

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE
LLICÈNCIES DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE GESTIÓ INTEGRAL DE DIETES COQUUS
IMPLANTAT EN L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON.**

ÍNDEX:

1. GENERAL
2. ÀMBIT
3. ABAST
4. DEFINICIÓ D'EQUIPS
5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA
6. DRETS DEL CONTRACTISTA
7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ
8. FORMA DE PAGAMENT
9. ANNEX I: FUNCIONALITATS DEL PROGRAMA

1. GENERAL

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques consisteix en el subministrament de llicències, que inclouen el servei de manteniment, del sistema de gestió integral de dietes Coquus implantat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

El sistema d'informació cobreix necessitats per gestionar les dietes de pacients de l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron, principalment:

- Gestió de les dietes de pacients hospitalitzats, en urgències i en hospitals de dia en qualssevol dels hospitals del campus
- Integració amb el HIS de l'hospital per recuperar els censos en temps reals
- Integració amb el HIS d'infermeria per tal d'integrar es pautes de dietes i al·lèrgies
- Integració amb la plataforma de pacients de l'hospital (El Meu Vall d'Hebron)

L'organització de sistemes d'informació de l'hospital pot garantir un primer nivell de suport, que permet als professionals disposar d'un contacte proper i entenedor de l'organització i de la criticitat, malgrat això, moltes de les incidències o evolucions del sistema han de ser escalades a l'empresa distribuïdora i propietària del sistema, o en cas necessari partners autoritzats i certificats, ja que són els únics autoritzats i capacitats per modificar, evolucionar i solucionar incidències o requeriments del sistema.

Donat que el sistema d'informació objecte d'aquest expedient és un solució propietària del fabricant, el dret d'ús de les llicències implica necessàriament la subscripció dels serveis de manteniment associats, els quals són indispensables per poder garantir en termes d'operativitat i seguretat del sistema:

- El manteniment evolutiu i perfectiu de l'aplicació
- Subministrament de noves versions que inclogui millores de l'aplicació Coquus
- Servei de suport d'aplicacions Coquus (serveis relacionats amb l'aplicació: suport a la implantació de noves versions, a canvis en fluxos de gestió...)
- Atenció telefònica per solucionar incidències o formular consultes de segon nivell

En conseqüència, el subministrament de llicències inclou de manera inseparable el servei de manteniment durant la vigència del contracte, ja que l'adquisició de llicències sense ell impossibilitaria el seu correcte funcionament, manteniment i evolució en condicions òptimes.

D'acord amb l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP) no s'ha fraccionat el contracte per tal d'evitar els requisits de publicitat o els relatius al procediment d'adjudicació.

La naturalesa del contracte es correspon, per tant, amb la d'un contracte de subministraments, d'acord amb l'article 16 de la LCSP.

2 ÀMBIT

L'àmbit del subministrament de llicències inclou la seva adquisició per tal de garantir l'ús del sistema d'informació durant l'exercici 2025, amb possibilitat de pròrroga d'un any més per tal de continuar amb el seu ús durant l'exercici 2026.

Respecte al manteniment, inclòs de forma implícita en l'adquisició de les llicències d'ús, ha d'incloure:

- Suport: atenció de les incidències que puguin sorgir a qualsevol dels usuaris que en facin ús, així com de l'equip tècnic i funcional de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. No es tracta d'un servei de suport de primer i segon nivell, ja que d'això s'encarregarà el propi centre prèvia formació dels equips, sinó d'un suport de tercer nivell per donar suport a l'equip de projecte.
- Manteniment: Resolució de qualsevol incidència que requereixi la intervenció del proveïdor o del integrador del sistema.
- Actualitzacions: inclourà l'actualització de qualsevol novetat, evolutiu, correctiu o adaptatiu que es desenvolupi en els mòduls desplegats al centre durant el període de vigència del contracte.

3 ABAST

3.1 El contractista subministrarà les llicències d'ús del sistema de gestió integral de dietes

3.2 El contractista realitzarà les operacions de manteniment correctiu, preventiu, evolutiu i adaptatiu del sistema de gestió integral de dietes, incloent-hi totes les funcionalitats descrites al annex I

- 3.3** El contractista realitzarà el subministrament de noves versions que inclogui millores del sistema de gestió integral de dietes
- 3.4** El contractista realitzarà el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de les integracions del sistema de gestió integral de dietes amb la resta de sistemes corporatius utilitzats al centre, principalment SAP Argos Assistencial, Gacela Care i El Meu Vall d'Hebron, i secundàriament a aquells sistemes que la Direcció de l'Hospital consideri
- 3.5** El contractista donarà suport al departament de Sistemes, en la instal·lació i implantació de les noves versions.
- 3.6** El contractista proporcionarà un Servei d'Atenció Telefònica per suport tècnic, resolució de dubtes i comunicació d'incidències. Aquest servei estarà a disposició dels Tècnics del Servei d'Informàtica i dels responsables de l'aplicació, amb un horari de suport de 24 x 7, amb un nivell d'atenció per incidències crítiques de 1 hora.

El temps de resposta dependrà del tipus de petició i/o incidència, les quals es catalogaran en 3 graus segons el seu impacte, tal i com està especificat a la següent definició:

- Alta: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- Mitjana: no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- Baixa: qualsevol altra incidència.

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions en manteniment i accions correctives	Temps de resposta	Baixa < 10 dies
		Mitjana < 5 dies
		Alta < 24 hores
	% màxim d'actuacions reobertes	< 10 %
Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	< 3 dies laborables (objectiu individual) / 90%

- 3.7** El contractista aportarà un número de telèfon de contacte i una bústia de correu electrònic per tal de poder accedir de forma homogènia i clara al servei de manteniment.
- 3.8** El contractista aportarà cada mes, un resum de les incidències i actuacions realitzades incloent els temps de resolució de cadascuna d'elles.
- 3.9** El contractista haurà de proveir del mitjans humans, tècnics i de coneixement per realitzar les funcions objecte d'aquest contracte.

3.10 El contractista facilitarà una atenció personalitzada mitjançant l'assignació d'un responsable especialista en el Sistemes d'Informació, per a les necessitats de manteniment, suport, posta a punt del software, funcionalitats.

3.11 El contractista ha de presentar l'autorització i/o certificació del propietari intel·lectual del sistema de gestió integral de dietes implantat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron conforme té la capacitat legal per tal de subministrar les llicències d'ús i oferir el servei de manteniment implícit a aquestes llicències i descrit en aquesta plec de prescripcions tècniques. La no presentació d'aquesta documentació comportarà l'exclusió del proveïdor del procés de licitació.

4 DEFINICIÓ D'EQUIPS

Per coordinar les relacions de treball entre HUVH i l'adjudicatari, ambdues parts designaran representacions qualificades tècnicament, les quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin en l'operativa diària i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa. Específicament l'adjudicatari definirà un responsable de projecte i l'HUVH definirà un Director del Contracte.

4.1 Per coordinar les relacions de treball entre HUVH i el Contractista, ambdues parts estableixen una **Comissió de gestió, seguiment, inspecció i control** de la prestació del servei descrit en el present contracte, que tindrà com a principals objectius de referència:

- Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
- Acord i revisió de la conformitat dels requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat.
- Acord sobre auditories periòdiques
- Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.

La Comissió de seguiment, inspecció i control de la prestació del contracte estarà formada per un Director del Contracte, per part de l'HUVH i per un Director de Projecte per part del Contractista.

4.2 El Contractista definirà l'**equip de treball** que formarà part del desenvolupament del projecte. El número i característiques professionals dels components d'aquest equip serà definit pel Contractista garantint que serà l'adequat per a la realització del servei. En aquest aspecte, HUVH no estableix cap mínim.

4.3 L'HUVH definirà els **interlocutors** necessaris per tal que el Contractista pugui realitzar les tasques d'anàlisi i definició durant l'evolució del servei.

5 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

5.1 El contractista donarà a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron la informació tècnica pel seguiment de les tasques realitzades i pendents en cada àmbit d'aplicació.

5.2 Encara que s'espera del Contractista l'exercici de la seva pràctica professional amb total responsabilitat i amb esperit d'iniciativa, HUVH exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei, prenent les mesures que consideri

oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el Contractista, com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.

5.3 El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en el termini i dins dels horaris que establirà HUVH, amb l'objecte de minimitzar les pertorbacions sobre l'activitat hospitalària.

5.4 En el desenvolupament dels treballs, serà responsabilitat del contractista –sense perjudici de la superior fiscalització de l'HUVH – el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte.

5.5 Seran pel compte del contractista tots els recursos utilitzats –humans i tècnics- en la prestació del servei, amb les úniques excepcions que s'assenyalen expressament al present Plec de condicions.

5.6 El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia d'HUVH.

5.7 Per l'execució dels treballs l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, a qui relacionarà i identificarà davant HUVH.

5.8 El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de l'ICS ni dels HUVH, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i d'aquella que en el seu cas es promulgui en endavant, sense que en cap cas resulti responsable la part contractant de les obligacions del contractista respecte el seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.

5.9 Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació de HUVH.

5.10 El contractista està obligat a afiliar a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació dels serveis contractats, així com a l'acompliment de la legislació laboral vigent. Totes les despeses de caràcter social, impostos i càrregues econòmiques de tot tipus seran per compte del contractista.

5.11 El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones i respondrà davant els tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

5.12 HUVH podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitat professional, diligència, correcció envers les activitats hospitalàries o els malalts, o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa. Llevat d'això, el contractista assegurarà l'estabilitat de l'equip, afavorint la continuïtat dels tècnics en la prestació del servei.

5.13 El contractista assignarà a la prestació del servei el personal que sigui necessari i, com a Director de Projecte, a un tècnic amb capacitat demostrada en la gestió de sistemes d'informació de centres sanitaris, coneixement funcional dels aplicatius de gestió de pacients, capacitat de gestió i negociació i experiència demostrada en entorns similars per tal d'assegurar l'aconseguit dels objectius del contracte.

5.14 En cas de malaltia, el contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències que es produeixin, garantint en tot cas la presència establerta i la disponibilitat permanent del nombre de tècnics suficients.

5.15 Les vacances dels tècnics assignats pel contractista a HUVH, seran realitzades d'acord a les necessitats HUVH, i de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquest període.

5.16 El contractista haurà de demanar autorització per a l'accés al HUVH del seu personal, ensinistrament o pràctiques, assegurant –en tot cas- les condicions laborals i/o socials adequades i la inexistència d'incidències negatives sobre la prestació de serveis.

5.17 El contractista queda obligat, si es creu adient i al seu càrrec, a identificar tot el personal que utilitzi per a l'execució dels treballs contractats.

5.18 Per a la realització dels treballs, el contractista utilitzarà els entorns de proves subministrats pels Serveis d'Informàtica i Sistemes HUVH.

5.19 HUVH no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de condicions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

5.20 El contractista es compromet que durant la vigència del contracte, la plantilla que formarà part de l'equip d'execució tindrà una vinculació indefinida superior al 50%

5.21 El contractista es compromet a fomentar el teletreball dels professionals de l'equip d'execució del contracte per tal de garantir i facilitar la conciliació familiar

6 DRETS DEL CONTRACTISTA

6.1. El contractista tindrà dret a rebre com a contraprestació:

- a) El preu pel qual s'hagi adjudicat el subministrament de llicències. La facturació es realitzarà amb pagaments anuals durant la vigència del contracte.

L'abonament es produirà un cop aprovades per HUVH les factures presentades pel contractista.

7 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Requeriments de seguretat

Objectiu

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- **La integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.

- La **disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari ha de complir els requisits establerts pel Reglament UE 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals, i pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, en tot allò que sigui d'aplicació, i tota altra norma relacionada que estigui vigent.

Serà necessari la signatura d'un acord d'encarregat de tractament de dades, juntament amb la signatura del contracte.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que se n'hagi pogut extreure.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'HUVH, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

8 FORMA DE PAGAMENT

El preu del contracte s'establirà per pagaments anuals del mateix import durant la vigència del contracte.

Preu licitació per l'exercici 2025 + amb opció de pròrroga d'1 any

	Preu sense IVA	Preu amb IVA
Llicències + Manteniment Exercici 2025	38.790,00€	46.935,90 €
Llicències + Manteniment Exercici 2026	38.790,00 €	46.935,90 €

D'aquesta forma, l'import total proposat pel contracte, incloent-hi les pròrrogues és de 77.580,00 € (sense iva) i de 93.871,80 € (iva inclòs)

Barcelona, 21 de maig de 2025

Sergi Jufresa Madroñal
Subdirector TIC

9 ANNEX I: FUNCIONALITATS DEL PROGRAMA

El sistema de gestió integral de dietes instal·lat actualment al centre, permet:

1. Dotar a les àrees d'hospitalització, urgències i hospitals de dia l'Hospital Universitari Vall d'Hebron d'un programa que faciliti la gestió de dietes des de diferents vessants, millorant la seguretat, l'eficiència del servei, l'experiència dels usuaris i millorant la planificació i control dels àpats.
2. El programa permet identificar elements clau del menjar com al·lèrgens, incompatibilitats, preferències alimentàries o qualsevol altra observació que infermeria o dietètica considerin rellevants. Un cop identificats aquests elements, s'ha de generar automàticament el menú personalitzat del pacient. També les valoracions nutricionals. Aquestes característiques poden introduir-se directament al programa, o bé esser recuperades a través d'integració de la resta de sistemes d'informació del centre.
3. Permet sol·licitar dietes des de les diferents ubicacions del hospital, ja sigui en el sistema de gestió d'infermeria corporatiu (Gacela Care), havent-hi integració o des del portal web de l'aplicatiu de dietes, i aquesta informació ha d'arribar al Servei d'Hoteleria, des d'on els tècnics de dietètica i producció han de poder controlar i seguir el servei al pacient en totes les seves fases.
4. Permet gestionar el procés de registre, control i seguiment del subministrament d'estocs a les ubicacions del centre.

Els sistema de gestió del centre, inclou actualment les següents característiques:

1. L'accés a l'aplicació és via web.
2. Identifica, com a mínim, 6 perfils d'usuaris (pacient, infermeria, dietètica i nutrició, cuina, administrador i governanta).
3. El sistema permet treballar amb més d'un centre de producció i amb més d'un centre físic de treball dins de la mateixa instal·lació. Així, s'ha de poder gestionar articles i receptes comunes en diferents centres, i al mateix temps han de poder existir menús propis de cada centre.
4. Els al·lèrgens dels plats s'han d'informar a nivell d'ingredients, encarregant-se el sistema d'actualitzar automàticament qualsevol recepta o plat davant de qualsevol canvi en els al·lèrgens dels ingredients.
5. De la mateixa manera, s'ha de poder informar de la informació nutricional i dels costos a nivell d'ingredient, actualitzant-se automàticament els valors nutricionals i de cost de tota recepta, plat i menú que el faci servir.
6. El programa ha de permetre fer els canvis d'informació del pacient de manera ràpida, segura i senzilla.
7. Pel que fa a les opcions o tipus d'activitat, el programa ha de poder identificar, com a mínim:
 - Hospitalització: el pacient té menjar sempre.
 - Urgències: el pacient només menja en les ingestes indicades per infermeria.

- Hospital de Dia: el pacient té un calendari i només menjarà en les ingestes i dies assenyalats.
 - Especial: es pot registrar segons la necessitat concretes del pacient.
8. Les taules de composició nutricional que utilitzi el programa han d'estar validades per alguna organització de reconegut prestigi i, com a mínim, hauria de disposar de dues bases de dades amb reconeixement internacional.
 9. El sistema mostrarà els plats corresponents a cada pacient per ingesta, amb una visibilitat d'almenys 7 dies, havent realitzat la substitució automàtica de tots els components no viables amb l'objectiu que el pacient no s'exposi a cap plat incompatible.
 - Aquesta substitució automàtica es farà per qualsevol al·lergen, incompatibilitat, preferències alimentàries o qualsevol altra observació vinculada al pacient.
 - Ha de ser senzill gestionar un gran nombre d'incompatibilitats (al·lèrgies, gustos, intoleràncies, observacions...), ja que revisant l'històric es poden superar els 200 paràmetres. Per tant, s'ha de demostrar l'agilitat per automatitzar les substitucions amb combinacions d'aquests 200 paràmetres.
 10. El sistema ha de permetre especificar els substituïts que utilitzarà per realitzar la substitució en cas d'eliminació d'un plat incompatible per a un pacient. Aquests substituïts s'han de poder especificar a nivell de menú i han de ser diferents per a cada secció del menú (primer plat, segon plat, postres...). Per exemple, si avui toca sopa de peix, es pot configurar com a substituït sopa de pollastre, i si demà toquen espaguetis a la marinera, es pot configurar com a substituït espaguetis al pesto. Així, el mateix al·lergen al peix provocarà la substitució tots dos dies, encara que el substituït sigui diferent en cada menú.
 11. El sistema ha de ser capaç de recordar les substitucions realitzades per les dietistes per evitar tornar-les a demanar en futures ocasions on les circumstàncies siguin similars (mateix menú...).

Aquest aprenentatge s'utilitzarà per realitzar substitucions automàtiques en ocasions posteriors.
 12. La informació d'incompatibilitats dels pacients s'ha de mantenir entre episodis, de manera que, en un reingrés, el sistema avisi de la dieta i incompatibilitats (al·lèrgies, intoleràncies, gustos...) de l'últim episodi.

Aquesta informació s'ha de mantenir durant un mínim de 10 anys i amb una capacitat il·limitada.
 13. El sistema ha de permetre l'accés del pacient a una plataforma web per consultar el menú del dia i, quan correspongui, seleccionar els plats que el seu menú li permeti.

L'opció de selecció ha d'estar disponible per a totes les dietes, independentment del nombre d'incompatibilitats del pacient.

A més, s'ha de poder visualitzar amb 3 dies d'antelació, amb els menús d'aquests dies personalitzats automàticament pel sistema.

14. El sistema ha de permetre planificar els menús de forma independent dels menús en ús per tal de preparar programacions diàries, setmanals o de diverses setmanes, que seran posades en producció en la data que decideixi l'equip de cuina.

És a dir, es podrà planificar la posada en producció d'aquests menús amb l'antelació que es desitgi.

15. El programa ha de ser multi-idioma

El sistema de gestió de dietes del centre, a nivell d'integracions:

1. El sistema està integrat amb Gacela Care i SAP Argos Assistencial, HIS per a la gestió de cures d'infermeria i HIS de la història clínica del pacient dels centres del Institut Català de Salut, i ha de poder compartir informació en temps real per a totes les actualitzacions de dades.
2. El sistema està integrat amb la plataforma de pacients de l'hospital, El Meu Vall d'Hebron, per permetre als pacients visualitzar les seves dietes, i en cas que sigui possible, permetre la selecció entre diverses opcions.
3. Requisits d'integració amb els sistemes corporatius:
 - La integració entre el Sistema de Gestió de dietes i Gacela Care es basa en crides a serveis web REST
 - La integració entre el Sistema de Gestió de dietes i SAP Argos Assistencial es basa en missatgeria HL7 i en crides a serveis web SOAP
 - La integració entre el Sistema de Gestió de dietes i El Meu Vall d'Hebron es basa en autenticació d'usuaris a través de mecanismes SSO i encapsulació via iframes o similars dins del portal
 - La integració amb la resta de sistemes, sempre es farà seguint el estàndards d'interoperabilitat existents a la plataforma (idealment a través d'API REST o API SOAP)