PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVAS MODIFICACIONES EN NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE HOSTELERÍA: ICG” MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPTE. CE181960049/24

ÍNDICE

1. CETURSA SIERRA NEVADA, S.A. 3
2. ALCANCE Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN 4
3. PROCESOS DE MEJORA Y FUNCIONALIDADES 7
4. API DE INTEGRACIÓN: SITUACION ACTUAL, JUSTIFICACION Y NUEVAS NECESIDADES 8
4.1. ANALISIS SITUACIÓN ACTUAL. 8
4.2. JUSTIFICACION DE NECESIDAD. 9
4.3. DESVENTAJAS DEL PROTOCOLO FTP. 9
4.4. VENTAJAS DEL USO DE API. 9
4.5. REQUISITOS TECNICOS DE LA API DE INTEGRACIÓN 10
5. CONDICIONES PARTICULARES EN LA EJECUCIÓN 11
5.1. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. 12
5.2. GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESOS. 12
5.3. CLÁUSULA DE SEGURIDAD. 13
5.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 14
5.5. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS 14
5.6. CLÁUSULA SOBRE ACCESIBILIDAD 15
5.7. LUGAR DE REALIZACIÓN 15
5.8. APERTURA DE DATOS. 16
5.9. APERTURA DE SERVICIOS. 16
5.10. INTEROPERABILIBDAD. 17
5.11. NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS. 17
5.12. USO DE INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS. 17
5.13. GARANTIA. 18
5.14. MARCOS METODOLÓGICOS. 18
5 IMPLANTADOR DE SOFTWARE ICG 18
6 PLAN DEL PROYECTO 20
7 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO 20
8 CONDICIONES PARTICULARES EN LA EJECUCIÓN 21
9 PARTIDAS ECONOMICAS 22

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. ALCANCE Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

2.1 Descripción del alcance de la contratación:

El presente documento pretende solicitar el desarrollo de nuevas funcionalidades y aplicaciones en el sistema de gestión que la empresa Cetursa Sierra Nevada S.A. (Cetursa) utiliza en sus Hoteles, incluido el mantenimiento y actualización del actual sistema utilizado en el Hotel Trevenque y Hotel Telecabina.

2.2 Justificación de la necesidad:

Este sistema de gestión se solicitó mediante un pliego que se presentó para la implementación del Sistema de Gestión ICG en Cetursa, con el expediente n.º CE181960108/18 y con el que se implementó e instaló ICG en todos nuestros establecimientos de hostelería y restauración, siendo ésta, la plataforma central de todas las operaciones de Restauración y Hostelería en aquel momento.

A través de la licitación anteriormente mencionada, la empresa Token se encargó de la implementación de dicho software, pero el mantenimiento de nuestros Hoteles se ha realizado a través de la empresa InfoGesonline S.L. durante todos estos años.

Esta empresa se encuentra en Granada y durante todos estos años se ha encargado también del mantenimiento del sistema. El mercado y la empresa ICG tiende a una nueva tecnología en la nube, Hiopos. Todos los desarrollos y mejoras van a estar centrados en esta plataforma, y es por ello, por lo que Cetursa cambió el sistema de gestión ICG a Hiopos en todos sus Restaurantes, pero toda la parte de Hostelería sigue actualmente con el sistema de gestión ICG, ya que la herramienta aún no ha evolucionado hacia esta línea de negocio. Hoy en día los restaurantes y los hoteles que trabajan conjuntamente se encuentran integrados al completo.

Mientras la herramienta hiopos no evolucione y contemple las mismas funcionalidades que ICG en esta linea de negocio, Cetursa no migrará sus sistemas, por lo que necesitamos renovar un contrato para los siguientes años que contemple la gestión de dichos Hoteles con todas las aplicaciones utilizadas.

En esta temporada se pretende implementar también el webservice que enlaza nuestros Hoteles con Hana, estas ventas que hoy en día se realizan mediante un desarrollo que la empresa Token

(desvinculada ya de Cetursa), desarrollo en su día, se trata de un enlace que ya no funciona para todos los procesos, un enlace que es bastante costoso de mantener y corregir teniendo en cuenta que los programadores del enlace no trabajan ya para nosotros. En esta temporada Llegados a este punto, necesitamos de un webservice que podamos controlar, y que podemos evolucionar para incluir todas y cada una de las mejoras que se han ido añadiendo estos últimos años.

2.3 Objeto de la contratación

El objeto de la presente contratación es el mantenimiento, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y aplicaciones en el sistema de gestión ICG de Cetursa Sierra Nevada. S.A.

Los desarrollos solicitados permitirán realizar las siguientes operaciones:

- Mantenimiento y actualización de las licencias de ICGFrontHotel o solución de los diferentes puntos de venta.
- Mantenimiento y actualización de las licencias de ICGManager o software de gestión.
- Licencias de ICGRoomservice Mobile, utilizado para el personal de Pisos. Desde un smartphone o Tablet se planifican las tareas del equipo, y tenemos en tiempo real la información enviada desde recepción (Check-out, No Molestar, Prioridades), se permiten abrir partes de averías o registrar objetos olvidados, imputar Cargos de Minibar o lavandería directamente a la reserva, así como bloquear habitaciones.
- Licencia para ICGMExchange que permite conectar con las principales plataformas de distribución online, esta herramienta permite automatizar las reservas, al mismo tiempo que evita errores humanos, overbooking, o duplicidad de reservas. Esta herramienta facilita la administración y actualización de los precios diarios.
- Licencias de uso de ICGAnalytics para obtener datos en tiempo real de todas las ventas. Datos accesibles desde cualquier dispositivo, se muestran dashboard y listados específicos con las reservas, entradas, cargos, salidas, etc.
- Módulo de Check-in on line que simplifica el check-in de los clientes, escanea el DNI y vuelca automáticamente los datos a FrontHotel, permite la firma digital y el cobro de la reserva.
- ICG2INE para enviar las estadísticas para el INE.
- ICG2CHAR para enlazar el programa char (tarifica la centralita) con el FrontHotel.

- Desarrollo de una Webservice para enlazar nuestros Hoteles con Hana. Esta aplicación, se debe integrar completamente con SAP BO Hana, recuperando ventas, abonos, facturas, etc. Nuestro ERP debe de importar de manera automática las cajas diarias de todos los hoteles que son controlados por este software, así como las facturas a clientes en el caso de que existan.

- Migración e implantación del actual servidor a un servidor virtual. Se solicita también una migración de todos los datos a servidores virtuales donde podamos ampliar la infraestructura de forma rápida, así como utilizar servidores más modernos que los que tenemos actualmente. De esta manera no se corre el riesgo de contar con un solo servidor físico que puede caerse dejando al sistema inaccesible. Hasta ahora la estructura del software icg, se basaban en la estructura cliente/servidor. La base de datos estaba en un servidor local y los programas se encontraban en el Pc de cada uno de los usuarios, con la excepción del software icgmanager, para el que utilizamos otro servidor donde se ejecuta la aplicación bajo terminal server. El servidor local utilizado tiene ya bastantes años, actualmente está obsoleto, se pretende aprovechar esta necesidad de cambio para pasar todo a la nube y por medio de una vpn poder acceder a ella, desde cualquier dispositivo mediante tsplus o la app de windows.

En este Pliego Técnico, se definen las características, necesidades técnicas y funcionales para diseñar y desplegar dichas aplicaciones y mejoras en la infraestructura de ICG en Cetursa.

Se pretende:

- Definir el alcance funcional de cada una de las nuevas aplicaciones.
- Definir el alcance funcional de la interfaz de comunicación entre ICG y SAP Hana.
- Definir el plan de proyecto, que constará de fases de implantación, configuración, ingeniería y desarrollo, gestión del cambio, dirección estratégica, plan de formación a los usuarios, puesta en marcha de las aplicaciones.
- Definir la estrategia de mantenimiento, actualización y alojamiento de las nuevas aplicaciones.

2.4 Entorno tecnológico actual.

La máquina que actúa como servidor ICG integrando los datos de hoteles en ICG Manager (192.168.7.250) corre sobre un sistema operativo Windows Server 2016 Standard (versión 1607), cuyo soporte expiró el pasado 11/01/2022. De forma que este servidor no recibe actualizaciones (al margen de que las relacionadas con seguridad y protección se extiendan hasta el 11/01/2027).

Por otro lado, se trata de un sistema virtualizado instalado en un servidor físico en nuestras instalaciones con un procesador Intel Xeon CPU E5-2650 v4 @2.20GHz y una RAM de 64GB. Al margen de las características técnicas, la migración de este a un modelo en cloud supone mejoras a nivel de disponibilidad y réplica de datos.

Con relación al almacenamiento, actualmente la carga de datos en el software Manager se realiza vía SFTP, almacenándose los documentos en la propia máquina, lo que ocasiona problemas de espacio: actualmente se muestran libres 15,8 de 99,5GB disponibles, datos que hay que estar borrando manualmente durante la temporada debido a importantes problemas de espacio.

2.5 Entorno tecnológico futuro.

- AMD Epyc 7302P
- 16 cores x 3,0 GHz
- 128 GB RAM
- 2 x 4000 GB HDD
- Hardware Raid 1
- Dirección IP geolocalizada
- 500Gb de copia de seguridad con Acronis.

3. PROCESOS DE MEJORA Y FUNCIONALIDADES

A continuación, se indica de forma resumida, las funcionales de cada uno de los procesos de mejora, así como los procedimientos que deben quedar cubiertos con esta implantación.

- Mantenimiento y actualización de todas las soluciones y módulos de la herramienta.

- Migración de todos los datos y el propio servidor, a servidores virtuales donde podamos ampliar la infraestructura de forma rápida, así como utilizar servidores más modernos que los que tenemos actualmente. De esta manera no se corre el riesgo de contar con un solo servidor físico que puede caerse dejando al sistema inaccesible. Hasta ahora la estructura del software icg, se basaban en la estructura cliente/servidor. La base de datos estaba en un servidor local y los programas se encontraban en el Pc de cada uno de los usuarios, con la excepción del software icgmanager, para el que utilizamos otro servidor donde se ejecuta la aplicación bajo terminal server. El servidor local utilizado tiene ya bastantes años, actualmente está obsoleto, se pretende aprovechar esta necesidad de cambio para pasar todo a la nube y por medio de una vpn poder acceder a ella, desde cualquier dispositivo mediante tsplus o la app de windows.
- Plan de formación basado en divisiones funcionales entorno a las distintas funciones que se recojan en el proyecto. El capital humano de cetursa que se relacione con una o varias

divisiones funcionales que formen parte del proyecto, debe de recibir un alto grado de formación. Se valorará positivamente que el plan de formación presentado por el ofertante provea 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.

- Desarrollado de una API vía WEBSERVICE, que dé respuesta a la integración de ICG en Hostelería con nuestro ERP. Se desplegará un servidor para el alojamiento de las bases de datos y dicha api. Se migrará todo el sistema de gestión de hostelería al nuevo servidor. Con este cambio se podrá realizar una actualización de la integración para trabajar vía Webservice y unificarla con el resto de las aplicaciones que componen el mapa de conexiones en el sistema. Al trabajar vía WS se optimiza el tiempo de comunicación entre los sistemas, se puede eliminar la necesidad de tener un servidor FTP intermedio, por lo que se aumenta en gran medida la seguridad del sistema, evitando tener reglas de acceso y puertos de comunicaciones específicos abiertos. Además de integrar las ventas, se integrarán también todos los pedidos y la gestión del inventario de nuestros almacenes de restauración. La API va a enlazar nuestros Hoteles con Hana. Esta aplicación, se debe integrar completamente con SAP BO Hana, recuperando ventas, abonos, facturas, etc. Nuestro ERP debe de importar de manera automática las cajas diarias de todos los hoteles que son controlados por este software, así como las facturas a clientes en el caso de que existan.
- Mantenimiento de las licencias suministradas en su día mediante el expediente n.º CE181960108/18. Licencias correspondientes al partner vigente en ese momento, Token. En la actualidad se necesita seguir usando dichas licencias, por lo que se tendrá que seguir efectuando el correspondiente pago relativo al mantenimiento de las licencias adquiridas.

4. API DE INTEGRACIÓN: SITUACION ACTUAL, JUSTIFICACION Y NUEVAS NECESIDADES.

4.1. ANALISIS SITUACIÓN ACTUAL.

La integración que tenemos actualmente genera un número de errores muy altos, no está totalmente depurada y no se adapta a los requisitos técnicos actuales, de manera que cuando manda facturas y cobros a Hana, no registra todos aquellos reconciliados de manera correcta, sigue enviándolos hasta que manualmente se borran. Se están duplicando procesos de creación de documentos constantemente, por fallos en la integración principalmente, afectando de forma negativa a los procesos de trabajo que se realizan de forma conjunta en SAP, ya que este

duplicado de documentos consume memoria interna del sistema, pudiendo éste, llegar a colapsarse, como ya ha ocurrido en varias ocasiones.

4.2. JUSTIFICACION DE NECESIDAD.

Como resultado de la evolución de las necesidades en el sector, las áreas de IT están evolucionando en su modelo de gestión interna, así como el modo de entrega de sus servicios al negocio, pasando de un modelo cliente-proveedor a un modelo de partnership. En este escenario, se hace necesario abordar iniciativas de modernización tecnológica que permita que IT impulse de manera proactiva al Negocio.

Hoy en día contamos, con un software de gestión basado en servidor FTP, en dos líneas de negocio de hostelería: Apartahotel Trevenque y Hotel Telecabina.

Los servidores FTP están basados en aplicaciones de software que permiten la transferencia de archivos de un dispositivo (por ejemplo, un ordenador Mac, Windows o Linux) a otro. Puede sonar complejo, pero los servidores FTP son simplemente ordenadores que tienen una dirección FTP y se dedican a recibir conexiones FTP. FTP funciona con un modelo de cliente y servidor. Los archivos se suben desde un cliente FTP a un servidor FTP donde una aplicación o cliente accede a ellos. Son sistemas de intercambio de datos ya desfasados y obsoletos donde analizamos las desventajas que nos supone esta solución en nuestras líneas de negocio.

4.3. DESVENTAJAS DEL PROTOCOLO FTP.

- SI no se utiliza el protocolo de encriptado SSL, el envío de paquetes se hace sin cifrar.
- Los procesos no pueden automatizarse. A diferencia de lo que ocurre con otros protocolos más actuales, como los que tienen una conexión mediante un servidor SSH, en este caso no se permite una automatización de los procesos.
- Las subidas o descargas de archivos han de hacerse archivo por archivo. Esto, sin duda, puede llevar a la ralentización del proceso, sobre todo cuando se tiene prisa para dar por terminado tareas importantes.
- Sin certificado de seguridad, las conexiones son inseguras.
- Protocolo veterano y algo desfasado respecto a otras opciones. Es un sistema que ya lleva algunos años implantado en el mercado de trabajo y de sistemas. Si bien es cierto que se ha trabajado en las actualizaciones, no ha habido una adaptación tan completa en cuanto al desarrollo de aplicativos modernos.

No se pueden analizar las subidas o descargas de archivos. Existe un alto índice de probabilidad que pueda haber archivos corruptos si hay errores en la red

4.4. VENTAJAS DEL USO DE API.

Las API ´s se utilizan para integrar nuevas aplicaciones con los sistemas de software existentes. Esto aumenta la velocidad de desarrollo, ya que no hay que escribir cada funcionalidad desde cero. El uso de API en nuestras soluciones tecnológicas ha permitido el intercambio de datos entre diferente software, integrando procedimientos y nuevas funcionalidades, para la automatización de procesos en nuestra transformación digital. Las ventajas de estos protocolos de conexión frente a los basados en FTP son los siguientes:

- El uso de API, cuando se usa para administrar datos de un sistema, agrega una capa extra de seguridad y es más fácil probar este API contra errores de seguridad que probar una aplicación donde el acceso a los datos está codificado en diferentes lugares (FTP)
- Un API puede y normalmente se hace pública, lo que significa que usuarios externos pueden interactuar sistemáticamente con los datos.
- API al programarla directamente, puedes personalizar absolutamente todo desde los usuarios y roles que tienen acceso de lectura y escritura a qué grupo de datos, hasta la cantidad de peticiones que pueden realizar en un periodo de tiempo.
- Conexiones más rápidas. Las API permiten que los sistemas intercambien datos más rápido. A diferencia de FTP, las API no requieren ningún tipo de descarga de archivos para transmitir información; los usuarios tienen acceso instantáneo a los datos que necesitan.
- Los principales proveedores de ERP (SAP, Oracle, Microsoft) están trabajando con desarrolladores de API para incorporar API en sus flujos de trabajo, de modo que los usuarios no tengan que realizar ninguna acción fuera del ERP.
- Facilitan un ecosistema abierto que permite a los desarrolladores externos crear aplicaciones sobre la plataforma del proveedor de API. A través de una plataforma de este tipo, los departamentos de finanzas y tesorería de las empresas pueden acelerar el flujo de datos.

4.5. REQUISITOS TECNICOS DE LA API DE INTEGRACIÓN

Se implementará una API que realizará las conexiones contra los dos sistemas vía API Rest. Se utilizará una interface web de configuración de datos, para indicar los parámetros de conexión con cada sistema, y la posibilidad de definir tantos servicios como sean necesarios para cara una de estas conexiones. Cada servicio tendrá su propia programación de tarea, para que se ejecute en momentos determinados o cada x tiempo, también ofreciendo la posibilidad de poder programar la ejecución de un servicio cuando termine otro. Se realiza un mapeo de campos para transformar la información de un sistema al otro. Durante la realización de este mapeo se podrán activar validaciones de los datos recibidos, indicando si son alertas o errores. Si son alertas se informarán a los usuarios indicados por mail la validación con alerta, pero terminando el proceso. Las validaciones con errores no seguirán y se quedarán en el panel informativo esperando que

puedan ser otra vez enviados (por un proceso manual de usuario o por procesos automatizados de reintentos).

Los negocios de hostelería, 2 hoteles propios que se gestionan mediante el software ICG, se debe integrar completamente con SAP BO Hana, recuperando ventas, facturas, etc. El ERP debe de importar de manera automática las cajas diarias de todos los establecimientos que son controlados por este software, así como las facturas a clientes en el caso de que existan. Por otro lado, aunque sea a través de ICG por donde se realizan las compras de los almacenes de Hostelería, será necesario pode recuperar de forma automática todos los proveedores que se den de alta, las facturas a pagar a los proveedores, así como los clientes.

5. CONDICIONES PARTICULARES EN LA EJECUCIÓN

Por parte de Cetursa se designará a un director de Proyecto que se encargará de realizar las funciones de control, seguimiento y dirección del proyecto. Se encargará 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.

La jornada de trabajo empezará preferiblemente a las 8:00h de la mañana y finalizará a las 15:00 h, para que coincida, en la medida de lo posible, con la de Cetursa.

Si por cualquier motivo los trabajos siguieran más allá de las 15:00h 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.

5.1. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El adjudicatario, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales” así como 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”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto y del tratamiento de datos personales, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas oportunas, así como cumplir íntegramente con las obligaciones estipuladas en la cita normativa sobre protección de datos de carácter personal.

A tal efecto, las partes suscribirán el correspondiente contrato de encargo de tratamiento de datos personales que regulará el tratamiento de datos por parte de la empresa adjudicataria (como encargada del tratamiento) por cuenta del responsable del proyecto (como responsable del tratamiento).

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

5.2. GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESOS.

A) En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales: En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (“Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales” así como 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”), concretamente:

• Los usuarios solo deberán tener acceso únicamente a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones como una medida de carácter básico.

• El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización.

• Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema, de manera que se asegure su confidencialidad e integridad, así como su modificación obligatoria pasado un tiempo.

B) En cualquier caso: En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

C) En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades: En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

5.3. CLÁUSULA DE SEGURIDAD.

Las proposiciones de las empresas adjudicatarias deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad alta conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS. Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de Cetursa en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

5.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía, o Cetursa.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales” así como 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”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería , y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en la citada normativa sobre protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

5.5. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de Cetursa, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciara 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 Cetursa, 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 Cetursa.

La presente cláusula no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

5.6. CLÁUSULA SOBRE ACCESIBILIDAD

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea. Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público

5.7. LUGAR DE REALIZACIÓN

La mayoría de los trabajos se realizarán en nuestras instalaciones o edificios de Cetursa.

5.8. APERTURA DE DATOS.

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública.

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

5.9. APERTURA DE SERVICIOS.

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación con los estándares a emplear

en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI en los casos que fuese necesario.

5.10. INTEROPERABILIBDAD.

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

5.11. NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS.

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf

5.12. USO DE INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frame-works, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía y en Cetursa Sierra Nevada, S.A., tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

5.13. GARANTIA.

El adjudicatario deberá garantizar por el plazo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los productos o servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción total de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período, sin coste añadido alguno para Cetursa Sierra Nevada, S.A., los cambios necesarios para solventar todas las deficiencias, omisiones y/o errores detectados que sean imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones del sistema, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta.

5.14. MARCOS METODOLÓGICOS.

Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo.

El responsable del Contrato aprobará al comienzo de este las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Conformidad con los marcos metodológicos de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

5 IMPLANTADOR DE SOFTWARE ICG

El objetivo de este pliego, como ya se ha comentado, es la contratación de un proveedor (Partner de ICG) pero que sea implantador de la herramienta ICG y que tenga experiencia demostrable para esta implantación.

El proveedor debe tener un mínimo de 10 años de experiencia en implementaciones de ICG como software de gestión en Hoteles. Las ofertas que no demuestren fehacientemente esta experiencia serán descartadas de la presente licitación.

Serán excluidas de la presente licitación las proposiciones que no tengan la experiencia de 10 años en ICG indicada previamente. Para ello, deberán incluirlo en la documentación acreditativa. Cetursa Sierra Nevada S.A. se reserva el derecho de realizar las oportunas comprobaciones con el fabricante del Software, ICG, sobre la empresa implantadora.

Se incluye dentro del objeto de este pliego la adquisición de todas las licencias necesarias para la puesta en marcha del sistema que viene definido en el mismo. Para ello, el implantador deberá proporcionar las licencias indicadas en el apartado correspondiente del presente Pliego Técnico.

Las ofertas deberán incluir documentación acreditativa de haber realizado desarrollos de Web Services y otras herramientas en otras implantaciones de gestión de Hostelería, preferiblemente ICG.

Aspectos que deberán incluir dentro del proyecto los implantadores SAP que participen en la presente licitación:

1. La coordinación, administración, organización y dirección de los diferentes ámbitos del proyecto: integración de equipos, procesos y sistemas. Instalación, parametrización, personalización y configuración de los diferentes módulos ofertados del sistema.
2. El desarrollo y ejecución de un plan de formación y comunicación que cubra todas las fases del proyecto, y que garantice tanto la capacitación funcional como técnica de los usuarios y profesionales de Cetursa Sierra Nevada implicados en el proyecto.
3. La documentación de las propuestas de mejoras identificadas en los procesos implantados.
4. Realización y entrega de toda la documentación correspondiente a cada una de las fases e hitos del proyecto, así como los correspondientes informes de seguimiento. Esta parte se desarrollará un poco más en la parte de planificación del proyecto.
5. La transición y migración de los sistemas actuales que queden sustituidos por los nuevos que los reemplacen. Por migración de datos se entenderá la carga de datos automática de datos maestros e históricos al nuevo Sistema, así como cualquier actividad destinada a la depuración automática y carga efectiva de dichos datos en la nueva aplicación.
6. Suministro de licencias de todos los módulos y componentes necesarios propuestos, así como el mantenimiento de licencias durante la duración del contrato.
7. Soporte post-arranque durante el primer año desde la entrega.

6 PLAN DEL PROYECTO

Cetursa evaluará el plan de proyecto presentado sobre la base de 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 esté fuertemente liderado con el fin de diseñar un sistema coherente y homogéneo. 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 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 máxima de inicio de proyecto 10 días naturales desde la formalización del contrato

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

- 10 días naturales tras la formalización del contrato para la presentación de la planificación definitiva en la implantación del sistema.
- Implantación de todos los cambios del sistema, pruebas y validación en 2 meses.
- Puesta en puesta en explotación del sistema.
- Seguimiento inicial tras el arranque.

Si por cualquier motivo, las fechas anteriores no se pudieran cumplir y la instalación de los cambios no se puede realizar para arrancar en la campaña invernal correspondiente, la empresa adjudicataria será la responsable de que los distintos sistemas funcionen correctamente, sin afectar a la actividad para la que fueron contratados.

8 CONDICIONES PARTICULARES EN LA EJECUCIÓN

Por parte de Cetursa se designará a un director de Proyecto que se encargará de realizar las funciones de control, seguimiento y dirección de la instalación y configuración de la instalación y saneamiento. 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.

La jornada de trabajo empezará preferiblemente a las 8:00h de la mañana y finalizará a las 15:00h, para que coincida, en la medida de lo posible, con la de Cetursa.

Si por cualquier motivo los trabajos siguieran más allá de las 15:00h 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 formalización del contrato 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.

9 PARTIDAS ECONOMICAS

Para la implementación y el mantenimiento de todos y cada uno de los módulos, las partidas que hay que tener en cuenta los dos próximos años identificados como año 1 y año 2 son los reflejados en las siguientes tablas:

INFRAESTRUCTURA

AÑO 1	
Servidor Virtual	2.100,00 €
Migración e implementación a servidor virtual	2.400,00€
TOTAL	**4.500,00€**

AÑO 2	
Servidor Virtual	2.205,00 €
TOTAL	**2.205,00 €**

AÑO 3	
Servidor Virtual	2.315,25 €
TOTAL	**2.315,25 €**

DESARROLLOS ADHOC

AÑO 1	**TOTAL**
Bolsa para Desarrollos ADHOC	1800,00€
Configuración e implantación de la integración	2000.00€
Integración ICG- AP (cuota anual)	5.520.00€
TOTAL	**9320,00€**

AÑO 2	**TOTAL**
Bolsa para Desarrollos ADHOC	1890,00€
Integración ICG- AP (cuota anual)	5.520.00€
TOTAL	**7410,00€**

AÑO 3	**TOTAL**
Bolsa para Desarrollos ADHOC	1984,5€

Integración ICG- AP (cuota anual)	5.520.00€
TOTAL	**7504,5€**

MANTENIMIENTOS Y LICENCIAS

AÑO 1 - Mantenimiento y Licencias	
ICGFrontHotel Apartahotel Trevenque	2016,00€
ICGFrontHotel Hotel Telecabina	1008,00€
ICG Manager Apartahotel Trevenque	1008,00€
ICG Manager Hotel Telecabina	1008,00€
ICGRoomservice Mobile Apartahotel Trevenque	720,00€
ICGRoomservice Mobile Hotel Telecabina	540,00€
ICGMExchange Apartahotel Trevenque	180,00€
ICGMExchange Hotel Telecabina	180,00€
ICGAnalytics Apartahotel Trevenque	540,00€
ICGAnalytics Hotel Telecabina	540,00€
Check-in on line Apartahotel Trevenque	518,40€
Check-in on line Hotel Telecabina	345,60€
INE Apartahotel Trevenque	
INE Hotel Telecabina	
ICG2CHA0R Apartahotel Trevenque	125,70€
ICG2CHAR Hotel Telecabina	125,70€
TOTAL, IVA no incluido	**8.855,4€**

AÑO 2 - Mantenimiento y Licencias	
ICGFrontHotel Apartahotel Trevenque	2116,8€
ICGFrontHotel Hotel Telecabina	1058,4€
ICG Manager Apartahotel Trevenque	1058,4€

ICG Manager Hotel Telecabina	1058,4€
ICGRoomservice Mobile Apartahotel Trevenque	756,00€
ICGRoomservice Mobile Hotel Telecabina	567,00€
ICGMExchange Apartahotel Trevenque	189,00€
ICGMExchange Hotel Telecabina	189,00€
ICGAnalytics Apartahotel Trevenque	567,00€
ICGAnalytics Hotel Telecabina	567,00€
Check-in on line Apartahotel Trevenque	544,32€
Check-in on line Hotel Telecabina	362,88€
INE Apartahotel Trevenque	
INE Hotel Telecabina	
ICG2CHAR Apartahotel Trevenque	131,985€
ICG2CHAR Hotel Telecabina	131,985€
TOTAL, IVA no incluido	**9.298,17€**

AÑO 3 - Mantenimiento y Licencias	
ICGFrontHotel Apartahotel Trevenque	2222,64€
ICGFrontHotel Hotel Telecabina	1111,32€
ICG Manager Apartahotel Trevenque	1111,32€
ICG Manager Hotel Telecabina	1111,32€
ICGRoomservice Mobile Apartahotel Trevenque	793,8€
ICGRoomservice Mobile Hotel Telecabina	595,35€
ICGMExchange Apartahotel Trevenque	198,45€
ICGMExchange Hotel Telecabina	198,45€
ICGAnalytics Apartahotel Trevenque	595,35€
ICGAnalytics Hotel Telecabina	595,35€

Check-in on line Apartahotel Trevenque	571,536€
Check-in on line Hotel Telecabina	381,024€
INE Apartahotel Trevenque	
INE Hotel Telecabina	
ICG2CHAR Apartahotel Trevenque	138,5843€
ICG2CHAR Hotel Telecabina	138,5843€
TOTAL, IVA no incluido	**9.763,08€**

ARRANQUE TEMPORADA

AÑO 1 – ARRANQUE TEMPORADA	
Arranque temporada Apartahotel Trevenque	537,6€
Arranque temporada Hotel Telecabina	537,6€
Ingreso tarifas Apartahotel Trevenque	480,00€
Ingreso tarifas Hotel Telecabina	480,00€
TOTAL, IVA no incluido	**2.035,2€**

AÑO 2 – ARRANQUE TEMPORADA	
Arranque temporada Apartahotel Trevenque	564,48€
Arranque temporada Hotel Telecabina	564,48€
Ingreso tarifas Apartahotel Trevenque	504,00€
Ingreso tarifas Hotel Telecabina	504,00€
TOTAL, IVA no incluido	**2.136,96 €**

AÑO 3 – ARRANQUE TEMPORADA	
Arranque temporada Apartahotel Trevenque	592,704€
Arranque temporada Hotel Telecabina	592,704€
Ingreso tarifas Apartahotel Trevenque	529,20€

Ingreso tarifas Hotel Telecabina	529,20€
TOTAL, IVA no incluido	**2.243,81 €**

TOTAL AÑO1	
TOTAL, IVA no incluido	**24.710,60 €**

TOTAL AÑO2	
TOTAL, IVA no incluido	**21.050.13 €**

TOTAL AÑO3	
TOTAL, IVA no incluido	**21.826,64 €**

El coste total de la duración inicial del contrato (3 años) es de 67.587,37 € (I.V.A. no incluido).

Jesús Ibáñez Peña
Consejero delegado

VIDsigner code: 6FE4DE434DB942CA9...

24205467Z JESUS IBAÑEZ (R: A1800525...

Pilar Ruiz Parra
Responsable de contrato

VIDsigner code: 6CDDF7B70CA54A71B...

RUIZ PARRA PILAR - 44284706T