Comunidad de Madrid

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

Gerencia Asistencial
de Atención Primaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO PARA EL SUMINISTRO DE MONITORES DE PRESIÓN ARTERIAL CON DESTINO A LOS CENTROS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

Nº DE EXPEDIENTE: A/SUM-043025-2026

[redacted]

[redacted]

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

MADRID excelente EMPRESA CERTIFICADA

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS ARTÍCULOS..... 3
3. CONSIDERACIONES GENERALES. 5
4. PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL CONTRATO..... 6
5. NORMATIVA GENERAL 8
6. ANEXO I. 8

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO PARA EL SUMINISTRO DE MONITORES DE PRESIÓN ARTERIAL CON DESTINO A LOS CENTROS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Acuerdo Marco tiene por objeto el suministro de monitores de presión arterial para monitorización ambulatoria (MAPA), con destino a los centros dependientes de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS ARTÍCULOS

- Las características técnicas de los productos descritas en el presente pliego en el apartado 2. Especificaciones técnicas que deben cumplir los artículos, se entenderán como mínimas y exigibles, al igual que las condiciones recogidas en el apartado 3. Consideraciones generales, 4. Prestaciones incluidas en el contrato y 5. Normativa general.

- Las características técnicas exigidas definirán las condiciones técnicas mínimas que debe presentar el producto, más allá de la denominación del lote.

- Cuando los productos no se ajusten a las características técnicas mínimas exigidas no se considerarán válidos. Podrán admitirse soluciones técnicamente equivalentes o superiores cuando permitan acreditar de forma suficiente el cumplimiento de la finalidad funcional requerida.

- El artículo debe cumplir la exigencia funcional para la que se requiere y realizar dicha función de forma apropiada para el uso profesional previsto en el ámbito específico de Atención Primaria.

- Deberá contener instrucciones y manual de uso para profesionales en castellano. Cuando la documentación original haya sido traducida, la traducción deberá estar correctamente adaptada al castellano y ser coincidente con las características reflejadas en la ficha técnica y con la documentación suministrada junto con el equipo.

- La muestra, será idéntica al producto que se suministrará e incluirá todos los accesorios solicitados y ofertados, así como los elementos necesarios para su puesta en funcionamiento.

- Se requiere que los artículos sean específicos y estén indicados para uso profesional o en centros sanitarios. Todo el material suministrado estará exento de látex.

Lote	Descripción del lote	Características técnicas
Único	MONITOR DE PRESIÓN ARTERIAL MAPA	- Dispositivo portátil para la monitorización ambulatoria de la presión arterial (MAPA) en el brazo mediante método oscilo métrico automático inteligente programable. - Uso profesional. El equipo estará validado o cumplirá algún protocolo de validación de reconocido prestigio (BHS/BIHS, AMA, AAMI, ESH, SEH, ANSI) y, además, la ISO 81060-2, Esfigmomanómetros no invasivos. Parte 2: investigación clínica para el tipo con medición automática. - Apto para uso pediátrico y adulto y para pacientes con fibrilación auricular (FA), con control de presión e inflado máximo. - Pantalla digital. - Al menos 4 brazaletes ergonómicos, lavables y exentos de látex que cubran un rango de 17 a 52 cm, incluyendo al menos 1 pediátrico, 2 de adulto y 1 de adulto obeso, con sus correspondientes conectores incluidos en cada uno de los manguitos. - Rango mínimo de medición de presión arterial: sistólica entre 50 y 260 mmHg y diastólica entre 30 y 180 mmHg. Precisión: ± 5 mmHg. - Rango de medición de frecuencia cardiaca entre 40 y 200 latidos/min. Precisión: ± 5 %. - Certificado de calibración. - Inflado mediante bomba controlada automáticamente y desinflado mediante válvula por liberación de presión. - Proporcionará, al menos, los siguientes datos: número total de tomas realizadas, porcentaje de tomas válidas, media diurna y nocturna, valores de TAS y TAD y representación gráfica con límites superior e inferior. Las mediciones serán cíclicas, diferenciando día y noche y permitiendo programar distintos intervalos de medición. - Permitirá el almacenamiento de al menos 144 mediciones durante un periodo mínimo de 24 horas. - Permitirá descargar informes con los datos obtenidos para su consulta e impresión. - Fuente de alimentación mediante batería o pilas recargables de gran capacidad. Cuando utilice pilas tipo AA de 1,2 V, estas serán recargables y de una capacidad mínima de 2.500 mAh. - Se incluirán el adaptador de carga a red y el cable correspondiente para la batería o, en su caso, el cargador y las pilas recargables necesarias para el primer uso, en función del sistema de alimentación del dispositivo. - Indicador o alarma de batería baja. - Válvula automática de descarga de seguridad ante falta de suministro eléctrico. - Peso máximo de 350 g, baterías incluidas. - Dimensiones máximas de 130 mm x 85 mm x 35 mm. - Maletín o bolsa para el almacenamiento del equipo completo. - Bolso de transporte para el paciente. - Manual de usuario en castellano y guía rápida de uso. - Vídeos formativos breves sobre el manejo del equipo, aptos para su publicación en la intranet corporativa. - **Obligatorio integración con sistemas de información corporativos. Especificaciones de integración en Sistemas de Información para dispositivos de Electromedicina (VER ANEXO I).**

3. CONSIDERACIONES GENERALES.

Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco serán de aplicación las siguientes consideraciones generales relacionadas con el suministro:

- El adjudicatario se responsabiliza y asume frente a la Gerencia el compromiso de garantizar el suministro de los bienes objeto del Acuerdo Marco de acuerdo con las necesidades de la Institución y con los pedidos o contratos basados que se formalicen.

- El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención al cliente con personas de referencia identificadas para atender reclamaciones, dudas, necesidades de gestión logística de pedidos y cuestiones de servicio técnico, informando, cuando sea requerido, de indicadores de calidad del servicio prestado.

- Los pedidos podrán incluir distintas direcciones de entrega. En tal caso, se indicará en el propio pedido el número de unidades correspondiente a cada destino.

- Un mismo pedido podrá constar de entregas parciales programadas en el tiempo, siendo las fechas indicadas en el pedido las que se considerarán a efectos del cumplimiento del plazo de entrega.

- El material será nuevo, con todas sus partes originales y no reacondicionado. En el momento de la entrega deberá encontrarse en condiciones de fabricación, conservación y vida útil adecuadas para el uso profesional previsto.

- El adjudicatario dispondrá de un procedimiento de retirada del material defectuoso o no conforme con lo exigido. La retirada se efectuará en un plazo inferior a 48 horas desde la notificación y estará incluida en el precio ofertado. Asimismo, será responsable de la correcta gestión de los residuos y de comunicar, tan pronto como tenga conocimiento, cualquier incidencia o alerta relacionada con los productos suministrados.

- En el mismo momento de la retirada, o dentro del plazo indicado por la Gerencia, se procederá a la reposición de las unidades afectadas. La falta de restitución en los plazos establecidos tendrá la consideración que corresponda conforme al régimen de incumplimientos y penalidades previsto en los pliegos.

- El licitador garantizará que, al menos durante los seis primeros meses de vigencia, podrá suministrar la referencia ofertada y dispone de capacidad de abastecimiento suficiente, por lo que:
  - No requerirá cambios de referencia sobre los productos ofertados.
  - No requerirá la sustitución de los productos ofertados por otros alternativos.

- Cuando el adjudicatario tenga conocimiento de la imposibilidad de cumplir sus compromisos de suministro en los tiempos y condiciones acordados, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano de contratación, al responsable del contrato y a los interlocutores habituales encargados de la gestión de pedidos, emitiendo por escrito las comunicaciones que le sean requeridas.

- En caso de cambio de referencia por evolución o mejora del producto u otros motivos justificados, el adjudicatario deberá proponer una alternativa de igual o superior calidad, previa conformidad de la Gerencia y sin coste adicional. La nueva referencia deberá cumplir las prescripciones técnicas exigidas y mantener, al menos, las características que determinaron la puntuación obtenida por la referencia sustituida.

- Cuando existan dudas sobre los datos técnicos aportados en fichas o certificados, o indicios de que el producto suministrado presenta características inferiores al producto ofertado, la Gerencia podrá solicitar certificaciones, ensayos o informes de evaluación. El coste de estas verificaciones será a cargo de la empresa cuando resulten necesarias para acreditar el cumplimiento de las prestaciones comprometidas.

- Criterios medioambientales: las prescripciones técnicas se definen aplicando criterios de sostenibilidad y protección ambiental en la medida en que guardan relación con el objeto del contrato y atendiendo a la Ley 1/2024, de 17 de abril, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario retirará los embalajes terciarios y secundarios cuando sea requerido y cumplirá la normativa medioambiental y de gestión de residuos que resulte aplicable.

4. PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL CONTRATO

GARANTÍA

El proveedor responderá de las condiciones de calidad y buen funcionamiento durante un periodo mínimo de 36 meses o durante el mayor plazo ofertado, contado desde la recepción del equipamiento en el centro o desde su puesta en marcha cuando esta resulte necesaria.

Este periodo de garantía incluirá:

- La sustitución del equipo en caso de vicios o defectos cuando no resulte posible restituir su operatividad en un plazo máximo de 72 horas.
- Todas las operaciones correctivas necesarias para la reparación de averías y defectos, incluidas las piezas de recambio necesarias.
- La totalidad de los mantenimientos preventivos que correspondan, conforme a las directrices, recomendaciones técnicas y periodicidades establecidas por el fabricante, incluyendo las actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento, la seguridad y la fiabilidad del equipo.
- Todos los costes y gastos de desplazamiento del personal que realice los mantenimientos preventivos y correctivos durante el periodo de garantía.

Las operaciones se realizarán en el lugar y horario de funcionamiento del centro donde esté ubicado el equipo, salvo que técnicamente resulte necesario su traslado, en cuyo caso no podrá repercutirse coste adicional durante la garantía.

El tiempo máximo de respuesta inicial para la atención de averías no podrá ser superior a 24 horas.

El adjudicatario entregará al responsable designado por la Gerencia un informe de cada revisión o reparación realizada, en el que se detallarán, como mínimo, las operaciones efectuadas y las piezas sustituidas.

SERVICIO TÉCNICO

El servicio técnico dará soporte a las siguientes prestaciones previstas en el pliego y estará ubicado en territorio nacional, para evitar demoras en la atención postventa. Deberán indicar dirección, teléfono y correo electrónico. Deberá disponer de la capacidad técnica y organizativa necesaria para cumplir los tiempos de respuesta exigidos.

- El adjudicatario entregará a la firma del contrato en soporte electrónico:
  - Ficha técnica de los equipos.
  - Relación de los fungibles necesarios para el funcionamiento del equipo en su caso.

- Se garantizará la disponibilidad de un servicio técnico oficial o autorizado capaz de prestar mantenimiento preventivo y correctivo durante un periodo mínimo de 10 años desde la fecha de recepción de los equipos. Durante el periodo de garantía serán de aplicación las condiciones económicas y de cobertura establecidas en este pliego; una vez finalizada la garantía, la disponibilidad del servicio y de repuestos deberá mantenerse durante el periodo indicado.

INSTALACIÓN, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y RETIRADA

- El adjudicatario realizará por su cuenta todos los trabajos necesarios para la instalación, configuración y correcto funcionamiento de los equipos, incluida la puesta en marcha de las funcionalidades de integración que resulten exigibles.

- Los equipos se suministrarán con todos los dispositivos, elementos de interconexión y accesorios necesarios para su completo y correcto funcionamiento. Corresponderá al adjudicatario obtener, cuando proceda, los permisos o autorizaciones que resulten exigibles.

- El adjudicatario retirará los elementos de embalaje cuando así lo solicite la Gerencia.

- Cuando la entrega se realice directamente en el centro sanitario, el adjudicatario llevará a cabo, además de la entrega:
  - Montaje completo o preparación del equipo en el lugar designado.
  - Puesta en marcha y verificación de su correcto funcionamiento.
  - Realización de las pruebas necesarias para garantizar su operatividad, incluida la conectividad.
  - Impartición de instrucciones y formación básica al personal usuario durante la puesta en funcionamiento o en un plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega en el centro de destino. La empresa aportará el material necesario para la demostración sin utilizar el suministrado a los centros cuando ello pueda afectar a su vida útil o disponibilidad.

- Cuando la entrega se efectúe en un punto logístico intermedio, la Gerencia podrá solicitar al adjudicatario las actuaciones de preparación o montaje necesarias antes de su distribución. La puesta en marcha, las instrucciones y la formación se realizarán en el centro de destino

final en un plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega. Podrá requerirse la puesta en marcha durante todo el periodo de garantía comprometido.

- La formación será continuada durante el periodo de garantía.

VPN Y ACCESO REMOTO

Todo acceso remoto a los sistemas y equipos objeto del contrato deberá realizarse exclusivamente a través de los mecanismos corporativos autorizados por el SERMAS, incluyendo la VPN corporativa cuando resulte aplicable, garantizando la autenticación, trazabilidad, registro de actividad y control de accesos conforme a las políticas corporativas de seguridad.

Además, el adjudicatario deberá mantener registros auditables de todos los accesos remotos realizados durante la vigencia del contrato, incluyendo identificación del técnico, fecha, hora, duración, equipo afectado y actuaciones realizadas.

INTEGRACIÓN EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA DISPOSITIVOS DE ELECTROMEDICINA

Todos los costes de integración, licencias, middleware, adaptadores de red y servicios exigidos para la integración serán a cargo del adjudicatario y deberán estar incluidos en el precio unitario ofertado. Las características de integración se detallan en el Anexo I del presente pliego.

5. NORMATIVA GENERAL

- Todo el material ofertado que, por su clasificación, lo precise, tendrá marcado CE y estará certificado por un organismo notificado de acuerdo, según resulte aplicable, con el Reglamento (UE) 2017/745, relativo a los productos sanitarios, teniendo en cuenta las disposiciones transitorias y extensiones de plazos que resulten vigentes.

- Todo el material ofertado que, por su clasificación, lo precise, dispondrá de la correspondiente Declaración UE de Conformidad del fabricante.

- Se cumplirá, cuando resulte aplicable, el capítulo V del Real Decreto 192/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan los productos sanitarios, en particular las obligaciones relativas a comercialización, identificación y trazabilidad.
- Cuando resulte aplicable, el etiquetado y la información suministrada por el fabricante cumplirán la Norma UNE-EN ISO 15223-1:2021 o norma equivalente.
- Cuando sea exigible conforme a la normativa de productos sanitarios, el etiquetado incorporará el identificador UDI correspondiente que permita asegurar la adecuada identificación y trazabilidad del producto.

POR EL ADJUDICATARIO:

POR LA ADMINISTRACIÓN:
LA GERENTE ASISTENCIAL
DE ATENCIÓN PRIMARIA

Firmado digitalmente por: AZCUTIA GÓMEZ MARIA ROSARIO
Fecha: 2026.10.28 07:48

6. ANEXO I.

ESPECIFICACIONES DE INTEGRACIÓN EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA DISPOSITIVOS DE ELECTROMEDICINA.

Lote Único: MONITOR DE PRESIÓN ARTERIAL (MAPA)

Especificaciones técnicas de digitalización

- Será de obligado cumplimiento el Anexo de Requisitos de Interoperabilidad de la Dirección General de Salud Digital (DGSD) vigente en la fecha de publicación de la licitación, así como las actualizaciones que resulten aplicables durante la ejecución del contrato.
- Cuando la solución de integración propuesta utilice mensajería HL7, el equipamiento deberá cumplir la versión del estándar que resulte aplicable y el licitador deberá aportar la documentación de conformidad correspondiente (Conformance Claim Set o equivalente). Asimismo, deberán identificarse y documentarse los mensajes, segmentos, campos e interfaces implementados para garantizar la interoperabilidad con los sistemas corporativos.
- En caso de que el servicio para el que vaya destinado el equipamiento disponga de un sistema de gestión de parámetros y datos de paciente, el proveedor deberá incluir el hardware y software específico necesario para garantizar la correcta integración de todos los monitores ofertados con dicho sistema.
- Los datos clínicos intercambiados deberán ser compatibles con los modelos de información, catálogos y terminologías corporativas definidos por la DGSD y por el Servicio Madrileño de Salud.
- La solución deberá permitir la utilización y evolución de terminologías clínicas normalizadas, incluyendo SNOMED CT cuando resulte aplicable, así como los catálogos corporativos vigentes del SERMAS.

Es necesario garantizar que la integración mediante DICOM o HL7 permita transmitir y conservar todas las mediciones individuales del estudio, incluyendo valores, unidades, fecha y hora, así como la identificación del paciente y del estudio. Los informes o gráficos resumen no deben sustituir esta información.

- Los resultados obtenidos deberán poder exportarse mediante formatos estándar, documentados y adecuados para su incorporación a los sistemas corporativos o a la historia clínica electrónica. Cuando se utilicen mecanismos basados en ficheros, deberá garantizarse la asociación inequívoca de la información exportada con el paciente y la exploración correspondiente, evitando procesos manuales adicionales de identificación o vinculación.
- Cuando el dispositivo genere gráficos, curvas, ondas o series temporales susceptibles de almacenamiento estructurado y la arquitectura de integración establecida utilice tecnología DICOM, se empleará el estándar DICOM Waveform Interchange. La exigencia de licencias y componentes DICOM quedará vinculada a las funcionalidades efectivamente requeridas.
- Cuando resulten aplicables a las funcionalidades implementadas por el dispositivo, deberá acreditarse el cumplimiento de los perfiles IHE Patient Care Device (PCD). El licitador identificará expresamente los perfiles soportados y aportará la documentación necesaria para verificar su compatibilidad.
- Licencia DICOM incluida.
- Los licitadores deberán aportar el DICOM Conformance Statement de los equipos ofertados, especificando los servicios DICOM soportados, las SOP Classes implementadas, los roles SCU/SCP y cualquier restricción funcional relevante para la integración con los sistemas corporativos del SERMAS.

Interoperabilidad semántica

Los datos clínicos intercambiados deberán ser compatibles con los modelos de información, catálogos y terminologías corporativas definidos por la DGSD y por el Servicio Madrileño de Salud.

La solución deberá permitir la utilización y evolución de terminologías clínicas normalizadas, incluyendo SNOMED CT cuando resulte aplicable, así como los catálogos corporativos vigentes del SERMAS.

Software y Servicios

Todos los costes de licencias, middleware, adaptadores de red y servicios exigidos para la integración con APMadrid o la VNA del SERMAS deben ser contemplados y prorrateados por los licitadores dentro del precio unitario de su oferta económica.
Los módulos software son cualquier programa que sea necesario instalar en los PC, Servidores, dispositivos móviles corporativos requeridos para el uso de un dispositivo de Electromedicina. Todos ellos deberán cumplir los siguientes requisitos, que serán verificados previamente y para ello deberá facilitarse una copia de este software junto con la oferta para la evaluación por parte de la DTSI y quien adicionalmente corresponda.

- Debe ser independiente frente a la infraestructura de red utilizada mediante el uso de estándares de comunicación basados en el protocolo TCP/IP.
- Debe poder instalarse sobre la infraestructura tecnológica del SERMAS (compatibilidad con hardware y software).
- Debe ser compatible con los sistemas de gestión de base de datos estándares del SERMAS.
- La instalación SOFTWARE de servidor deberá realizarse sobre los servidores facilitados por el SERMAS.
- Debe ser compatible con el hardware y software de base de los PC existentes en los centros.
- Se garantizará, sin coste alguno, la actualización del software adquirido para ser utilizado sobre versiones posteriores de sistema operativo, en caso de cambio de plataforma base de los equipos informáticos del SERMAS.
- No deberá necesitar elevación de permisos para su ejecución y si necesita permisos en carpetas adicionales a las de su propia instalación estos no podrán ser “Control total”.
- Deberá disponer de una configuración única multiusuario para permitir su utilización por todos los usuarios que utilicen el PC en el que se encuentre instalado dicho software.
- Deberá contar con la posibilidad de generar un fichero para instalación desatendida que permita automatizar su instalación y actualización de forma remota en procesos masivos utilizando el Centro SOFTWARE integrado en Windows.
- La solución deberá cumplir los requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en la categoría que determine el SERMAS.
- Cumplimiento de las directrices de la Oficina de Seguridad Sistemas de Información de la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid.
- El software deberá estar acreditado como producto Sanitario según AEMPS.

Instalación de los módulos software durante el despliegue

El proveedor deberá comprometerse a la instalación del software en todos los equipos clientes que desde los centros de la GAAP se consideren necesarios tras un análisis previo por parte de esta.
Durante este proceso se facilitará un manual de instalación a DTSI de forma que esta pueda generar unos manuales corporativos adecuados para diferentes agentes de soporte.

Formación en el manejo del software

El soporte y formación a usuarios finales de este software será proporcionado por el proveedor/adjudicatario y deberá facilitar manuales de uso resumidos para las funciones más comunes del programa.
Además, deberá facilitar un manual o resumen de las incidencias más comunes que puedan producirse durante el uso del programa de forma que puedan prepararse documentos de soporte para distribuir por parte de la DTSI a los diferentes agentes encargados. Estos documentos serán documentos vivos que se deberán actualizar con cualquier nueva incidencia detectada que la DTSI considere necesario añadir.

El adjudicatario está obligado a presentar un Plan de Formación para los distintos roles que tengan que hacer uso del sistema.

En el caso de que el servicio esté externalizado, se deberá presentar la certificación adecuada para su uso.

Licencias

Cuando los módulos software requieran de la instalación de una licencia (DICOM, Software middleware de comunicación/integración de los equipos o de transformación de mensajes, HL7/FHIR, etc.), esta licencia deberá estar incluida y será instalada durante el proceso de puesta en marcha de los dispositivos.
Los códigos de licencia, tanto si es una licencia genérica utilizable por todos los dispositivos como si es individualizada para cada dispositivo, se facilitarán en soporte digital con los códigos o software necesarios en el momento de firma del contrato.

Servicios

El adjudicatario deberá proporcionar los servicios necesarios de integración de su equipo con los sistemas PACS/VNA/RIS/APMadrid/HIS existentes, comprometiéndose a realizar y comprobar dicha integración técnica, proporcionando la conectividad a los sistemas de almacenamiento que se precisen, estando a su cargo los costes de conexión u otros que suponga toda esta operativa.

Gobierno del dato
Todos los datos clínicos generados o tratados por la solución serán propiedad exclusiva del Servicio Madrileño de Salud.

Reversibilidad
A la finalización del contrato el adjudicatario garantizará la exportación íntegra de datos, configuraciones, auditorías y metadatos en formatos interoperables y sin costes adicionales para el SERMAS.

Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS-SLA)

Un fallo en DICOM paraliza el flujo de trabajo del centro porque el médico no puede ver la lista de pacientes ni archivar los estudios, por lo que un equipo con fallos en este servicio será considerado en su conjunto como equipo “no operativo”.

Tiempos de Respuesta y Escalado

Se requiere un modelo de soporte de 12 horas al día (08:00 a 20:00) durante 5 días a la semana (lunes a viernes).
Las incidencias de conectividad en el Centro de Salud se deben tipificar bajo el estándar de criticidad de la Consejería:

- Prioridad 1 (Bloqueo del servicio - Ej.: no carga la Worklist DICOM/HL7 o falla el envío a la VNA): tiempo de respuesta técnica remota menor a 1 hora. Resolución o workaround (solución temporal) en menos de 3 horas.
- Prioridad 2 (Fallo de estación/degradación - Ej.: el equipo de una consulta no conecta, pero otros sí): respuesta en menos de 4 horas. Resolución en menos de 12 horas.
- Prioridad 3 (Peticiones de cambios - Ej.: alta de un nuevo AE Title, cambio de IP institucional por reestructuración de red): resolución en un máximo de 48 horas hábiles.

Delimitación de Responsabilidades

- Herramientas de autodiagnóstico: capacidad para que el propio equipo emita un informe de Ping y DICOM Echo verificable por el personal del SERMAS para demostrar si el fallo es del equipo o de la red de la Consejería.
- Mesa de ayuda coordinada: el soporte técnico del proveedor del equipo debe estar obligado a colaborar activamente con el CAU (Centro de Atención al Usuario CESUS) de Sanidad Digital / Madrid Digital para resolver incidencias complejas de enrutamiento de red o puertos.