



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055302960268553475657**

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ÁMBITO Y ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>4</b>
4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS .....	4
4.1.1 <i>Soporte a la planificación y el estudio de viabilidad de los proyectos de desarrollo del SERMAS.</i> ...	4
4.1.2 <i>Gestión de las solicitudes de servicios e inversión en desarrollo de aplicaciones.</i> .....	5
4.1.3 <i>Soporte al control de los expedientes de contratación de los proyectos.</i> .....	5
4.1.4 <i>Mantenimiento de la base de datos de gestión de la demanda.</i> .....	6
4.1.5 <i>Revisión del análisis funcional de la nueva herramienta de gestión de la demanda.</i> .....	6
4.2 DOCUMENTACIÓN .....	7
<b>5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO</b> .....	<b>7</b>
5.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	7
5.2 DEDICACIÓN TEMPORAL DE LOS RECURSOS .....	7
<b>6. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>7</b>
6.1 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	7
6.2 EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	8
<b>7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS</b> .....	<b>9</b>
<b>8. PROPIEDAD INTELECTUAL</b> .....	<b>10</b>
<b>9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA</b> .....	<b>10</b>
<b>10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO</b> .....	<b>10</b>
<b>11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>12. PROGRAMA DE TRABAJO</b> .....	<b>13</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS) tiene entre sus funciones, la coordinación de la contratación de bienes y servicios informáticos (TIC) de los centros asistenciales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, adscritos al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).

Así mismo, se encarga de la promoción de expedientes de contratación de suministros hardware, software y de servicios informáticos y de desarrollo de aplicaciones, necesarios para el funcionamiento de los sistemas de información del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

Encuadrado dentro de ese marco se realiza lo que se denomina gestión de la demanda, entre cuyas funciones se encuentran la participación en la planificación y en el estudio de viabilidad de los proyectos de desarrollo de la DGSIS, tanto de los que se realizan de manera centralizada para todo el sistema, como los realizados a través de los hospitales y de la Gerencia de Atención Primaria.

Estas tareas tienen como objetivo controlar y gestionar las solicitudes y recursos, de forma que, por un lado, se recojan y prioricen adecuadamente todas las necesidades de la Organización y, por otro, se pueda controlar la eficiente asignación de recursos para la satisfacción de dichas necesidades, manteniendo una economía de escala.

La gestión diaria de las solicitudes o peticiones sobre materia de Tecnologías y Sistemas de Información y Comunicaciones es muy variada, ya sea por el objeto del contrato que incluye peticiones de mantenimiento de sistemas informáticos, desarrollos de programas y oficinas de proyectos tanto para servicios centralizados como para hospitales y centros de salud, como por el procedimiento de contratación.

De cara a continuar con la realización de estas tareas de forma eficiente, se requieren los servicios de una oficina técnica orientada a la gestión de la demanda, que se encargue de mantener las herramientas que permiten un control de las tareas asociadas a la planificación y promoción de expedientes de contratación y que da apoyo a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS) en la planificación y estudio de viabilidad de todos los proyectos de adquisiciones, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, su adecuación a expedientes de contratación y su seguimiento durante todo su ciclo de vida.



## 2. OBJETO

El objeto del contrato lo constituyen los servicios de oficina técnica para la gestión de la demanda, en el ámbito de los sistemas de información del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), incluyendo en su alcance los expedientes promovidos tanto por la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria, como por los hospitales y por la Gerencia de Atención Primaria, que permitan la coordinación de actuaciones.

Será parte fundamental del objeto del contrato el mantenimiento de las herramientas de apoyo a la planificación y el estudio de viabilidad de los proyectos de servicios y suministros informáticos de la DGSIS. Así mismo, se dará soporte a las herramientas de seguimiento de la promoción de expedientes a que dan lugar estos proyectos, previa a su alta en el sistema NEXUS, y de control durante todo su ciclo de vida, incluyendo el histórico de expedientes.

## 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

La Oficina de Gestión deberá dar soporte a las siguientes tareas:

#### 4.1.1 Soporte a la planificación y el estudio de viabilidad de los proyectos de desarrollo del SERMAS.

Es necesaria la realización de las siguientes tareas:

- Apoyo en la programación de los Planes a la DGSIS y estudio de la viabilidad de los proyectos.
- Establecimiento de metas e hitos.
- Control de indicadores y análisis de resultados.
- Elaboración de resúmenes ejecutivos a requerimiento por ejemplo para soporte a la elaboración de las memorias anuales de actividad e inversión TIC (Cumplimiento objetivos, Inversión Legislatura, borrador anteproyecto de necesidades presupuestarias, etc.).



#### **4.1.2 Documentación de los procesos de promoción y control definidos de los expedientes de contratación**

La oficina de gestión de la demanda documentará el flujo de trabajo de los procesos de promoción de los diferentes tipos de expedientes de contratación (suministros, servicios ) y para los diferentes tipos de procedimientos de contratación (procedimiento abierto, negociado, menores , compra por catálogo de patrimonio ..), que sirva como guía al personal del SERMAS y se encargará de su mantenimiento y actualización.

#### **4.1.3 Gestión de las solicitudes de servicios e inversión en desarrollo de aplicaciones y hardware.**

La oficina de gestión de la demanda dará soporte al Comité de Aprobación de Solicitudes de la DGSIS en las siguientes tareas:

- Recepción y revisión de la documentación de las solicitudes de expedientes de contratación. La oficina se encargará de la recepción de las solicitudes de todos los organismos del SERMAS, realizando tareas de soporte para la revisión técnica del contenido mínimo de la documentación (objeto, ámbito, precio, etc).
- Coordinará con los responsables técnicos del SERMAS la revisión de los Pliegos técnicos.
- Preparación de actas y orden del día, informes y estadísticas relativas a la gestión de la demanda, elaboración del informe de aprobación de solicitudes para su envío a los miembros del Comité y a los hospitales correspondientes o a la Gerencia de Atención Primaria.
- Seguimiento de expedientes de contratación por programas y planes, con el control del estado de avance del plan.

#### **4.1.4 Apoyo en las herramientas de soporte al control de la promoción de expedientes de contratación de los proyectos.**

Apoyo en las herramientas de planificación y promoción de expedientes de contratación, que permita una visión precisa y global en cada momento de la situación de los expedientes DGSIS y control del ciclo de vida de las mismas.

Para ello es necesaria la realización de las siguientes tareas:

- Altas, bajas y modificaciones de los datos de los expedientes.



- Elaboración semanal de informes de inventario de situación de expedientes de contratación, cronograma de los contratos y seguimiento del estado de tramitación de los contratos TIC, todo ello en el ámbito de la planificación y promoción de expedientes de contratación, antes de su alta en NEXUS.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración de resúmenes ejecutivos a requerimiento

#### **4.1.5 Mantenimiento de la herramienta de planificación y Gestión de la Demanda.**

Mantenimiento de la aplicación de gestión de planificación y gestión de la demanda, adaptándola a nuevas versiones del SW base e incluyendo mantenimiento adaptativo a los cambios legislativos y evolución de la tecnología.

Es necesaria la realización de las siguientes tareas:

- Mantenimiento de la herramienta de Gestión de la Demanda, de planificación y promoción de expedientes
- Migración a las nuevas versiones de base de datos.
- Elaboración de las plantillas de seguimiento y la preparación anual de las bases de datos.
- Mantenimiento y mejora de la herramienta de planificación, para poder estimar los costes de planes, programas y proyectos asociados a expedientes de contratación.
- Mantenimiento y actualizaciones de las plantillas que muestran el detalle de las certificaciones de los expedientes de contratación, y la información global consolidada, en función de los requerimientos de la dirección.
- Obtención semanal o bajo demanda de informes.

#### **4.1.6 Adaptación a nuevas funcionalidades de la herramienta de Gestión de la Demanda.**

Revisión de la herramienta de Gestión de la Demanda para adaptarla a los cambios que se produzcan como consecuencia de las mejoras que se produzcan en el sistema NEXUS, como por ejemplo los requerimientos que se desencadenen en la promoción de expedientes como consecuencia de funcionalidades nuevas en NEXUS, la modificación de las definidas, la inclusión de otros códigos de las aplicaciones presupuestarias, la modificación de los estados de los documentos contables, los cambios en las certificaciones y las nuevas situaciones en los expedientes de contratación.



## 4.2 DOCUMENTACIÓN

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

Apoyo en la gestión de la documentación técnica de todos los proyectos.

Estadísticas y explotación de la información en función de las necesidades detectadas.

## 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

### 5.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará en las dependencias del SERMAS que determine la DGSIS.

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.

### 5.2 DEDICACIÓN TEMPORAL DE LOS RECURSOS.

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. La reiteración en el número de rotaciones no planificadas (mayor o igual al 50% del equipo en un año) faculta a la DGSIS para instar la resolución del contrato.

## 6.2 EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

DENOMINACIÓN PUESTO	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO
<b>CONSULTOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en informática ó Titulación universitaria superior en estudios relacionados con las TIC.</li> <li>• Experiencia de al menos dos (2) años en diseño y organización de oficinas de Proyecto orientadas a la gestión de la demanda.</li> <li>• Al menos cinco (5) años de experiencia adicionales, en labores de desarrollo (análisis de requisitos, elaboración de documentos de diseño, de planes de pruebas) de proyectos de tecnologías de la Información relacionados con la gestión de la demanda y con la Administración Electrónica.</li> <li>• Conocimiento de herramientas informáticas del entorno de gestión de la demanda y económico financiero.</li> <li>• Conocimiento y experiencia en metodologías y</li> </ul>





DENOMINACIÓN PUESTO	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO
	estándares de gestión de proyectos y calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en gestión avanzada</li> </ul>
<b>OPERADOR DE SOPORTE PLUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulación universitaria de Grado o equivalente.</li> <li>• Experiencia de al menos 3 años en oficinas de proyecto orientadas a la gestión de la demanda.</li> <li>• Experiencia mínima de 3 años adicionales a los anteriores, en Oficinas de Calidad.</li> <li>• Conocimiento de herramientas ofimáticas nivel avanzado (Word, Excel, power point, ACCESS) y de herramientas de diseño de work-flow de procesos y procedimientos</li> <li>• Conocimiento y experiencia en metodologías y estándares de planificación de proyectos y calidad.</li> </ul>

## 7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El SERMAS nombrará un Director Técnico 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 Técnico 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 del 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.

<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medición</b>	<b>Nivel Permitido</b>	<b>Periodicidad</b>
<b>Documentación</b>	Catalogación y almacenaje tanto en formato papel como en formato digital de la documentación de los expedientes de contratación	100 %	Mensual
<b>Actividades de Gestión</b>	% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido	5 %	Mensual
<b>Informes</b>	% 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	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

El programa de trabajo 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).

El programa de trabajo deberá presentarse en un plazo de 15 días desde la firma del contrato y debe incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

### I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance de la Oficina de Gestión de la Demanda, 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 Gestión de la Demanda 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, en las siguientes líneas de interés:

- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid,

EI DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS  
DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz

