

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE ICG PARA GESTIÓN HOTELERA DE LOS HOTELES VILLAS DE ANDALUCÍA DE LA EMPRESA PÚBLICA RED DE VILLAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA, S.A. (Exp. C101-01AM-0224-0004)

PRIMERA.- OBJETO.

El objeto del procedimiento es la contratación de la prestación de servicios de MANTENIMIENTO DE SOFTWARE ICG PARA GESTIÓN HOTELERA DE LOS HOTELES VILLAS DE ANDALUCÍA de la Empresa Red de Villas de Andalucía, S.A (en adelante **Red de Villas de Andalucía**), de conformidad con lo establecido en el presente pliego. El contrato no se distribuye en lotes por la propia naturaleza del servicio que se presta.

Los servicios y aplicaciones corporativas que ofrece la **Red de Villas Turísticas de Andalucía**, están soportados por la infraestructura y los Sistemas Informáticos que se encuentran en las sedes de C/ Compañía 40, Málaga, AndalucíaLab (Marbella), Villa Turística de Priego (Priego, Córdoba), Villa Turística de Grazalema (Grazalema, Cádiz), Villa Turística de Cazorla (Cazorla, Jaén), Villa Turística de Bubión (Bubión, Granada) y Villa Turística de Laujar (Laujar de Andarax, Almería) en concreto a través de su red de comunicaciones y sus salas y Centros de Proceso de Datos (CPD).

El Decreto nº 5/2015 de 13 de enero autorizó a Turismo y Deporte de Andalucía, la compra del 50% del capital social de Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A., operación que quedó inscrita en el registro mercantil el 6 de marzo de 2017, pasando ésta a ser una entidad del sector público andaluz. Esta compra contempla la gestión y mantenimiento de los establecimientos turísticos rurales cuya explotación constituye el objeto social de la Sociedad, en la estrategia de dinamizar la oferta, adecuándola a la demanda del mercado existente.

La gestión informática unificada todas las áreas productivas de las Villas de Andalucía se está realizando desde el año 2010 con las soluciones globales ICG, que permite agilizar los procesos de Check-in y Check-out, facturación o cotización de reservas, además de gestionar reservas individuales o de grupos y agilizar el proceso de facturación a directos o agencias.

Villas de Andalucía cuenta actualmente con un servicio externalizado de mantenimiento específico del software ICG Fronthotel que finalizó en el último trimestre de 2023.

Se requiere abordar, para los años 2024 y 2025 (con posibilidad de ampliación durante otros dos años), la contratación del mantenimiento que preste los servicios de soporte, asistencia y ayuda en la programación del software ICG para gestión hotelera implantado en las Villas de Andalucía.

SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria serán de provisión de los servicios de soporte, asistencia, mantenimiento de licencias y ayuda en la parametrización y programación del software para gestión hotelera (ICG), en todas las sedes de las Villas de Andalucía y en el servidor centralizado en el CPD de Turismo y Deporte de Andalucía en la sede de Marbella.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio debe cubrir en **términos generales** las siguientes operaciones:



Soporte sobre programas de ICG Software.

- Soporte y asistencia telefónica gratuita en consultas sobre programas de ICG Software.
- Servicio de Telemantenimiento online de licencias ICG. La empresa prestataria debe poseer un certificado digital válido y no sujeto a otras entidades de la Junta de Andalucía, para ser provista de una VPN nominativa sobre la que se se ejecutarán los programas de escritorio remoto o VNC necesarios para este cometido.
- Servicio de consulta por correo de cuestiones relacionadas con los programas y petición de información, así como de soporte helpdesk y otro software distinto a ICG.
- Restitución de los programas en caso de destrucción involuntaria.
- Actualización y/o renovación de las nuevas versiones de programas de ICG Software.
- Elaboración de informes y desarrollos a medida según necesidades, a través de una bolsa de horas.
- La prestación del servicio debe cubrir en **términos específicos** los siguiente programas y licencias que actualmente están vigentes entre todas las sedes:

TIPO DE LICENCIA	Nº DE LICENCIAS
ICG Manager Advanced	2
ICG Data Exchange	1
ICG CM Exchange	5
ICG Front Hotel	11
ICG Front Hotel Web	6
ICG Front Rest	6
ICG Telecomanda Android	10
ICG Scanner Doc	3

Soporte Helpdesk N1-N2-N3 combinado. HW/SW e infraestructura de comunicaciones asociado al software ICG

- Asistencia presencial para verificación y soporte una vez por semana en una de las villas de forma rotativa.
 - Estas revisiones se realizarán cada semana en una villa distinta, de manera que todas las villas queden visitadas en un periodo de 5 semanas.
 - Esta rotación cíclica se mantendrá hasta el final del contrato.
 - La asistencia presencial por incidencia contará como una visita semanal, por lo que se adaptarán el orden del ciclo de visitas a villas después de una actuación
- Soporte online para helpdesk hardware-software y red e infraestructura de comunicaciones en horario de 8:00 a 15:00. Se debe incluir una bolsa de 10 horas mensuales ¿acumulables? para dicho soporte online fuera de esta franja horaria o en fin de semana, siempre lbajo la supervisión y autorización previa de la Dirección de la Sede

Jornadas presenciales de Formación y Actualización de software ICG

Se estima necesario la realización de 2 jornadas por villa anuales para la realización de cursos de formación de uso del software ICG y sus actualizaciones al personal, para cubrir rotaciones o nuevas incorporaciones.

La planificación y necesidad de realización de estas jornadas se realizará con la dirección del proyecto con un mínimo de 2 semanas de antelación.



Atención de incidencias y alertas

- El horario estándar de mantenimiento en días laborables deberá cubrir la franja de 9h a 21h, de lunes a viernes.
- Se deberá ofrecer servicio especial de emergencias para festivos y fines de semana.
- La empresa prestataria del servicio deberá desplazarse a las sedes afectadas por incidencia o actuación que no se puedan resolver en remoto. El tiempo desde la comunicación de la incidencia a la asistencia presencial en la sede afectada no debe superar en ningún caso las 4 horas. La asistencia presencial por incidencia contará como una visita semanal, por lo que se adaptarán el orden del ciclo de visitas a villas después de una actuación
- La empresa adjudicataria deberá proveer los números de contacto directo, preferiblemente móviles, de cada uno de los programadores/técnicos que provean el servicio específico.
- Atención telefónica y por correo electrónico de las incidencias remitidas por el personal de **Villas Turísticas de Andalucía**. Los tiempos de respuesta serán inferiores a 1 hora.
- Atención proactiva a los mensajes/alarmas emitidos por los sistemas de monitorización de **Villas Turísticas de Andalucía**. Los tiempos de respuesta serán inferiores a 1 hora.
- Atención especial en festivo y fin de semana de las incidencias remitidas por el personal de **Villas Turísticas de Andalucía**. Los tiempos de respuesta serán inferiores a 2 horas.
- Gestión y documentación diaria de las incidencias y tareas realizadas.

ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico en el que se desarrollarán estos trabajos está compuesto por los siguientes sistemas y hardware:

- Servidor Centralizado. (CPD de Turismo y Deporte de Andalucía en la sede de Málaga)
 - Servidor virtualizado con Windows Server 2012
 - 8 Gb RAM
 - 4 CPUs
- Servidores locales en cada Villa turística
 - Windows Server 2012 R2 Foundation
 - Intel E5-26034
 - 32 Gb de RAM
 - SSD de 240GB
- Puestos de usuario (PC's) en cada Villa turística
 - Windows 10/11
 - Intel Pentium N300 Quad Core, i3 o i5
 - 4/8 Gb de RAM
 - almacenamiento híbrido SSD + HD
- TPV's
 - 2 por villa
- Dispositivos móviles Telecomanda (Android)
 - 2 por villa
- Red de comunicaciones e internet
 - Villas de Cazorla, Grazalema, Priego de Córdoba y Laujar de Andarax: Acceso facilitado por Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
 - Villa de Bubión: Acceso facilitado por proveedor local (JetNet)

EQUIPO DE TRABAJO y SOLVENCIA TÉCNICA

El adjudicatario debe pertenecer al canal de distribución de Master Provider de ICG Software, por lo que no se admitirán ofertas que no acrediten este hecho, con la correspondiente documentación.

La empresa adjudicataria realizará los trabajos de asistencia insitu (en las sedes de Villas de Andalucía y Turismo y Deporte de Andalucía) o de forma remota (desde las instalaciones propias de la empresa) objeto del presente servicio con un equipo de trabajo capaz de resolver de forma concurrente las incidencias de todas las sedes.



Este grupo deberá disponer de un jefe de proyecto que coordinará las actuaciones con los responsables de las distintas áreas del departamento de Sistemas de **Turismo y Deporte de Andalucía** y realizará el seguimiento de las mismas. El “jefe de proyecto” podrá ser un técnico con la formación técnica necesaria.

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Red de Villas Turísticas de Andalucía designará un responsable de los trabajos cuya función será, con carácter general, la supervisión de la correcta realización de los mismos, la aprobación de la planificación de los trabajos, y su seguimiento.

El control del proyecto se realizará por la dirección de **Red de Villas Turísticas de Andalucía** de forma sistemática, a lo largo del desarrollo del mismo, para alcanzar los siguientes objetivos básicos:

- Conocer el grado de avance de la realización de los trabajos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos.

Los elementos básicos que se utilizarán para realizar este control, son:

- Planificación de los trabajos.
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados, para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.
-

Este control será realizado por la persona responsable designada por parte de la dirección de **Red de Villas Turísticas de Andalucía** y por el **Jefe de Proyecto** correspondiente de la empresa adjudicataria.

Los trabajos y las horas realizadas durante el soporte serán revisadas, cada dos semanas, en las reuniones de planificación de trabajos, siendo computables y certificables para la ejecución del proyecto las realmente empleadas.

PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a salvaguardar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos a los que tenga acceso.

Cuando sea necesario el acceso o tratamiento de datos personales de **Red de Villas Turísticas de Andalucía** para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria asumirá la figura recogida en el Capítulo IV del 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).

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas presentadas deben contar con, al menos, la siguiente documentación:



- Documento de aceptación de la seguridad y confidencialidad de la información.
- Plan de actuación de horas adicionales (hasta un máximo de 25 horas por año) para la mejora del servicio. (informes, desarrollos a medida, formación)
- Plan de trabajo y Personal adscrito al Servicio.

Requiriéndose como solvencia técnica la acreditación de:

- Certificado o documentación que acredite que el adjudicatario es Master Provider de ICG Software.
- Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos 5 años, que incluya su importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de los mismos, *considerándose acreditada si ha realizado en dicho período al menos 3 trabajos directamente relacionados con el objeto del contrato.*
- Equipo técnico. Se debe indicar el equipo de trabajo con el currículum con nombre y apellidos de las personas que se encargarán de la ejecución de los servicios objeto de licitación.

No se tendrán en cuenta aquellos currículos que no acrediten tener las titulaciones y experiencia exigida en la realización de tareas de similares características a las que son objeto de la licitación.

TERCERA.- PLAZO DE EJECUCIÓN, DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo de ejecución será de 24 meses a contar desde la adjudicación, si bien podrá ser prorrogado anualmente, por mutuo acuerdo de las partes, por un periodo de hasta 24 meses.

CUARTA.- SISTEMA DE FACTURACIÓN.

La facturación de los servicios se realizará mensualmente, previa certificación de los trabajos realizados, diferenciando los importes asociados al mantenimiento de licencias de productos ICG y las horas realizadas de la bolsa de horas para desarrollos e informes.

Málaga, a catorce de febrero de 2024