

PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SUMINISTRO DE CAJONES DE GESTIÓN INTELIGENTE  
DEL EFECTIVO PARA DIVERSOS ESTABLECIMIENTOS  
DE HOSTELERÍA Y ALQUILERES DE CETURSA SIERRA  
NEVADA S.A. EN LA ESTACIÓN DE ESQUÍ DE SIERRA  
NEVADA

Contenido

1. CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.....	3
2. OBJETO .....	4
3. JUSTIFICACIÓN .....	4
7. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	7
8. RESPALDO EN LA INSTALACIÓN. ....	8
9. MANTENIMIENTO.....	8
10. RESPALDO EN LA IMPLANTACIÓN.....	9
11. FORMACIÓN.....	10
12. SERVICIOS DE URGENCIA Y MANTENIMIENTO.....	10
13. CONDICIONES PARTICULARES DEL SUMINISTRO O DE LA EJECUCIÓN.....	11
14. CONDICIONES PARTICULARES DE EJECUCIÓN.....	12

## 1. CETURSA SIERRA NEVADA, S.A

Cetursa Sierra Nevada, S.A. es la empresa pública andaluza que explota y gestiona la Estación de Esquí, Snowboard y Montaña de Andalucía.

La principal visión de Cetursa Sierra Nevada, S.A., es la de situar a la estación de Esquí, Snowboard y Montaña de Sierra Nevada como un referente turístico nacional y continuar siendo una de las mejores estaciones de esquí y snowboard de Europa que promueve el ocio y la actividad deportiva en sus instalaciones, siempre respetando los valores medioambientales del entorno protegido en el que se realiza la mayor parte de su actividad.

En el artículo 2º de sus Estatutos, referente al Objeto Social, expone:

1. Constituye el objeto social de la Sociedad Anónima del Sector Público Andaluz, la organización, proyección, gestión, desarrollo, explotación comercial, promoción y difusión, conservación y mantenimiento del Área esquiable de Sierra Nevada, de las edificaciones, construcciones, terrenos y otros elementos propios, arrendados o cedidos, así como la de eventos deportivos, de carácter nacional y/o internacional, y aquellas otras actividades relacionadas con el turismo y el deporte de la nieve o la montaña.

La actividad desarrollada por Cetursa Sierra Nevada, S.A., es un importante motor del empleo y generador de riqueza para los pueblos y ciudades de su entorno, creando puestos de trabajo directo e indirecto, ayudando a luchar contra la despoblación en la provincia de Granada y, por supuesto, en Andalucía. De su sostenibilidad y de su capacidad de creación de empleo, inversión y valor añadido dependen muchas economías familiares y Pymes de nuestra comunidad.

Los proyectos de inversión en remontes, pistas, restaurantes, hoteles, maquinaria y equipamientos en el dominio esquiable o en la zona urbana son vitales para la economía del entorno de Sierra Nevada, que en muchos casos es circular. Cetursa Sierra Nevada, S.A. ha facturado en 2023 más de 42 millones de euros con 700 puestos de trabajo directo, siendo ésta una de las mayores relaciones entre número de empleados y facturación de la provincia.

El Plan Estratégico Sierra Nevada 2020-2030, apuesta por la sostenibilidad medioambiental, económica y social como pilares fundamentales del devenir futuro de la Estación de Esquí, Snowboard y Montaña de Sierra Nevada, que es uno de los destinos más importantes para el turismo de invierno en Granada, Andalucía y España, teniendo el privilegio de haber sido incorporada a un Espacio Natural Protegido de gran valor.

El Plan Estratégico promueve actuaciones en todas las áreas de gestión de la estación: medio ambiente, nieve producida, pistas, remontes, urbanización de Pradollano, responsabilidad social y coordinación institucional; planteando actuaciones para la

reducción de la huella de carbono, la movilidad sostenible en la urbanización de Pradollano, y defiende la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos, la gestión de residuos y la mejora paisajística del entorno.

## 2.- OBJETO

El objeto del presente documento es el de especificar las características técnicas del suministro e instalación de los cajones de gestión inteligente del efectivo en distintos establecimientos de hostelería, alquileres, tiendas y venta de forfait de Cetursa Sierra Nevada S.A. en la estación de esquí de Sierra Nevada.

## 3.- JUSTIFICACIÓN

Actualmente, Cetursa Sierra Nevada dispone de distintos métodos de pago en cada uno de los establecimientos ubicados en pistas y zona de Pradollano, donde se permite el cobro manual de efectivo y tarjeta.

Las directrices de la empresa van encaminadas a minimizar los procedimientos y servicios que requieran de manipulación del efectivo, es por ello por lo que se cambió de sistema en la temporada pasada, donde se instalaron cajones inteligentes en la mayoría de nuestros negocios de restauración, de esta manera se ha conseguido eliminar el contacto y la manipulación manual del efectivo. Ello, precisa de cajones de gestión inteligente para el resto de las líneas de negocio, con el fin de eliminar dicha manipulación en todos nuestros establecimientos.

## 4.- EQUIPOS NECESARIOS

A continuación, se detallan las especificaciones de todos los equipos necesarios.

Los equipos suministrados por la empresa adjudicada serán estos o de características superiores.

- 9 cajones con capacidad de 100/200 tiques.
- 3 cajones con capacidad de más de 200 tiques.

Distribuidos del siguiente modo:

	Unidades	Tipo	Ubicación
Cafetería Trevenque	1	CashdroS	Cafetería Trevenque
Tienda Borreguiles	1	CashdroS	Café Central
Tienda al-andalus	1	CashdroS	Torreón
Domino´s	2	CashdroS	Laguna y Kiosko campanario
Vips	1	Cashdro4	Vips

Ole Mole	1	CashdroS	Ole Mole
Poke-Mahalo	1	CashdroS	Poke-Mahalo
Nevasol	2	Cashdro4	Nevasol
Helipuerto	1	CashdroS	Helipuerto
Base inferior telesilla Alhambra	1	CashdroS	Base inferior telesilla Alhambra

En cuanto a las características técnicas:

Cajones con capacidad de más de 200 tiques

- Acepta, valida y dispensa monedas de 1 ct a 2 €
- Acepta y valida billetes de 5 € a 500 €
- Rechaza billetes y monedas falsas
- Tolva para la carga rápida de monedas
- Escrow: devolución de los mismos billetes al cancelar
- Devolución de billetes en fajos
- Sistema de anclaje en mostrador
- Velocidad validación 2 s / billete
- Devolución de billetes en fajos
- Capacidad del reciclador de 300 billetes (3 recicladores x 100)
- Capacidad del casete de 1.000 billetes
- Capacidad del reciclador de 1500 monedas
- Velocidad validación de 4 monedas/s
- Velocidad dispensación de 12 monedas/ s
- Capacidad del depósito de 1.500 monedas
- CPU integrada
- Pantalla táctil 7"
- Conexión por Ethemet

Cajones con capacidad de más de 100/200 tiques

- Acepta, valida y dispensa monedas de 1 ct a 2 €
- Acepta y valida billetes de 5 € a 500 €
- Rechaza billetes y monedas falsas
- Tolva para la carga rápida de monedas
- Sistema de anclaje en mostrador
- 4 recicladores de 30 billetes cada uno
- Capacidad del casete de 400 billetes
- Asignación de la denominación para cada reciclador configurable
- Velocidad de dispensación de 2 s/billete
- Capacidad del reciclador de 1.500 monedas
- Velocidad validación de 4 monedas/s

- Velocidad dispensación de 12 monedas/s
- Capacidad del depósito de 1.500 monedas
- CPU integrada
- Pantalla táctil de 7"
- Conexión por Ethernet

Cajones con capacidad de 100/200 tiques

- Acepta, valida y dispensa monedas de 2 ct a 2 €
- Acepta y valida billetes de 5 € a 500 €
- Rechaza billetes y monedas falsas
- Tolva para la carga rápida de monedas
- Sistema de anclaje en mostrador
- 1 reciclador multid denominación de 80 billetes
- Capacidad del casete de 500 billetes
- Velocidad de dispensación de 3,2 s/billete
- Velocidad validación de 2,2 s/billete
- Velocidad validación de 4 monedas/s
- Velocidad dispensación de 12 monedas/s
- Capacidad del depósito de 1.500 monedas
- CPU integrada
- Pantalla táctil de 7"
- Conexión por Ethernet

## 5. INTEGRACIÓN CON NUESTRO SOFTWARE DE GESTIÓN EN RESTAURACIÓN Y TIENDAS.

Los cajones automáticos para suministrar por la empresa adjudicataria, deberán estar integrados con el software de gestión de puntos de venta en restauración y tiendas, de manera que las funciones propias de estos cajones como son la venta, los abonos, los pagos, incluso la gestión del total del efectivo pueda gestionarse desde dicho software.

En este sentido, cabe destacar que el software a utilizar por Cetursa para la gestión de todos los puntos de venta en Restauración y tienda será HIOPOS,

Se precisa de un sistema de cobro inteligente, dicho sistema estará instalado en el punto de venta final, el sistema debe sincronizarse e integrarse con la solución software de HIOPOS para evitar errores, así mismo se necesita que el software nos permita el control remoto de la situación del efectivo del dispositivo en todo momento.

La integración debe ser bidireccional, de manera que en los cierres de caja en Hiopos, se deben de incluir el efectivo del cajón inteligente.

Se requiere que los dispositivos instalados, dispongan de un servicio de preanálisis que indique en todo momento al licitador el estado actual de todos los equipos, así como la instalación en el cliente de un control centralizado de su monética en tiempo real, a través del software del fabricante, dicho software debe de ser de fácil acceso desde cualquier dispositivo móvil o equipo informático.

## 6. PLAN DEL PROYECTO

Cetursa evaluará el plan de proyecto presentado en base a unos criterios que se detallan a continuación:

- Se espera que el ofertante defina una planificación sobre el trabajo que los integrantes del proyecto deben acometer en cada fase hasta la fecha de arranque.
- Cetursa espera que el proyecto sea liderado con el fin de diseñar un sistema coherente y homogéneo en la instalación de todos y cada uno de los equipos. Por ello, el ofertante debe exponer un plan de dirección de proyecto que alcance los objetivos en términos de diseño del sistema y organizativo.

Con el objetivo de cumplir con la fecha de arranque propuesta de manera satisfactoria, se valorará el plan de puesta en explotación que el ofertante pueda presentar para este proyecto. Se espera conocer los medios a disposición del equipo humano, así como los trabajos que se deben acometer en dicha fase del proyecto y propuestas con el fin de minimizar las incidencias que puedan surgir durante el proceso de arranque

## 7. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Siguiendo las directrices indicadas a lo largo del presente pliego técnico, la empresa adjudicataria presentará una planificación completa del proyecto pasado, como mucho 10 días naturales desde la formalización del contrato. De cara a que el ofertante pueda ofrecer su planificación de proyecto con un nivel de detalle exhaustivo, se considera como fecha de inicio de proyecto la primera semana de noviembre de 2023.

Se pretende que, durante el mes de noviembre, se destinen los recursos para realización de pruebas y validaciones.

Por tanto, las siguientes fechas deberán ser tenidas en cuenta por el adjudicatario para la realización de su planificación:

- 10 días tras la formalización del contrato para la presentación de la planificación definitiva en la implantación del sistema.
- Implantación de todos los equipos en 1 semana aproximadamente, del 16 de noviembre al 30 de noviembre de 2023, ambos inclusive.
- Pruebas, validación y puesta en marcha primera mitad del mes de diciembre de 2023.
- Puesta en explotación del sistema al completo, 1 de diciembre de 2023.
- Seguimiento inicial tras el arranque, diciembre de 2023.

#### 8. RESPALDO EN LA INSTALACIÓN.

Se debe garantizar que todos los servicios actuales no se verán interrumpidos al inicio de la temporada 2023/2024 por ninguno de estos cambios o desarrollos, algo fundamental para el arranque de la campaña invernal.

En el caso que la empresa adjudicataria no cumpla los plazos establecidos, se aplicarán las penalizaciones indicadas en el Pliego de Cláusulas Particulares, que podrán llegar al no abono de las partidas correspondientes de la implantación de la aplicación más las penalizaciones que Cetursa estime convenientes.

Una vez finalizada completamente la fase de asistencia en el arranque, se dará por concluida la instalación de dichos equipos, mediante la firma del Acta de Recepción Definitiva por nuestro consejero delegado y se pasará a la parte de Mantenimiento que contempla la presente licitación.

NOTA: La Acta de Recepción, será elaborada por la empresa adjudicataria. El periodo de garantía comenzará una vez se firme.

#### 9. MANTENIMIENTO

El mantenimiento de todos los equipos estará incluido durante el primer año.

Dicho contrato de mantenimiento incluirá las piezas, la mano de obra, desplazamiento respuesta y la reparación en un plazo máximo de 48 horas. Las piezas se encuentran incluidas en este primer año, no siendo así para los siguientes, donde las tarifas se desglosan en el apartado correspondiente al pliego.

Se requiere de una visita anual, como mínimo, preferiblemente en verano, donde se realizarán tareas de mantenimiento como la revisión de los cajones y puesta a punto de estos. Los repuestos necesarios para la puesta a punto, que no sean en garantía, serán suministrados por el adjudicatario mediante la bolsa de repuestos oficiales. Para ello se dispondrá de un presupuesto de 10000 €, del cual se irán descontando los materiales utilizados. El coste de la mano de obra y desplazamiento hasta las instalaciones de Cetursa, va incluido en el precio de los cajones y su garantía, no así las piezas de repuestos.

El coste de las piezas de repuesto se incluirá en la oferta del licitador mediante la tarifa oficial. El coste de las piezas de repuesto se irá descontando hasta agotar esta cantidad que no admite rebaja en la oferta del licitador.

Si el periodo de garantía del ofertante fuera superior a 1 año, mínimo a proporcionar como garantía de los cajones, lo que dará lugar a puntuación extra, se respetarán las condiciones anteriores durante todo el periodo de garantía ofertado.

En todos los casos, antes de proceder a la reparación, se indicarán los repuestos necesarios que se deben utilizar, conforme a la tarifa ofertada y a su descuento. Cetursa deberá autorizar la reparación según el coste de estos.

No se procederá a ninguna reparación, fuera de garantía, sin la autorización por escrito de Cetursa.

#### 10 .RESPALDO EN LA IMPLANTACIÓN.

Dada la criticidad del cambio, se debe garantizar que el actual sistema seguirá funcionando durante la instalación. Con ello se garantiza que todos los servicios actuales no se verán interrumpidos al inicio de la temporada 2023/2024, algo fundamental para el arranque de la campaña invernal.

En el caso que la empresa adjudicataria no cumpla los plazos establecidos, se aplicarán las penalizaciones indicadas en la parte administrativa, que podrán llegar al no abono de las partidas correspondientes de la implantación de la aplicación más las penalizaciones que Cetursa estime convenientes.

Una vez finalizada completamente la fase de asistencia en el arranque, se dará por concluida la modificación de nuestro sistema, mediante la firma del Acta de Recepción Definitiva por nuestro consejero delegado, y se pasará a la parte de Mantenimiento que contempla la presente licitación.

NOTA: La Acta de Recepción, será elaborada por la empresa adjudicataria. El periodo de garantía comenzará una vez se firme.

## 11. FORMACIÓN.

El capital humano de Cetursa que se relacione con los sistemas que van a ser instalados debe de recibir formación que les garantice su correcto uso. Se valorará positivamente que el plan de proyecto presentado por el ofertante proporcione a Cetursa de una gran autonomía en el proceso de aprendizaje sobre el uso de las herramientas, y de esta manera genere en los usuarios una gran capacidad de interactuar con la tecnología.

Cetursa espera recibir todo tipo de documentación de fácil comprensión y de explicaciones intuitivas acerca del diseño de nuevas opciones, funcionamiento de los procesos y flujos de trabajo. Dicha documentación o entregables deben de poder aprovecharse por Cetursa como formación básica en el uso de las soluciones para las personas que se incorporen a cada departamento en un futuro.

Se pretende que, tras el arranque, los equipos de Cetursa hayan recibido el suficiente nivel de conocimiento, medios y entrenamiento, para no depender de los equipos de formación del ofertante.

## 12. SERVICIOS DE URGENCIA Y MANTENIMIENTO.

Cetursa exige recibir un servicio de rápida respuesta durante un amplio horario en temporada alta.

Se valorará positivamente que el servicio esté regulado con perfiles técnicos resolutivos, que además de ofrecer un diagnóstico y asesoramiento, realicen intervenciones directamente sobre nuestro sistema.

El licitador proveerá de un nivel de servicio orientado a minimizar el posible impacto empresarial que supondría los tiempos de fuera de servicio en el uso de los equipos y sus respectivas aplicaciones.

Durante el periodo de campaña, Cetursa necesita recibir un servicio como el que se detalla a continuación:

Periodo	Fechas	Tipo	Alcance	Horas
1	1 Nov a 30 Abr	Ordinario	Días laborables	8:30h a 18:00h
		Urgencia	Festivos y fines de semana	
2	1 May a 31 Oct	Ordinario	Días laborables	

Además de los horarios de atención, se valorará positivamente la agilidad en los tiempos de respuesta ante incidencias con un riesgo en el impacto empresarial sobre la actividad de Cetursa.

Se requiere que, durante los años de mantenimiento, la empresa licitadora se encargue de realizar todas las actualizaciones necesarias en todos y cada uno de los equipos de Cetursa.

### 13.CONDICIONES PARTICULARES DEL SUMINISTRO.

Para la realización del suministro anteriormente descrito se establecen las siguientes condiciones particulares:

- Los cajones deberán ser entregados, como máximo, 15 días naturales tras la adjudicación definitiva (ver criterios de adjudicación).
- Se establece una penalización del 1% del presupuesto de adjudicación (IVA incluido) por cada día natural de retraso en la entrega de los cajones (ver criterios de adjudicación).
- Los cajones deberán ser completamente nuevos y suministrados sin ningún tipo de defecto o deformación.
- Los cajones se entregarán en el almacén de Cetursa Sierra Nevada S.A. que posee en la urbanización de Pradollano.
- Una vez realizada la entrega de todo el material, en las instalaciones de Cetursa Sierra Nevada, se programarán los cursos de formación que se realizarán durante los siguientes días naturales tras la entrega y durante la temporada 2023/2024.

Los cursos de formación se realizarán en las instalaciones de Cetursa Sierra Nevada S.A.

- Se requiere una garantía mínima dada por el fabricante de 1 año, para cualquier tipo de defecto de los cajones (ver criterios de adjudicación).
- Los servicios técnicos suficientes para dar respuesta a posibles averías en un plazo máximo de 48 horas.
- La presente licitación incluye el suministro de los cajones, y la certificación de la formación del correcto uso de los cajones, al personal de Cetursa Sierra Nevada S.A.
- Estar en posesión de los servicios técnicos suficientes para dar respuesta a posibles averías en el plazo máximo de 48 horas indicado en el PPT.
- Se exige calificación o certificación del fabricante hacia la empresa licitadora para el correcto instalación y mantenimiento de los equipos.

#### 14.CONDICIONES PARTICULARES DE EJECUCIÓN.

Por parte de Cetursa se designará a un director de Proyecto que se encargará de realizar las funciones de control y seguimiento del proyecto. Se encargarán también de realizar las funciones de interlocutor entre Cetursa y la empresa contratada. Por parte del adjudicatario del contrato se establecerán los interlocutores necesarios, siendo uno de ellos el responsable del Proyecto, que se indicará en el Acta de Inicio de los Trabajos.

El director de Proyecto podrá firmar los partes de trabajo y las certificaciones que la empresa adjudicataria presente.

Se debe presentar un seguro de RRCC en vigor que cubra todas las posibles incidencias en la ejecución de los trabajos e instalaciones.

La jornada de trabajo empezará preferiblemente a las 8:00h de la mañana y finalizará a las 17:00 h (8 horas + 1 de comida), para que coincida, en la medida de lo posible, con la de Cetursa.

Si por cualquier motivo los trabajos siguieran más allá de las 17:00h se deberá consensuar con Cetursa.

La empresa presentará un presupuesto lo más detallado posible, con las indicaciones contenidas en el presente pliego técnico, incluyendo todas las partidas necesarias para la ejecución (o suministro) correcta de las mismas, según Anexo I.

Para las jornadas presenciales, se firmará un documento por parte del responsable de Cetursa que acredite la realización de esas jornadas. No se podrán facturar jornadas sin el parte firmado por Cetursa que acredite la realización de estas.

Los gastos de alojamiento, desplazamiento y dietas de los técnicos de la empresa adjudicataria cuando se realicen jornadas presenciales correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Según la planificación del cliente, se irán firmado certificaciones según se vayan alcanzando los hitos indicados. No se podrán presentar certificaciones si no se cumplen los objetivos marcados para cada una de ellas.

Se firmarán dos tipos de actas, una de inicio de los trabajos, tras la adjudicación definitiva de estos y otra de recepción final (unos días posteriores a la asistencia en el arranque) momento en que empezará a contar los periodos de mantenimiento.

Jesús Ibáñez Peña  
Consejero Delegado

Pilar Ruiz Parra  
Project Manager