



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Informe

Número:

Referencia: TÉRMINOS DE REFERENCIA - SERVICIO DE MEJORAS, SOPORTE, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA PLATAFORMA DE TELESALUD Y COMUNICACIÓN A DISTANCIA (1.4.8. Hoja de ruta de salud digital)

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE MEJORAS, SOPORTE, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA PLATAFORMA DE TELESALUD Y COMUNICACIÓN A DISTANCIA (1.4.8. Hoja de ruta de salud digital)

1.OBJETO

El objeto del presente requerimiento es impulsar la contratación de SERVICIOS DE MEJORAS, SOPORTE, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA PLATAFORMA DE TELESALUD Y COMUNICACIÓN A DISTANCIA.

2. ESPECIFICACIONES:

La Plataforma es un software disponible desde la web, propiedad del Ministerio de Salud de la Nación, que se encuentra desarrollado bajo estándares nacionales e internacionales para el uso de información digital en salud que interopera con los sistemas propios de cada jurisdicción e institución a través de una interfaz. La infraestructura se encuentra en funcionamiento en OCP (Openshift Container Platform - RedHat). El lenguaje de programación será PHP, jquery, maquetados en bootstrap y motor de base de datos postgres.

El Software vigente cuenta con los siguientes estándares:

- Desarrollado con recursos FHIR-HL7.

- Realiza el empadronamiento digital en el Federador Nacional de Pacientes, utilizando el servicio del Registro Nacional de las Personas.
- Identificación de establecimientos y profesionales mediante servicios web del SISA (Sistema Integrado de Información Sanitaria Argentino).
- Identificación de cobertura mediante el uso de servicios web del Padrón Único Consolidado Operativo.
- SNOMED-CT^[1] para la identificación de problemas clínicos.
- Estándares de seguridad mediante las políticas de ARSAT.
- Términos y condiciones de uso.

La Plataforma Telesalud y Comunicación a Distancia se origina como un software que brinda la posibilidad de realizar consultas a distancia de segunda opinión entre los establecimientos y equipos de salud del país que integran la red de Telesalud de referencia y contrarreferencia, sin costo alguno.

Esta plataforma se encuentra conformada por los programas de telemedicina que permite la creación de redes de complejidad creciente entre los establecimientos de salud pertenecientes a diferentes subsistemas (jurisdicciones/Instituciones de Referencia Nacional).

A partir de abril del 2020, en el marco de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, se amplían las funcionalidades de la Plataforma que posibilitan el desarrollo de un módulo específico de primera opinión para casos COVID y Grupos de Riesgo. Esto permite que los equipos de salud puedan registrar por plataforma y hacer seguimiento de pacientes asistidos de manera remota en sus domicilios mediante un sistema de videoconferencias externo a la Plataforma de Telesalud.

Asimismo, la plataforma establece una comunicación entre 7000 usuarios pertenecientes a más de 800 efectores de salud que integran la Red Federal de Telesalud, número que aumenta diariamente.

Atento a lo manifestado y en virtud de las experiencias de los usuarios y del escalamiento realizado a la actualidad de la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia se requieren nuevos servicios, con el objetivo de fortalecer las funcionalidades y el uso del software para brindar una mejor atención a las personas/pacientes de todo el país a través de la telesalud, brindando una atención oportuna y evitando traslados innecesarios, lo cual favorece el acceso al sistema sanitario. Del mismo modo las mejoras propuestas facilitarán información a las jurisdicciones para la toma de decisiones.

3. SERVICIOS SOLICITADOS:

Todos los servicios que se detallan a continuación deberán ser desarrollados en tecnología de contenedores Redhat Openshift. El lenguaje de programación será PHP, jquery, maquetados en bootstrap y motor de base de datos postgres

3.1. Mejoras:

Comprende la respuesta de solución ante un requerimiento de mejoras al software existente que puede ocurrir en cualquiera de los componentes del mismo.

Se entiende por “Mejoras”, la ampliación, adaptación, localización y/o personalización dentro del software.

Se detallan a continuación las **Mejoras identificadas** que se esperan desarrollar a fin de fortalecer las funcionalidades de la actual Plataforma.

a. Tablero de Comando/Dashboard:

Se deberá desarrollar un tablero de comando/dashboard con los principales indicadores y métricas de la gestión de la Coordinación de Telesalud, el uso de la Plataforma y otros mecanismos de telemedicina en el Territorio Nacional (Ver Anexo 1 al presente).

El tablero permitirá relevar información del siguiente tipo:

- tasa de uso por jurisdicción.
- programas de telemedicina en uso.
- estado de las teleconsultas.
- cantidad de teleconsultas (por tipo y por jurisdicción).
- pacientes federados.
- videoconferencias realizadas.
- establecimientos que integran la red por nivel de resolución.

b. Módulo de Reporting y Análisis:

Se deberá desarrollar un módulo de reporting y análisis de datos que otorgue a la Coordinación de Telesalud la posibilidad de extraer información clave de la Plataforma y realizar diversos análisis, conforme los datos existentes en la misma. Se deberá poder diseñar un set de reportes con columnas y filas a requerimiento de la Coordinación estableciendo un conjunto de filtros relevantes para cada caso.

Los reportes extraídos contemplaran:

- Consultas: cantidad, tipo de consultas, estado, diagnósticos, fecha de creación, de última modificación, programa, datos del paciente, centro de origen y centro de destino, cantidad de interacciones, datos de cierre y tiempo de teleconsulta.
- Redes de establecimiento construidas por las jurisdicciones e interjurisdiccionales, por cada programa.
- Usuarios: tipo de usuario, cantidad de usuarios por jurisdicción, roles asignados, centros asignados, consultas realizadas por cada usuario, fecha de creación y de activación de usuarios, datos del usuario (nombre completo, DNI, matrícula, correo electrónico, teléfono).
- Talleres realizados: centro de salud, jurisdicción, tipo de taller, tema, fecha de carga y del evento, cantidad de participantes, cantidad de talleres realizados por jurisdicción.

c. Portal Telesalud para el ciudadano :

Se deberá desarrollar un portal para los pacientes en donde se puedan registrar con sus datos personales (validando la identidad a través de los servicios ofrecidos por el RE.NA.PER.). Posteriormente, cada paciente tendrá la posibilidad de:

- Confirmar su información personal, adicionar datos, modificar datos posibles.
- Dejar mensajes a su médico tratante y recibir mensajes de aquél o equipo, a efectos de evitar visitas presenciales innecesarias, si se puede realizar de manera remota.
- Integración con servicio de videollamadas. Se deberá integrar a la plataforma un servicio de videollamadas que permita al médico especialista observar/monitorear al paciente en su domicilio, sin necesidad de asistir al efector público de salud.
- Tener un repositorio para el ciudadano con información que hace a la prevención de la enfermedad, promoción de la salud, que sea de acceso libre.
- Integración de imágenes. Se deberá poder visualizar dentro de la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia, aquellos diagnósticos por imágenes que se encuentren almacenadas en los servidores PACS.

d. Módulo de Registro de Talleres:

se deberá desarrollar un módulo que permita registrar y dar seguimiento a los talleres dirigidos hacia la comunidad y a los efectores de salud a fin de recuperar la prestación brindada por tele-educación.

e. Repositorio para los equipos de salud:

se deberá desarrollar un módulo que permita subir información, tutoriales, guías, formularios, material bibliográfico, recursos en línea para ser utilizado exclusivamente por los equipos de salud que participan de los diferentes programas de Telesalud. Así, este módulo debe estar compartimentado con cada uno de ellos, por ejemplo: tutoriales, guías, formulario, etc.

Las horas de servicio asignadas para desarrollar las mejoras, podrán destinarse a la solución de estas mejoras identificadas como también a otras funcionalidades no detalladas en este apartado. Es decir, podrán identificarse otras mejoras a lo largo de la ejecución del Proyecto.

Condiciones de prestación del Servicio de Mejoras:

El “*requerimiento de mejora*” se formalizará mediante comunicación escrita, por las vías e interlocutores que acuerden las partes, donde se le solicitará al proveedor que prepare y proporcione una “*Propuesta de Mejora*” que incluya, al menos:

- a. Una breve descripción de la mejora, que contemple el diseño de la solución (Casos de uso detallados, Especificación de Requerimientos funcionales y no funcionales, Diagramas);
- b. Las tareas asociadas con el requerimiento de mejora;
- c. El efecto en las otras partes del sistema y en su operación no previstas (de corresponder);
- d. La fecha prevista de entrega de la solución;
- e. La cantidad de horas previstas para la solución.

El Proveedor deberá presentar la Propuesta de Mejora, mediante comunicación escrita, por las vías e interlocutores que acuerden las partes, en un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles contados desde el requerimiento.

La propuesta presentada, será evaluada por el equipo técnico de la Coordinación de Telesalud en un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles e informará al Proveedor mediante comunicación escrita.

Se podrá:

1. Aceptar la propuesta de mejora, y elaborar las instrucciones para proceder a la implantación de la solución.
2. Aceptar parcialmente la propuesta, es decir, informar y elaborar revisiones sobre cualquier parte de la propuesta de mejora que se considere inaceptable, y por lo tanto, solicitar que se revise la misma en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles desde su notificación.

3. No aceptar la propuesta de mejora, manifestando que no se tiene intenciones de llevar adelante dicha mejora.

El Proveedor no podrá llevar adelante Mejoras, ni cambios en la Plataforma, sin la previa autorización escrita del equipo técnico de la Coordinación de Telesalud.

3.2 Mantenimiento evolutivo:

Comprende la respuesta ante un pedido de mantenimiento evolutivo de la Plataforma, según los requerimientos de la Coordinación de Telesalud.

Se solicitará cualquier ampliación, adaptación, localización y/o personalización (en adelante denominados indistintamente “modificación”), siempre que esa modificación recaiga dentro del alcance general de los componentes, y que sea técnicamente viable, teniendo en cuenta la compatibilidad técnica de la modificación prevista con la naturaleza de los mismos.

Condiciones de prestación del Servicio de mantenimiento evolutivo:

El “*requerimiento de modificación*” se formalizará mediante comunicación escrita, por las vías e interlocutores que acuerden las partes, donde se le solicitará al Proveedor que prepare y proporcione una “*Propuesta de Modificación*” que incluya, al menos:

- a. Una breve descripción de la modificación; que incluya el diseño de la solución (Casos de uso detallados, Especificación de Requerimientos funcionales y no funcionales, Diagramas);
- b. El efecto en otras partes del sistema y en su operación no previstas (de corresponder);
- c. La cantidad de horas previstas para la solución;
- d. La fecha prevista de entrega de la solución.

El proveedor deberá presentar la Propuesta de modificación, mediante comunicación escrita, por las vías e interlocutores que acuerden las partes, en un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles contados desde el requerimiento.

La propuesta presentada, será evaluada por el equipo técnico de la Coordinación de Telesalud en un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles e informará al Proveedor mediante comunicación escrita.

Se podrá:

1. Aceptar la Propuesta de modificación, y elaborar las instrucciones para proceder a la implantación de la solución.
2. Aceptar parcialmente la propuesta, es decir, informar y elaborar revisiones sobre cualquier parte de la propuesta de modificación que se considere inaceptable, y por lo tanto, solicitará que se revise la misma en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles desde su notificación.
3. No aceptar la Propuesta de modificación, manifestando que no se tiene intenciones de llevar adelante dicha modificación.

El Proveedor no podrá llevar adelante modificaciones, ni cambios en la Plataforma, sin la previa autorización escrita del equipo técnico de la Coordinación de Telesalud.

3.3 Servicio de Soporte y mantenimiento correctivo:

Comprende todo lo asociado al soporte y desarrollo relacionado a fallas y mejoras de la plataforma existente, la respuesta ante un incidente técnico ocurrida en cualquiera de los componentes actuales de la Plataforma.

Condiciones de prestación del Servicio de Soporte y mantenimiento correctivo:

El Proveedor deberá brindar soporte directo sobre la solución. **Entiéndase por solución cualquier elemento de software que haya sido implementado como parte de la misma.** El soporte es exclusivamente para fallas del sistema, y no soporte de usuario final (efectores públicos de salud).

El servicio de soporte y mantenimiento correctivo tiene como alcance, también, en la administración y configuración de servidores y bases de datos que presten servicio a la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia.

Este servicio puede incluir, sin que esta lista resulte taxativa, las siguientes actividades:

- Monitoreo de correcto funcionamiento de servidores;
- Monitoreo de correcto funcionamiento de bases de datos;
- Configuración de servidores, encendido/reinicio de servicios, configuración y apertura/cierre de puertos de seguridad;
- Instalación de certificados de seguridad (que serán provistos por la Coordinación de Telesalud y Comunicación a Distancia correspondiente).

Asimismo, el Proveedor deberá cumplir con los siguientes ítems:

- El soporte debe brindarse en idioma español y desde la República Argentina;
- La documentación que se especifica en los puntos 3.1, 3.2, 3.3, 4 y 5., deberá realizarse y actualizarse de forma íntegra en español;
- El Proveedor deberá brindar soporte en forma telefónica, por correo electrónico y/o videoconferencia;
- El adjudicatario deberá brindar soporte en forma presencial, de ser necesario. La solicitud de una visita requerirá una planificación previa y notificación con no menos de dos días de antelación; excepto incidencias de severidad crítica que requieran respuesta urgente.
- El Proveedor deberá asentar los eventos como sus cambios de estado (atención, resolución, etc.) con fecha/hora de ocurrencia utilizando la herramienta de registro que defina la Coordinación de Telesalud;
- En caso que se determine que la Plataforma debe ser actualizada, el Proveedor definirá un plan de acción paso a paso de forma que pueda ser ejecutado con la menor afectación posible del servicio, indicando los riesgos y medidas o controles de mitigación, así como el procedimiento de “roll-back” en caso de que la actualización de la plataforma llegara a fallar;
- Cualquier actualización de la plataforma deberá ser articulada con la Coordinación de Telesalud. El Proveedor no podrá ejecutar ninguna acción de actualización o de modificación de la plataforma en producción sin un consentimiento previo acordado por escrito entre ambas partes;
- En caso de que se efectúen cambios sin la previa autorización escrita por la Coordinación de Telesalud, la misma podrá aplicar penalidades (multas);

- En caso de que se requiera realizar alguna actualización, luego de haberse definido el proceso paso a paso y de programada la fecha de realización, la misma deberá ser ejecutada directamente por el Proveedor en la fecha y hora definida por la Coordinación de Telesalud.

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios adicionales para la correcta operación y funcionamiento de la solución:

- Recepción de eventos registrados y derivados por el Equipo de Soporte de la Plataforma, revisión, diagnóstico, monitoreo y resolución de causa de fallas y escalamiento de ser necesario. El registro y gestión de estas incidencias se realizará a través de un sistema de creación y administración de tickets.
- Gestión, seguimiento y toma de decisiones mediante indicadores de resultados de soporte.
- Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas).

Disponibilidad del servicio de soporte y mantenimiento correctivo:

El servicio de soporte deberá estar disponible para la atención de incidentes de lunes a viernes de 9 a 18hs.

El horario se mantiene según lo mencionado en la línea superior, a excepción de periodos de mantenimientos planificados que se comunicará con 72 horas de anticipación.

Niveles de Atención:

La modalidad y tiempos de atención y de respuesta de los servicios, deberá tener el siguiente comportamiento:

Severidad	Detalle	Tiempo Respuesta máx	Tiempo Reparación máx	Nivel cumplimiento Esperado
Crítico	Sin disponibilidad del servicio, el cliente no puede operar – Modalidad 7x24.	30 min.	8hs.	100%
Medio	El servicio continúa funcionando pero de manera degradada; impacto medio al cliente que podría amenazar su		1 día	>90%

operación.

Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente, no compromete la calidad del servicio al cliente.	24 horas	5 días	>80%
------	---	----------	--------	------

Planificado / Preventivo	Implementación de una solicitud de cambios (RFC) que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente.	Planificado	Según plan	100%
--------------------------	---	-------------	------------	------

Se entiende por tiempo de reparación el que transcurre desde que se da respuesta a una incidencia hasta que dicho problema es resuelto y el ticket es cerrado.

El tiempo de reparación deberá cumplirse según la criticidad tal lo descrito en la tabla anterior.

Para el cumplimiento de lo estipulado, se entenderá como:

- **Desperfecto, funcionamiento anormal, fuera de servicio, parcial o total:** cualquier tipo y clase de evento que no permita que los componentes alcanzados en el objeto del presente llamado, en forma conjunta o separada, puedan cumplir con el desempeño deseado según las especificaciones técnicas y/o funcionalidades realizadas.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido desde la recepción de la incidencia informada por el Equipo de Soporte de la Plataforma al Adjudicatario hasta que este último toma contacto con el usuario a los efectos de iniciar el tratamiento del incidente.
- **Reparación:** se entiende que el componente reparado funcione y opere en las mismas condiciones que las exigidas en sus especificaciones.
- **Repositorio de software:** el adjudicatario deberá mantener actualizado el mismo en repositorio propio del Ministerio de Salud con todos los acuerdos y su correspondiente documentación.
- **Entrega de código fuente:** el adjudicatario deberá mantener actualizado el mismo en repositorio propio del Ministerio de Salud y deberá contar con las certificaciones necesarias para poder realizar modificaciones a los módulos de software requeridos y además deberá entregar las modificaciones realizadas con un esquema de licenciamiento perpetuo en favor de la Coordinación de Telesalud.

4. CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS – ENTREGABLES:

Se establecerá una planificación de trabajo entre las partes de acuerdo con los requerimientos prioritarios dispuestos por la Coordinación de Telesalud.

La Coordinación de Telesalud nombrará a un referente con quien se articularán las acciones previamente mencionadas, permisos, accesos y quién compartirá las políticas aplicables que el Proveedor deberá respetar y cumplir.

Para el seguimiento del Proyecto resulta necesario un encuentro semanal (presencial o remoto) entre el Referente designado por la Coordinación de Telesalud y el Director del Proyecto a fin de cumplimentar con la planificación establecida.

El adjudicatario realizará el desarrollo en tecnología de contenedores Redhat Openshift.

Asimismo, para dar cumplimiento a los servicios, el proveedor deberá certificar los mismos a través de la presentación de **Informes mensuales**, junto con un **Informe de avance** en el cual se detallen las horas utilizadas y las tareas realizadas por cada uno de los perfiles involucrados. Dichos informes deberán cumplir con los requisitos que se detallan a continuación.

Los Informes deberán incluir:

- Detalle de mejoras desarrolladas/modificaciones realizadas: Id, descripción, Fecha requerimiento, Fecha cierre alcance, Fecha estimada entrega p/prueba, Fecha estimada Puesta en producción, Fecha de entrega para prueba, Fecha puesta en producción, Cantidad de errores detectados en prueba, cantidad de errores detectados en producción durante el período de post-implantación, Cumple Nivel de Servicio definido (SI/NO).
- Detalle de soporte y mantenimiento correctivo: Detalle de incidentes del Período informado (Id, Severidad, Fecha/Hora alta, Fecha/Hora atención, Fecha/Hora solución, Tiempo de Respuesta, Tiempo Reparación, Cumple Nivel de atención definido (SI/NO).
- Códigos fuentes actualizados/vigentes en repositorio propio del Ministerio de Salud, en función a las modificaciones implantadas - versionadas.
- Documentación actualizada de los componentes afectados.

La Coordinación de Telesalud realizará un control de las horas insumidas de los productos entregados de acuerdo con la planificación prevista, previo testeo en ambiente QA de Plataforma y confirmación de los informes siendo condición necesaria para que se autorice el correspondiente pago. Se aplicarán penalidades en caso de corresponder.

5. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Una vez concluida las tareas se cumplirán los siguientes objetivos:

- Se conocerán los alcances y los límites de las funcionalidades desarrolladas y el impacto que tendrán en el sistema.
- Se contará con guías y manuales de usuario de los desarrollos realizados que fueran aprobados por la Coordinación de Telesalud.
- Se contará con el/los reportes de datos correspondientes que permitan la explotación de la información para la toma de decisiones.
- Se obtendrán los códigos fuente actualizados a disposición del Ministerio de Salud.
- Se establecerán posibles mejoras y evoluciones a los nuevos desarrollos del software.
- Se elaborarán los materiales que fueran necesarios relacionados a los desarrollos realizados para facilitar la transferencia del

conocimiento a otros actores claves definidos por la Coordinación de Telesalud.

6. CANTIDAD DE HORAS REQUERIDAS Y PROYECCIÓN DE UTILIZACIÓN:

La cantidad total de horas de servicios asciende a **SEIS MIL SETECIENTAS (6.700)**, extendidas en un mapa de proyecto estimado de DOCE (12) meses calendario o hasta agotar la cantidad de horas, lo que ocurra primero.

La modalidad de consumo de horas será a demandada por la Coordinación en función de la planificación de trabajo prevista con el proveedor para cada tema a tratar.

La totalidad de los servicios serán prestados a la Coordinación de Telesalud de la Dirección de Redes Integradas de Servicios de Salud – MINISTERIO DE SALUD, sita en Av. 9 de Julio 1925 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Buenos Aires.

El servicio se articula con la Coordinación de Telesalud y/o con los Contactos Técnicos que ésta asigne.

La prestación del servicio comenzará a hacerse efectiva dentro de los CINCO (5) días hábiles contados a partir de la firma del Contrato. Se labrará un *Acta de Inicio de Prestación del Servicio*, a partir de la cual se iniciará la prestación del servicio y el cómputo del período respectivo.

Se detalla a continuación, la proyección de utilización de las horas de acuerdo con los Servicios y perfiles profesionales requeridos:

Para el *Servicio de Soporte y Mantenimiento correctivo y evolutivo* se deberán asignar como máximo 3240 horas:

- Desarrollador PHP Full Stack (2160 horas).
- Analista Funcional/de Aseguramiento de Calidad (1080 horas).

Para el *Servicio de Mejoras* se deberán asignar por lo menos 2740.

- Desarrollador PHP Full Stack (2160 horas).
- Analista Funcional/de Aseguramiento de Calidad (580 horas).

Coordinación del Proyecto: se espera que el Proveedor asigne 720 horas de un Director de Proyecto que coordine a todos los recursos asignados al proyecto y garantice la correcta provisión de los servicios.

7. PERFILES REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Los oferentes deberán presentar en sus propuestas los antecedentes laborales del personal principal que trabajará en el proyecto, de acuerdo con los parámetros detallados a continuación que acredite la siguiente formación y experiencia:

Cargo	Formación y experiencia requerida
Director de Proyecto	Deberá tener como mínimo 10 años de experiencia comprobable en trabajos de asistencia técnica y en la Dirección de Proyectos en temas afines al objeto de la presente licitación. El Director debe contar con formación Universitaria de Grado y/o posgrado, preferentemente en Ingeniería en Sistemas o Licenciado en Sistemas, y que haya tenido experiencia en Proyectos de asistencia técnica en el Sector Público, especialmente en el ámbito de la Salud Pública.
Desarrollador PHP Full Stack Senior	Desarrollador con formación terciaria, o universitaria de grado, en curso o graduado preferentemente en Ingeniería en Sistemas, Licenciado en Sistemas o Tecnicatura en Programación que acrediten como mínimo 7 años de experiencia en el desarrollo de sistemas y/o aplicaciones basadas en PHP, API, VUE.js, Interoperabilidad bajo estándares internacionales FHIR, SNOMED, HL7 V2 y DICOM.
Analista de Aseguramiento de Calidad Senior	Analista funcional con formación terciaria, o universitaria de grado, en curso o graduado preferentemente en Ingeniería en Sistemas, Licenciado en Sistemas o Tecnicatura en Programación que acrediten como mínimo 5 años de experiencia en la elaboración y ejecución de estrategias y planes de pruebas para sistemas y/o aplicaciones.

8. PAGOS:

El pago se efectuará dentro de los 60 días contados a partir de la presentación de la factura.

La facturación será mensual de acuerdo a la cantidad de horas utilizadas y contra la certificación de los servicios prestados mediante la presentación de los Informes mensuales de prestación de servicio, y previo a la aprobación de la Coordinación de Telesalud, quién tendrá un equipo destinado al testeo de cada mejora y/o corrección realizada.

Los Informes deberán ser aprobados por la Coordinación de Telesalud, como condición necesaria para que se autorice el correspondiente pago y la aplicación de penalidades en caso de corresponder.

La factura deberá incluir la cantidad de horas utilizadas para el cálculo de monto total a pagar por consumo del mes.

9. PENALIDADES ESPECÍFICAS:

Se aplicarán en función de la cantidad de incumplimientos detectados al momento de la recepción de los informes mensuales de prestación del servicio.

La determinación de incumplimientos se basará en la evaluación de las siguientes condiciones:

Condición	Nivel de cumplimiento esperado
Condiciones de Servicio	100%
Certificación de Servicios – Informes mensuales.	100%
Disponibilidad del Servicio	100%
Niveles de atención/Servicio	Según Tabla

De corresponder se sancionará al Proveedor con una multa equivalente a un porcentaje del valor del mes afectado según la cantidad de incumplimientos registrados en el mes (ver tabla siguiente), deducible del pago de la factura correspondiente y según lo establecido por el artículo 102 del Decreto N° 1.030/16 y por recomendación de la ONTI. De manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del contrato.

Cantidad de Incumplimientos registrados en el mes

% de Valor Mes afectado

2	2
3	4
4	6
>4	1. a 10

10. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

- Prohibiciones

El proveedor no podrá transferir el servicio objeto de la presente contratación, teniendo responsabilidad total sobre la ejecución del contrato de servicio y su cumplimiento.

- Personal Clave

El proveedor queda obligado a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes. Todo el personal afectado a este servicio estará bajo exclusivo cargo del Proveedor, corriendo por su cuenta salarios, seguros, leyes sociales y previsionales y cualquier otra erogación sin excepción, no teniendo en ningún caso el mismo, relación de dependencia con la Coordinación de Telesalud.

Queda entendido que la Coordinación de Telesalud no asumirá responsabilidad alguna y estará desligada de todo conflicto o litigio que eventualmente se genere por cuestiones de índole laboral entre el Proveedor y el personal que éste ocupara para prestar el servicio que se le ha contratado.

ANEXO I

FICHA TÉCNICA INDICADORES COORDINACIÓN DE TELESALUD

Atributo	Tipo	Indicador		Fuente de Información	Medio de Verificación
		Nombre	Descripción		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Accesibilidad ○ Oportunidad ○ Integralidad ○ Información ○ Trabajo en ○ 	Proceso	Consultas totales	Consultas generadas por mes desde efectores que integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Proceso	Consultas por jurisdicción	Consultas generadas por mes en cada una de las jurisdicciones que integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa 	Proceso	Consultas totales de segunda opinión	Consultas de segunda opinión generadas por mes en la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia por quienes	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia

<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 			integran la Red Federal de Telesalud		
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Proceso	Consultas totales de segunda opinión por jurisdicción	Consultas de segunda opinión generadas por mes en la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia por jurisdicciones que integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Proceso	Consultas totales de primera opinión	Consultas de primera opinión generadas por mes en la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia por quienes integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Proceso	Consultas totales de primera opinión por jurisdicción	Consultas de primera opinión generadas por mes en la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia por jurisdicciones que integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Proceso	Videoconferencias	Cantidad de videoconferencias totales realizadas por mes	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad 	Proceso	Talleres	Cantidad de talleres realizados por las jurisdicciones que	Plataforma Nacional de Telesalud y	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia

<ul style="list-style-type: none"> • Información completa • Trabajo en equipo 			integran la Red Federal de Telesalud	Comunicación a Distancia	
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Impacto	Participantes de Talleres	Cantidad de participantes de talleres realizados por las jurisdicciones que integran la Red Federal de Telesaud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Estructura	Establecimientos Efectores	Cantidad de establecimientos que integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa • Trabajo en equipo 	Impacto	Pacientes Federados	Cantidad de pacientes federados ingresados en la Plataforma de Telesalud y Comunicación a distancia	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Federador Nacional de Pacientes
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa <p>Trabajo</p>	Desempeño	Tasa de Uso de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia	Tasa de uso por parte de los efectores que integran la Red Federal de Telesalud de la Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información completa <p>Trabajo</p>	Desempeño	Programas de Telemedicina	Cantidad de programas de telemedicina en uso	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia

<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Oportunidad • Integralidad • Información • completa <p style="text-align: center;">Trabajo</p>	Desempeño	Usuarios	Cantidad de usuarios por efectores jurisdiccionales que integran la Red Federal de Telesalud	Plataforma Nacional de Telesalud y Comunicación a Distancia	Reporte de Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia
--	-----------	----------	--	---	---

^[1] [1] <https://www.argentina.gob.ar/salud/snomed>