Comunidad de Madrid, la Oficina PET deberá dar un soporte Integral a las actuaciones que de ella se deriven.

Descripción de tareas Generales

- **Tareas de Soporte:**
 - A la dirección del PET: Dirección Técnica y Coordinación de Direcciones de Continuidad Asistencial (CDCA).
 - En la definición de iniciativas y proyectos derivados del PET
 - En las actividades a llevar a cabo en las distintas fases: lanzamiento y planificación, coordinación, ejecución, seguimiento, control y finalización
 - En los distintos ámbitos del PET: organizativo, técnico, funcional y operativo
- **Tareas de Seguimiento:**
 - De actuaciones de Telemedicina: durante su definición, así como durante la ejecución de los diferentes pilotos, proyectos e iniciativas que se pongan en marcha.
 - Control de estado de la Telemedicina y del desarrollo del PET en el SERMAS: informes periódicos de estado (planificación, seguimiento y cumplimiento).

Descripción de tareas Específicas:

- **Asesoramiento estratégico:** asesoría y soporte especializado en procesos, sistemas y tecnología, en todas las fases y en los ámbitos que se requiera según las necesidades del PET: SSII, consultoría tecnológica, mecanismos de integración de información clínica y demográfica, procesos de citación, entre otros.
- **Coordinación:** en la fase de lanzamiento del PET así como en las sucesivas fases: actividades e iniciativas resultantes, organización de reuniones y modelos de relación, entre otros.
- **Consultoría funcional:** colaboración en la definición del PET: ámbitos y objetivos esperados, estructura, grupos de trabajo y agentes involucrados, fases, actividades, hitos y tareas a realizar para la consecución de los objetivos estratégicos.
- **Comunicación:** soporte a la elaboración de comunicaciones internas y externas, así como el mantenimiento del buzón de correo de Telemedicina. Definición de contenidos y gestión de los espacios de colaboración y secciones en la intranet.
- **Recopilación:** de necesidades, expectativas, preocupaciones y sugerencias que puedan surgir en relación a la Telemedicina. Creación y mantenimiento del Inventario de Experiencias de Telemedicina en el SERMAS, a partir de los cuestionarios a recibir desde los Hospitales de la red así como de otras áreas de la Consejería.
- **Reuniones:** participación en reuniones con distintos objetivos durante el desarrollo del PET: reuniones para lanzamiento de iniciativas, para profundización en experiencias previas relevantes en Telemedicina, grupos de trabajo para la elaboración del PET y de sus líneas estratégicas, así como cualquier reunión necesaria para el objetivo de la estrategia de Telemedicina

- **Control de Calidad y Normalización:** planificación global de las actividades de aseguramiento de calidad en todas las áreas del PET. Control de normalización y estandarización (nomenclatura, numeración, organización).
- **Gestión del cambio:** Diagnóstico de la situación de partida y la situación objetivo a alcanzar. Definición de los planes de cambio. Consecución del cambio.
- **Diseño funcional y tecnológico:** identificación del alcance de las iniciativas y de requisitos funcionales, necesidades de información, requisitos técnicos e integraciones, teniendo en consideración las relaciones con los SSII actuales del SERMAS
- **Soporte a la Dirección** del PET en el seguimiento de pilotos/proyectos de Telemedicina: coordinación, seguimiento, pruebas, riesgos y problemas.
- **Benchmarking:** Análisis y comparativa de soluciones de mercado o desarrollo a medida para Telemedicina y adaptabilidad a requisitos del SERMAS.
- **Soporte Técnico-Funcional:** se requiere el asesoramiento sobre Tecnologías de Telemedicina y productos que puedan mejorar la calidad de los servicios en esta área. Por ello, en el ámbito de la Consultoría técnica especializada, las principales actividades a realizar bajo demanda de la DGSIS o del Director de Proyecto, estarán relacionadas con los siguientes aspectos:
 - Selección, estandarización y racionalización de las plataformas de Telemedicina.
 - Definición de las arquitecturas tecnológicas e infraestructuras para adaptación a los estándares de la DGSIS.
 - Definición de mecanismos de integración que faciliten la interoperabilidad de los sistemas, cumpliendo con los estándares tecnológicos y los sanitarios.
 - Evaluación de pruebas de concepto y pilotos en entornos de Telemedicina
 - Actividades de formación en TIC aplicadas a Telemedicina

En particular, se consideran imprescindibles los siguientes ámbitos de soporte técnico-funcional:

- Integración de información clínica
- Herramientas de video-colaboración
- Imagen médica
- Soluciones y sistemas PACS y RIS.
- Citación multi-canal. Citación en Atención Primaria y Especializada.
- Legislación sanitaria, de protección de datos personales de seguridad e interoperabilidad de sistemas.

4.2 DOCUMENTACIÓN

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar, clasificar y archivar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso la DGSIS.

En concreto, se realizará y mantendrá la siguiente documentación:

- Inventario de experiencias de Telemedicina desarrolladas en la Comunidad de Madrid
- Informe periódico de seguimiento del PET
- Presentaciones e informes para comités y reuniones
- Actas de reuniones
- Comunicaciones internas y externas
- Procedimientos relacionados con el PET

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

5.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de realización de los trabajos estará ubicado en las dependencias que habilite al respecto el SERMAS, sin perjuicio de que exista la necesidad de desplazamiento a cualquiera de los centros sanitarios para dar cumplimiento a cualquiera de los cometidos. Asimismo se contempla la posibilidad de que el SERMAS decida la prestación de servicios, de todo o parte del equipo, con lugar de trabajo establecido en las dependencias del contratista, si así lo considera oportuno.

5.2 MEDIOS Y RECURSOS A APORTAR POR LA EMPRESA PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El contratista asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas. Asimismo, proveerá del material de oficina y fungibles correspondientes.

5.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La dedicación de los recursos ofertados será de jornada completa, en horario de mañana y tarde comprendido entre las 8 y las 19:00, de lunes a viernes.

El horario de servicio se acordará por parte de la DGSIS con el contratista y deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los servicios considerados.

6. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El equipo de trabajo ofertado (u otro de superior nivel de formación y experiencia) se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

La DGSIS podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del equipo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría.

Si es el contratista el que propone el cambio de una de las personas del equipo base, deberá solicitarlo con al menos treinta días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la DGSIS de los candidatos propuestos.

En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 30 días.

El adjudicatario deberá proponer los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

En todo caso, la incorporación o sustitución de personas en el equipo deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos establecidos en este pliego, facultará a la DGSIS para calificar dicha modificación como una rotación no planificada.

6.2 EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El equipo deberá cumplir los siguientes requisitos de titulación y experiencia:

- **Consultor 1 Responsable del Servicio:**
 - Formación:
 - Licenciado en informática o Titulación universitaria superior en estudios relacionados con las TIC o la gestión.
 - Certificación en Gestión de la Calidad de los Servicios de TI: al menos, ISO/IEC 20.000 Fundamentos.
 - Conocimientos
 - Metodologías y estándares de gestión de proyectos y calidad
 - Herramientas ofimáticas nivel avanzado (Word, Excel, Power Point)
 - Experiencia
 - Al menos, 7 años en la gestión de proyectos TIC, 4 de ellos en el ámbito sanitario público español.

- Diseño, organización y puesta en marcha del al menos 2 Oficinas Técnicas en el ámbito sanitario público español, en los 2 últimos años.
- **Consultor 2 especializado en Telemedicina:**
 - Formación:
 - Licenciado en informática o Titulación universitaria superior en estudios relacionados con las TIC.
 - Conocimientos
 - Conocimientos del mercado de PACS y RIS.
 - Herramientas ofimáticas nivel avanzado (Word, Excel, Power Point)
 - Metodologías y estándares de gestión de proyectos y calidad.
 - Experiencia
 - Al menos 2 años en la implantación de Servicios de Telemedicina en el ámbito sanitario público español
 - Integración de herramientas de Telemedicina con Sistemas de Información asistenciales y agendas.
 - Integración con dispositivos de monitorización de signos vitales, almacenamiento de las sesiones e informes en PACS y en la HCE.
 - Implantación de sistemas de imagen diagnóstica (radiología, y otros).
 - Implantación de redes sociales corporativas orientadas a profesionales sanitarios.

Asimismo, se requiere experiencia específica, en el ámbito sanitario público, en los siguientes entornos, a cumplir de manera global por el equipo de consultores especializados propuesto:

- Gestión de Proyectos de Sistemas de Información para la gestión clínica en Atención Primaria y Atención Especializada, y en entorno Sociosanitario.
- Implantación de soluciones asistenciales en centros sanitarios
- Diseño e implantación de sistemas multicanal para la gestión de solicitudes de cita.
- Implantación de sistemas de citación en Atención Primaria y/o Atención Especializada.
- Adaptación y evolución de sistemas de información hospitalarios (HIS).
- Gestión de sistemas informacionales y cuadros de mando orientados a la gestión sanitaria.
- Desarrollo de planes de comunicación y gestión del cambio.
- Elaboración del Planes de Sistemas en organizaciones sanitarias

7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El SERMAS nombrará un Director de Proyecto que será el encargado la dirección, seguimiento y evaluación de la ejecución del contrato. Este Director de Proyecto velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. Evaluará el cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcarán las prioridades en base a las necesidades de la DGSIS. Asimismo dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El Director de Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.

El contratista designará un Representante de Servicio que será el responsable de la correcta ejecución de las labores de planificación, coordinación, control, y aseguramiento que corresponden al equipo de trabajo del contratista. Será responsable de la gestión de los recursos y soporte que se proporcione al SERMAS, revisará periódicamente la calidad prestada bajo las presentes cláusulas, gestionará el seguimiento del servicio y participará en las reuniones de seguimiento.

La empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar. La DGSIS podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos o no superasen los niveles de calidad acordados.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SERMAS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SERMAS.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSIS, la información y documentación que soliciten.

9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director de Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los

eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Niveles de Servicio –ANS- que serán objeto del seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIS y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El contratista deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento. El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Documentación	<i>Catalogación y almacenaje tanto en formato papel como en formato digital de la documentación asociada a los trabajos</i>	100 %	Mensual
Actividades de Gestión	<i>% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido</i>	5 %	Mensual
Informes	<i>% de informes solicitados entregados con más de 1 día de retraso con respecto al plazo comprometido o cuya calidad no sea admisible por la DGSIS</i>	5 %	Mensual

11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999,

de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

- Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.

- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

12. PROGRAMA DE TRABAJO

La propuesta para la ejecución de los servicios solicitados deberá dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales). La propuesta de ejecución deberá contener los siguientes apartados:

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance de la Oficina Técnica de estrategia de Telemedicina, planteamiento general, organización y propuesta de servicio, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de Oficina de Técnica de estrategia de Telemedicina en cuanto al alcance, a la organización del mismo y a la metodología. Se describirán los aspectos operativos, de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Metodología y calidad

Plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio. Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad del servicio.

c) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

d) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo.

Madrid, 2 de noviembre de 2015

EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN SANITARIA



Fdo.: José Antonio Alonso Arranz