



**Hospital Universitario
Severo Ochoa**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: PNSP A/SER-029158/2026

***“SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN (RIS/PACS) EN EL HOSPITAL
UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA Y CENTRO DE
ESPECIALIDADES MARÍA ÁNGELES LÓPEZ GÓMEZ”***

La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN (RIS/PACS) EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA Y CENTRO DE ESPECIALIDADES MARÍA ÁNGELES LÓPEZ GÓMEZ” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO (PNSP A/SER-029158/2026)

Este Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de regir la ejecución de la prestación del servicio cuyo objeto a continuación se indica, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la LCSP. El plazo de ejecución será de **12 meses** y el presupuesto de licitación es **293.691,20 €**, siendo la base imponible **242.720,00 €** y el I.V.A. (21%) **50.971,20€**.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SISTEMA DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN (RIS/PACS)** en el Hospital Universitario Severo Ochoa y del Centro de Especialidades María Ángeles López Gómez, en adelante HUSO, garantizando su correcta operatividad, disponibilidad, seguridad y evolución durante la vigencia del contrato.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio comprenderá el mantenimiento integral de la solución RIS/PACS, incluyendo todos los componentes que conforman el sistema y garantizando su funcionamiento continuo, seguro e interoperable.

El adjudicatario será responsable de la prestación de:

- Soporte técnico integral del sistema PACS Radiology Imaging de SECTRA, y del CIM de Bahía Software implantado en el hospital.
- Mantenimiento hardware y software.
- Mantenimiento de las integraciones existentes con otros sistemas y modalidades.
- Monitorización y gestión proactiva.
- Servicios de continuidad y recuperación ante desastres.
- Evolución tecnológica del sistema.
- Mantenimiento de la operatividad y seguridad del sistema en los términos reflejados en el presente pliego.

3. COMPONENTES OBJETO DEL CONTRATO

El mantenimiento objeto del presente contrato aplica a la **totalidad de la solución integral del sistema de diagnóstico por imagen (RIS/PACS)**, entendida como un conjunto indivisible de elementos hardware, software y comunicaciones, completamente integrados.

Bajo este concepto global, quedarán incluidos todos los componentes que el órgano de contratación determina y que forman actualmente parte de la solución implantada.

Todos los elementos listados serán considerados parte de un **único sistema funcional**, cuyo mantenimiento deberá abordarse de forma integral.

3.1 Listado Hardware

3.1.1 Estaciones diagnósticas

12 x Estaciones de Radiología Convencional compuestas por:

- 2 monitores de diagnóstico RADIFORCE RX350
- 1 monitor FUJITSU Display E24-8 TS Pro
- 1 ordenador FUJITSU CELSIUS W580

13 x Estaciones TC, RM, ECO compuestas por:

- 2 monitores de diagnóstico RADIFORCE RX250
- 1 monitor FUJITSU Display E24-8 TS Pro
- 1 ordenador FUJITSU CELSIUS W580

2 x Estaciones de Mamografía compuestas por:

- 2 monitores de diagnóstico RADIFORCE RX560
- 1 monitor FUJITSU Display E24-8 TS Pro
- 1 ordenador FUJITSU CELSIUS W580

3.1.2 Micrófonos Philips SPEECH MIKE PRO III LFH 3200

28 x Micrófonos Philips SPEECH MIKE PRO III LFH 3200

3.1.3 Robot de grabación CD/DVD

1 x Robot de grabación de CD/DVD EPSON PP100-II

- Velocidad de impresión: hasta 65 Discos a la hora en modo rápido y hasta 45 discos a la hora en modo calidad.
- Resolución de impresión: 1.440 x 1440 DPI en modo calidad y 1440 x 720 DPI en modo rápido.
- 2 unidades de DVD-R 12x, CD-R 40x
- Interfaz USB 3.0
- Cartuchos de tinta independientes para cada color.

- Se incluye 1 CPU para la gestión de las grabaciones y control del mismo.

3.1.4 Servidores

Nombre HOST	Descripción	Virtual/Físico	Sistema Operativo
HUSOVNASMS	Sectra Monitoring, Sectra Mirth	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNADB	WISE/SHDB/RSDKCR/RIS DB Server	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNAims01	ImageServerS/FS Server	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNAels1	Elastic search	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNAsrfe	Recognosco Speech Frontend Server	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNAsras	Recognosco Speech Adaptation Server	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNAmmov	MirthMover	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOBayRIS02	RIS core	Virtual	Cent OS 7
HUSOBayRIS01	RIS core	Virtual	Cent OS 7
HUSOBayRISmirth	RIS Mirth	Virtual	Cent OS 7
HUSOBayRISha	RIS HProxy	Virtual	Cent OS 7
HUSOVNAshs01	SHS Web Server	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
HUSOVNAshs02	SHS Web Server	Virtual	Microsoft Windows Server 2016 Datacenter 64-bit 10.0.14393
vcenter	VMware vcenter	Virtual	VMware Photon OS (64-bit) 6.5.0.31100
HSOSECTRA31VL	Dell DSM	Virtual	Dell Storage Manager 2019 R1

3.2 Listado Software

El mantenimiento de software incluirá licenciamiento ilimitado para los clientes diagnósticos (IDS7), clientes ligeros (Uniview), así como el módulo de lista de trabajo y captura de actividad del RIS (CIM).

Incluye licencias de trabajo multimodalidad avanzado (TC, RM, PET e intervencionista), para todas las estaciones diagnósticas adquiridas por el HUSO durante la vigencia del contrato, que incluyen software para el análisis vascular, herramientas específicas para mamografía y traumatología/ortotrauma, incluyendo plantillas de prótesis existentes en el mercado, con asistencia para el cálculo de ángulos biométricos.

Incluye un módulo de reconocimiento de voz, con licenciamiento ilimitado para todas las estaciones diagnósticas y todos los radiólogos.

Incluye licencia ilimitada para integración de modalidades DICOM e imagen NO DICOM.

Así mismo debe incluir licenciamiento de capa de base de datos que utiliza el gestor de base de datos Microsoft SQL Server 2016 y licencias VMWARE necesarias para la plataforma de servidores.

Se incluyen las siguientes licencias de producto:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| • Sectra VNA | • XDS-I Document Source |
| • Radiology Module | • Concurrent user engine |
| • 3D Core | • AD support |
| • 3D Vessel Analysis | • Enterprise WorkI Engine |
| • 3D Anatomical Linking | • Audit Repository |
| • Lesion Tracking | • ImageServer/fs |
| • Fusion | • ImageServer/s |
| • Reporting Package | • Archive mirroring fs-xd |
| • MDT Package | • IDS7/dx |
| • Teaching File Package | • IDS7/qa |
| • Instant Messenger | • IDS7/mx |
| • EPR Integration (URL) | • UniView |
| • Image Central | • LiteView |
| • Attach documents | • OrthoStation Package |
| • XDS-I Document Consumer | • MIIS |

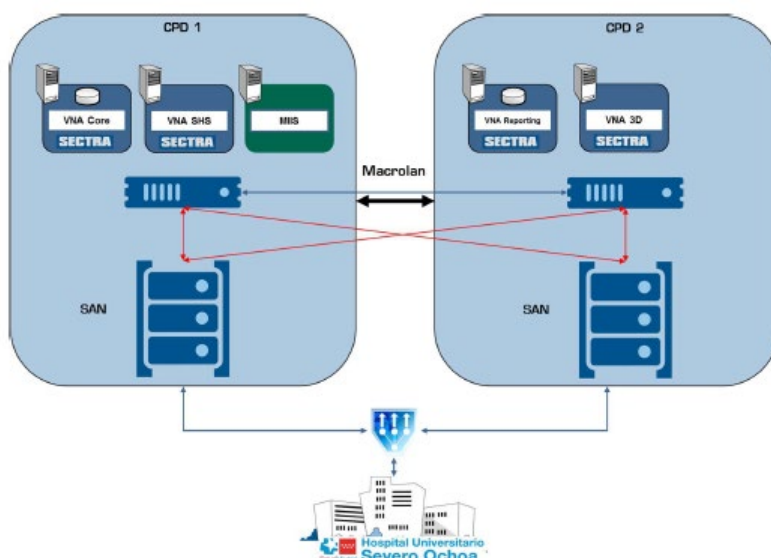
3.3 Infraestructura y plataformas

En la actualidad tenemos implementado una configuración de alta disponibilidad y contingencia en dos CPD, en modelo activo-activo, asegurando que, en el caso

de caída de un servidor, el sistema puede seguir funcionando en el otro de forma inmediata.

El sistema está configurado de la siguiente forma:

- Un cluster VMWare con dos servidores dividido entre dos centros de proceso de datos
 - 2 servidores Dell SCv3020 incluidos con la siguiente configuración base:
 - 2 CPU Intel Xeon Gold 5120(2.2GHz/14-core/19.25MB/105W);
 - 256 GB de RAM DDR4 RDIMM (RDIMM de 32 GB);
 - 2 SSD Card de 32 GB (Hot Swapp)
 - 6 puertas de red a 1 Gb/s;
 - 2 puertas de red a 10 Gb/s;
 - 2 fuentes de alimentación redundantes;
 - Equipo con 2U de altura
 - Dos SAN Dell con la siguiente configuración base:
 - Controladora dupla redundante;
 - Capacidad total 121 TB
 - largo plazo y el DICOM on-line backup
 - Conexión redundante a los servidores
 - Software incluido: Device Management, SmartThin, Smart Multi Tenant, Smart Migration, Smart Erase, Smart Motion, Smart Config, UltraPath, System Reporter, eService, NFS, CIFS, NDMP, Smart Quota.
 - 2 fuentes de alimentación redundantes



3.4 Integración y conexiones

Se deberán mantener todas las integraciones actuales que están operativas en el hospital, como son:

- Conexión con todas las modalidades del centro
- Gestión de usuarios/perfiles por directorio activo de la CAM

- Historia Clínica Electrónica del centro (SELENE) tal como está implantada con todas las funcionalidades disponibles.
- HORUS y CARPETA MI SALUD del paciente, para visualizar las imágenes, adaptándose de los requerimientos que indique la CAM.
- Otros Sistemas centralizados como PALOMA, gestión de dosis, etc.
- Historia clínica del Instituto Psiquiátrico José Germain (SELENE)
- Sistema departamental del servicio de digestivo: Endobase y Cardiología.
- Integraciones y conexiones con todos los equipos del centro que soporten DICOM/NO DICOM para el almacenamiento de imágenes o vídeos.
- Integración con el DATA WAREHOUSE, POWER BI o Cloudera del centro o de la CAM en cuanto actividad se refiera.

Adicionalmente, durante la vigencia del contrato sin coste adicional para el HUSO:

- Se deberá colaborar en el desarrollo e integración con la VNA centralizada (AGFA).
- Se garantizará cualquier integración estandar o desarrollo que exija la Comunidad de Madrid en cuanto a cambios, implantación o mejoras de aplicaciones normalizadas implantadas o futuras.
- Se colaborará con otras aplicaciones que den tecnología de IA para la mejora de diagnósticos clínicos que usen imagen radiológica.
- Se garantizará la integración con cualquier dispositivo de electromedicina o modalidad nueva que el centro adquiera para el almacenamiento de los estudios.
- Se mejorará y se trabajará en conjunto para detectar áreas de mejoras en los circuitos establecidos por el centro como por ejemplo la gestión de alertas de malignidad hacia la historia clínica electrónica de manera automática, circuito no activado en la actualidad.

4. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

4.1 Soporte técnico

El soporte del adjudicatario debe estar alineado con las prácticas ITIL, e incluye la recepción, gestión y resolución de todo tipo de problemas y consultas por parte del Hospital. Toda la documentación asociada quedará registrada de forma centralizada para su seguimiento por todas las partes implicadas (accesible desde Internet a usuarios autorizados). El adjudicatario deberá proporcionar:

- **Soporte técnico 24x7x365** mediante sistema de monitorización continua en centros remotos.
- Atención en **idioma español**.
- Centro de soporte con registro, seguimiento y trazabilidad de incidencias.

El adjudicatario realizará un mantenimiento preventivo de todos los elementos que componen el sistema, tanto físicos como lógicos, con el objetivo de detectar posibles errores de forma proactiva.

Una vez realizado dicho mantenimiento se presentará al responsable del departamento de Informática del HUSO un informe escrito del estado del sistema, donde se reflejen actuaciones realizadas, estado de los componentes monitorizados y recomendaciones que se consideren necesarias.

El sistema se mantendrá siempre actualizado con las últimas versiones de Firmware y Software, incluyendo la aplicación de los parches de seguridad de los componentes de software en el momento en que estos estén disponibles por los proveedores correspondientes. Este plan de soporte se revisará periódicamente con el fin de adaptarlo a los cambios y necesidades que hayan podido surgir en el entorno.

4.2 Disponibilidad del sistema

El adjudicatario garantizará una **disponibilidad mínima del sistema del 99,95% mensual**, excluyendo únicamente las ventanas de mantenimiento programadas previamente autorizadas.

Se entenderá como disponibilidad:

- Acceso operativo a las funcionalidades críticas del sistema RIS/PACS.
- Funcionamiento de la integración con el HIS del hospital, excluyendo causas ajenas al sistema RIS/PACS.
- Disponibilidad de datos clínicos e imágenes.

5. SERVICIOS INCLUIDOS

5.1 Mantenimiento de software

Incluye todo el software que compone la arquitectura implantada, enumerada en el apartado 3, incluyendo licencias de producto, de sistema operativo, de base de datos, de plataforma de integración y resto de herramientas necesarias para garantizar la operatividad del servicio.

El hospital proporciona al adjudicatario un acceso remoto por VPN para llevar a cabo todas las tareas de mantenimiento precisas, sin que esto excluya la necesidad de presencia in-situ para mantener los tiempos de respuesta y niveles de servicio requeridos.

Además, en el mantenimiento queda incluida los trabajos relacionados con descargas que se requieran por parte del servicio de radiología e informática para estudios, mejoras de circuitos, cuadros de mandos del hospital, etc.

a) Mantenimiento correctivo

- Resolución de errores y fallos.
- Aplicación de parches de seguridad.
- Corrección de incidencias funcionales.

b) Mantenimiento proactivo

- Revisión periódica del estado del sistema.
- Optimización de rendimiento.
- Prevención de incidencias.

c) Mantenimiento evolutivo

- Actualizaciones de versiones del sistema.
- Adaptaciones normativas y tecnológicas.
- Mejoras funcionales incluidas en la solución del fabricante.

5.2 Mantenimiento de hardware

El adjudicatario realizará el **mantenimiento preventivo y correctivo del hardware**, incluyendo:

- Diagnóstico y reparación de averías.
- Sustitución de componentes defectuosos.
- Garantía de compatibilidad con la arquitectura del sistema.
- Restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible.

5.3 Mantenimiento predictivo y monitorización

Se deberá implantar un sistema de **monitorización continua del sistema** que permita:

- Supervisión en tiempo real de todos los componentes.
- Detección anticipada de fallos.
- Análisis de tendencias y capacidad.
- Alertas automáticas y actuación preventiva.

Este mantenimiento predictivo deberá minimizar el impacto de incidencias y mejorar la disponibilidad del sistema.

5.4 Continuidad del servicio y recuperación ante desastres

El adjudicatario deberá garantizar:

- Servicios completos de recuperación del sistema ante desastres (Disaster Recovery).
- Restauración íntegra de:
 - Datos clínicos.
 - Imágenes diagnósticas.
 - Configuración del sistema.
- Reinstalación completa de la solución RIS/PACS en caso de fallo crítico.

Se deberán definir procedimientos documentados de recuperación, así como tiempos máximos de recuperación (RTO) y puntos de recuperación de datos (RPO).

5.5 Gestión del almacenamiento

El adjudicatario asumirá la supervisión continua del uso del almacenamiento la optimización de la capacidad existente.

Asimismo, deberá contemplarse la **ampliación del espacio de almacenamiento** cuando sea necesario durante la vigencia del contrato, garantizando la continuidad del servicio sin degradación de rendimiento y **sin coste adicional para el centro**.

5.6 Mantenimiento de integraciones

El adjudicatario deberá mantener las integraciones actuales y tendrá que asumir durante la vigencia del contrato las posibles modificaciones o nuevas integraciones impuestas por los servicios centralizados dependientes del SERMAS, así como con nuevas modalidades y sistemas que el hospital pretenda integrar en el PACS, sin coste alguno para el hospital.

6. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Los servicios se prestarán conforme a estándares ITIL, estableciendo una **clasificación de incidencias por prioridad**, con tiempos de respuesta y resolución asociados.

6.1 Clasificación de incidencias

Prioridad	Descripción
Crítica (P1)	Caída total del sistema o imposibilidad de realizar actividad asistencial
Alta (P2)	Funcionalidad crítica degradada con impacto significativo
Media (P3)	Incidencias con impacto moderado
Baja (P4)	Incidencias menores sin impacto operativo significativo

6.2 Tiempos de respuesta y resolución

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
P1	Inmediato	≤ 2 horas
P2	Inmediato	≤ 4 horas
P3	Inmediato	≤ 8 horas
P4	Inmediato	NBD

Los tiempos podrán ajustarse en el contrato, pero deberán garantizar la continuidad asistencial.

6.3. Régimen de penalizaciones y control del nivel de servicio

6.3.1. Consideraciones generales

Se deberán establecer indicadores de cumplimiento de SLA, informes periódicos de servicio y mecanismos de control de calidad.

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos en el presente pliego. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de penalizaciones económicas, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de contratación del sector público y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las penalizaciones:

- Tendrán carácter **proporcional a la gravedad del incumplimiento**.
- Serán **compatibles con la exigencia de responsabilidades adicionales**, en su caso.
- Se aplicarán mediante **deducción directa en la facturación mensual**.
- Se calcularán sobre el **importe mensual del contrato (IVA excluido)**.

El importe acumulado de las penalizaciones no podrá superar el límite establecido en el PCAP.

6.3.2. Indicadores de nivel de servicio

A efectos de control, se establecen como indicadores mínimos:

- Disponibilidad del sistema.
- Cumplimiento de tiempos de respuesta.
- Cumplimiento de tiempos de resolución.
- Operatividad del soporte 24x7.
- Cumplimiento de los procedimientos de monitorización y mantenimiento.
- Capacidad de almacenamiento disponible.
- Cumplimiento de los objetivos de recuperación (RTO/RPO).

Estos indicadores serán objeto de seguimiento mensual en la Comisión de Seguimiento del contrato.

6.3.3. Penalizaciones por incumplimiento de disponibilidad

La base económica de cálculo de la penalización se calculará en relación al importe mensual base acordado con la empresa adjudicataria como cuota estándar sin penalizaciones, siendo esta penalización calculada mensualmente como se describe a continuación:

El cálculo de las penalizaciones se efectuará conforme al número de horas (hND) en que el sistema principal no esté disponible para almacenar estudios de ninguna modalidad generadora de imagen o no pueda mostrar los estudios almacenados para la revisión de los mismos por parte de ninguno de los clientes de visualización iDS7 o Uniview instalados debido a la no disposición de alguno de estos Servicios (almacenamiento o visualización) por causas no imputables a infraestructuras externas al sistema SECTRA Radiology Imaging (ej. Infraestructuras de red, caída de sistema de gestión de datos de citación, instalaciones erróneas de clientes de visualización por parte del Servicio de Informática del Hospital, etc).

El número de horas de no disponibilidad (hND) se definirá como *“el número de horas de no disposición del servicio de almacenamiento central PACS (es decir, el número de horas en que el almacenamiento no sea posible desde ninguna de las modalidades generadoras de imagen conectadas actualmente al sistema por causas no imputables a las infraestructuras de red del Hospital) o bien el número de horas de no disponibilidad del servicio de distribución de imagen en los clientes de visualización (es decir, cuando no sea posible la visualización de imágenes o conexión de los clientes de*

visualización desde ningún cliente instalado en el Hospital, ya sea puesto ligero, PC convencional, o pesado, estación de trabajo mediante cliente Uniview (cliente visor clínico) o iDS7 (cliente visor diagnóstico empleado en radiología)". En caso de ocurrencia de ambas el valor hND será el mayor de ambos valores absolutos.

Las intervenciones programadas no computan dentro de estas "horas de no disponibilidad" (hND). El número de horas mensuales (hM) será fijado a un valor fijo de 730 horas para todos los meses del año.

El porcentaje de no disponibilidad (%ND) se obtendrá mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\%ND = (hND / hM) * 100$$

Donde:

%ND: Porcentaje de no disponibilidad

hND: Horas de no disponibilidad

hM: Horas base mensuales (730 h.)

Cuando no se alcance la disponibilidad mínima del **99,95% mensual**, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Disponibilidad $\geq 99,95\%$ → Sin penalización
- Disponibilidad $< 99,95\%$ y $\geq 99,50\%$ → **2% del importe mensual**
- Disponibilidad $< 99,50\%$ y $\geq 99,00\%$ → **5% del importe mensual**
- Disponibilidad $< 99,00\%$ → **10% del importe mensual**

A efectos de cómputo, se excluirán únicamente las interrupciones previamente autorizadas.

6.3.4. Penalizaciones por incumplimiento de tiempos de respuesta

El incumplimiento de los tiempos de respuesta comprometidos dará lugar a las siguientes penalizaciones por incidencia:

- Prioridad 1 (Crítica): **1% del importe mensual**
- Prioridad 2 (Alta): **0,5% del importe mensual**
- Prioridad 3 (Media): **0,25% del importe mensual**
- Prioridad 4 (Baja): **0,1% del importe mensual**

6.3.5. Penalizaciones por incumplimiento de tiempos de resolución

El incumplimiento de los tiempos de resolución comprometidos dará lugar a:

- Prioridad 1 (Crítica): **2% del importe mensual por incidencia**
- Prioridad 2 (Alta): **1% del importe mensual por incidencia**
- Prioridad 3 (Media): **0,5% del importe mensual por incidencia**
- Prioridad 4 (Baja): **0,2% del importe mensual por incidencia**

En caso de incidencias de prioridad crítica (P1), cuando el tiempo de resolución supere el doble del comprometido, se podrá aplicar un **recargo adicional de hasta el 5% del importe mensual**.

6.3.6. Penalización por incumplimiento del soporte 24x7x365

La no disponibilidad del servicio de soporte en las condiciones exigidas dará lugar a:

- Penalización del **2% del importe mensual por cada interrupción acreditada del servicio**.
- En caso de reiteración (más de tres incidencias en un mismo mes): **hasta el 5% del importe mensual**.

6.3.7. Penalizaciones por incumplimiento de continuidad de servicio y recuperación

En relación con los servicios de recuperación ante desastres:

- Incumplimiento del tiempo de recuperación (RTO): **5% del importe mensual**
- Incumplimiento del punto de recuperación (RPO) con pérdida de datos: **10% del importe mensual**

Estos incumplimientos serán considerados de especial gravedad.

6.3.8. Penalizaciones por deficiencias en mantenimiento proactivo/predictivo

Se considerará incumplimiento:

- La ausencia de monitorización continua.
- La falta de actuación ante alertas detectadas.

Penalización:

- **1% del importe mensual por cada incumplimiento**
- **Hasta un máximo del 5% mensual**

6.3.9. Penalizaciones por insuficiencia de capacidad de almacenamiento

En caso de no garantizar la disponibilidad de almacenamiento suficiente:

- Situación de riesgo (ocupación crítica sostenida): **2% del importe mensual**
- Degradación del servicio o indisponibilidad: **hasta el 5% del importe mensual**

6.3.10. Procedimiento de aplicación

- Las penalizaciones serán determinadas por el órgano de contratación o por la unidad responsable del contrato.
- Se basarán en los informes del servicio de Informática o del servicio de Radiología del hospital.
- El adjudicatario dispondrá de un plazo de **10 días hábiles para formular alegaciones**.
- La resolución se notificará formalmente y se aplicará en la facturación correspondiente.

6.3.11. Comisión de seguimiento

Se constituirá una **Comisión de Seguimiento** formada por representantes del centro y del adjudicatario que:

- Revisará mensualmente los indicadores de servicio.
- Validará los incumplimientos detectados.
- Propondrá medidas correctoras.
- Supervisará la aplicación de penalizaciones.

7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario asignará un interlocutor único encargado del seguimiento de las incidencias hasta su finalización, que coordinará las diferentes intervenciones de soporte, los servicios reactivos y proactivos propuestos.

Proporcionará al responsable de informática del HUSO:

- Un teléfono de resolución incidencias con atención en 24x7x365
- Un correo electrónico del servicio de soporte de la empresa
- Los correos electrónicos del personal técnico de soporte destinado a este proyecto.
- Acceso a la herramienta web de gestión de incidencias.

Para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio se aplicará el siguiente procedimiento para la resolución de incidencias:

Entrada y prioridad

Cuando surge una incidencia o solicitud el usuario crea un reporte del problema mediante los siguientes métodos:

- Teléfono - 911 101 515
- Correo electrónico - helpdesk-ib@sectra.com
- Portal web “My Sectra HealthCloud” - <https://my.sectra.com/es-ES/>

Disponible de las 9:00-18:00 horas de lunes a viernes, excluyendo los festivos y de 0:00-24:00 todos los días (cobertura 24/7). Para incidencias críticas solamente por teléfono.

Este es el soporte de primer nivel, que asigna una severidad a la incidencia conforme a la tabla de prioridades definida en el apartado 6.

Resolución

Normalmente la resolución de los problemas es realizada por el soporte primer nivel.

Si no es posible la resolución por parte del soporte primer nivel, éste informa al soporte de segundo nivel, quien recupera toda la información del problema de la base de datos centralizada para proceder a su resolución. El soporte segundo nivel crea las propuestas de cambio (si son requeridas) y notas técnicas que igualmente quedan almacenadas de forma centralizada y cuya consulta puede realizarse también a través de internet desde la aplicación Sectra Userweb.

El tiempo máximo de diagnóstico y resolución (definición de la naturaleza, origen/causa de la incidencia y resolución o indicación de las medidas a adoptar) estará de acuerdo con la severidad del problema reportado.

Es posible observar las prioridades con las que son registrados los problemas en el soporte y el estado de resolución de estos.

Cierre

Con la resolución del problema, se comunica al Cliente el cierre de la incidencia siempre mediante email y en los casos que se considere necesario también mediante una llamada telefónica. Toda esta información queda registrada en nuestro sistema de soporte que en cualquier momento podrá ser consultado por el Cliente a través de la página web.

8. SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El adjudicatario deberá garantizar:

- Cumplimiento del **RGPD y LOPDGDD**.
- Adecuación a las políticas de seguridad del centro.
- Aplicación de medidas alineadas con el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, cuando proceda.
- Control de accesos, trazabilidad y auditoría.

Normativa de seguridad y protección de datos:

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales del **HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA** por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales que resulte de aplicación, en concreto con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, el **Hospital U. Severo Ochoa** tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del RGPD así como en el artículo 33 de la LOPDGDD.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que presta o solución que provea, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma.

Encargado del Tratamiento.

El Adjudicatario, se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el Responsable del tratamiento.

El tratamiento de datos personales por el Adjudicatario, se regirá por un contrato, Pliego o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el Adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por la Entidad contratante y el Adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Limitación del acceso o tratamiento.

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos personales pertenecientes al Responsable del tratamiento, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento

cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

Instrucciones de Tratamiento.

Toda la información que se entregue al adjudicatario para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los personales o empresariales, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado además de por el deber de confidencialidad, por el deber de seguridad de los datos personales, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD así como los artículos 28 y 31 de la LOPDGDD
- El Adjudicatario utilizará los datos personales única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Adjudicatario deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Adjudicatario considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD, o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.

- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Adjudicatario mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En caso de que el Adjudicatario deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos personales vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD y los artículos 40, 41, 42 y 43 de la LOPDGDD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos personales, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos personales a los que pueda tener acceso en su condición de Adjudicatario, salvo autorización expresa y por escrito del Responsable del Tratamiento.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, y el Esquema Nacional de Seguridad que resulte de aplicación, que garanticen la seguridad de los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- Asimismo, en el caso en el que el producto contratado suponga la utilización de un sistema de Inteligencia Artificial, según la definición dada por el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Reglamento de Inteligencia Artificial), el proveedor se compromete a cumplir y demostrar el cumplimiento de las distintas obligaciones recogidas en el citado RIA, en las formas y plazos fijados en dicho Reglamento.
- El Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias, incluida la formación en protección de datos y seguridad. Asimismo, el Adjudicatario y su personal tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos personales, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes al Responsable del Tratamiento a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Adjudicatario, el Adjudicatario deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos personales de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción. La devolución o destrucción de la información no eximirá al adjudicatario del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

Así mismo, el Responsable del Tratamiento tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al adjudicatario, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

- En caso de que el Adjudicatario necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.
- El subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Adjudicatario y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.
- Corresponde al Adjudicatario exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.
- El Adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar al Responsable del Tratamiento, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos personales.

9. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Todos los informes, imágenes, estudios y documentos serán propiedad del HUSO, reservándose el centro todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que considere conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para facilitar al HUSO la transición del servicio, en las mejores condiciones posibles, velando por la minimización del impacto de transferencia del servicio a la finalización del contrato.

Asimismo, siempre dentro del periodo de vigencia de su contrato, el adjudicatario deberá cooperar con el HUSO y -en el caso de que fuera necesario- con el nuevo contratista que pudiera seleccionar, en todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva de los servicios por parte del nuevo proveedor, que requieran su participación, aportando, para ello, todo el personal y material que resulte necesario y garantizando, en todo momento, la continuidad en la prestación del servicio sin que

éste sufra ninguna interrupción como consecuencia del cambio.

Con el fin de asegurar la continuidad del servicio y fomentar el espíritu de colaboración, el adjudicatario, antes de la finalización del contrato y al menos durante los tres últimos meses, estará obligado a:

- Facilitar tanto al HUSO como a la nueva empresa adjudicataria, toda la documentación tanto técnica como administrativa necesaria para realizar el traspaso del servicio.
- Facilitar tanto a los técnicos del HUSO como de la nueva empresa adjudicataria, la formación necesaria para realizar el traspaso de labores de administración, parametrización y en general todas las labores de mantenimiento y gestión general del propio sistema y de todas sus herramientas e integraciones relacionadas.
- No dificultar el proceso de cambio, durante el proceso de migración.
- La ejecución de los compromisos pendientes.

Todas estas tareas sin coste asociado ni para el nuevo adjudicatario ni para el HUSO

Leganés, 12 de agosto de 2026

LA DIRECTORA MÉDICO
HOSPITAL U. SEVERO OCHOA
(Por ausencia del Director Gerente del Hospital U. Severo Ochoa,
Según Resolución del Director Gerente de 1 de agosto de 2025)

Firmado digitalmente por: REQUENA BURGOS MARIA TERESA

CONFORME: