

PLIEGO TÉCNICO SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE EFECTIVO

1.- OBJETIVO

El objetivo de este pliego de prescripciones técnicas particulares es regir la licitación para la adjudicación del contrato para la prestación de un Servicio de Gestión de Efectivo, que consistirá en dos terminales de ingreso de efectivo en régimen de compra de las recaudaciones de los diferentes establecimientos de la Compañía, incluyendo el control, cambio, recogida, traslado, conteo e ingreso en la/s cuenta/s de Cetursa.

Se entenderá dentro del objeto del contrato, la aportación de la información necesaria en relación con la planificación de las necesidades de efectivo y recogida segura del mismo, aceptación de moneda y billete, intercambio de información de las transacciones realizadas entre máquina-adjudicatario-empresa, servicio de mantenimiento y securización de la información.

En definitiva, el presente documento describe y fija los requisitos para el hardware, software y servicios a suministrar, incluyendo su instalación y configuración para que, junto con la formación que la empresa adjudicataria proporcione al personal de Cetursa Sierra Nevada, el nuevo sistema quede totalmente instalado y funcionando con las garantías exigidas. Por tanto, la formación y garantía "in situ" de los sistemas y software de control, así como las condiciones de ejecución, que regirán la realización de los trabajos solicitados, serán parte de las tareas a realizar por la empresa adjudicataria.

2.- JUSTIFICACIÓN

Sierra Nevada posee actualmente un sistema de control de efectivo no informatizado en el que, mediante un sistema manual de conteo para la verificación del efectivo de las cajas diarias, parte de los ingresos se realizan directamente en las oficinas bancarias existentes en la propia estación de esquí y otra parte mediante la introducción de las recaudaciones en cajas de seguridad, quedando el efectivo inmóvil entre recogidas que se realizan con una periodicidad semanal, sin posibilidad de tener informes diarios de los movimientos realizados y de su exactitud, así como sin posibilidad de disposición de ese capital en las cuentas de la empresa de una forma inmediata.

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Cetursa necesita implantar una solución para un Servicio de Gestión de Efectivo que minimice el contacto operador-efectivo, agilice y mejore el funcionamiento actual obteniendo un espacio donde ingresar el total de la recaudación de todas las líneas de negocio, con trazabilidad del efectivo, ingreso automatizado en la cuenta bancaria, así como consulta online de los movimientos.

Este sistema deberá ofrecer los siguientes servicios:

- Posibilidad de integración futura con servicios automatizados de pago y gestión integral del efectivo de los clientes (Fronts).
- Profesionales cualificados con experiencia acreditada y especializados en la prestación de los servicios a implantar.
- Información de incidencias y disposición de acceso a una aplicación en remoto para conocer la situación en la que se encuentran los trabajos en curso y realizados.
- Entrega de un informe de los movimientos realizados en el terminal mediante archivos en formato Excel y compatibles con los sistemas contables.
- Rapidez de ejecución y respuesta a modificaciones y cambios, así como medidas previstas ante posibles incidencias que puedan afectar a la operativa del servicio.
- Tecnología, planes de mantenimiento de los equipos y cualquier otro requisito relacionado con la infraestructura tecnológica.

4.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- Equipo para ingreso de efectivo consistente en una máquina de contar dinero con capacidad mínima de 9000 billetes y 4500 monedas, con sensor de reconocimiento de billetes de última generación y SAI con capacidad suficiente en caso de corte del suministro eléctrico.
- Velocidad del ingresador de un mínimo de 3 billetes por segundo y 15 monedas por segundo.
- Posibilidad de utilizarla con la funcionalidad de “cambio de moneda”.
- Emisión de recibo una vez contado y validado el efectivo en el que se detalle fecha, cantidad y usuario tanto en la modalidad de ingreso como en la modalidad de cambio.
- Herramienta que permita la visualización de las transacciones en tiempo real, así como la gestión de usuarios y cuadre contable.
- Soluciones con conexiones encriptadas que garanticen la securización de la información y la manipulación indeseada.
- Los servicios de gestión de efectivo han de cumplir con la regulación de la fabricación de la UE o equivalente.
- El transporte de fondos se realizará por Vigilantes de Seguridad pertenecientes a la empresa adjudicataria, debidamente habilitados y uniformados, así como con Vehículos destinados al Transporte de Fondos al corriente de todas las Seguridades y Revisiones que estipule la Ley al respecto. Los contajes de los fondos transportados se llevarán a cabo en las Instalaciones que la Empresa Adjudicataria disponga a estos efectos, debiendo acreditar que cumple con todos los requisitos legales que esta actividad requiere.
- Posibilidad de realizar el servicio de fecha-valor en caso de que las entidades bancarias con las que trabaja Cetursa Sierra Nevada, reflejen ese servicio para sus clientes.
- Posibilidad a futuro, de integración con sistemas de gestión integral de efectivo de clientes que permitan la interconexión de ambos.

- Router para comunicaciones mínimo 3G, con evolución a lo largo del periodo de contratación, sin coste añadido.
- Formación a usuarios, en tiempo y personas destinatarias, necesaria para el adecuado desarrollo de las funcionalidades vinculadas al uso de las máquinas.
- Actualizaciones.
- Software (incluidos nuevos billetes).
- Monitorización.
- Help Desk en horario de 9.00-23.00 horas de lunes a domingo
- Mano de obra.
- Desplazamiento.
- Piezas.

5.- MANTENIMIENTO

Este apartado incluye los servicios de mantenimiento que debe proporcionar el adjudicatario una vez que la solución esté totalmente configurada y funcionando después de la fase de comprobación y asistencia en el arranque. Es decir, los servicios de mantenimiento aquí considerados se refieren a aquellos que se realizarán de forma permanente durante la duración del contrato, sin coste adicional, y tendrán el alcance siguiente.

1. Asistencia telefónica 24 horas/día.
2. Mantenimiento preventivo.
3. Mantenimiento correctivo.

La empresa adjudicataria tendrá un servicio formado por técnicos debidamente cualificados para dar soporte técnico de los servicios de telecontrol, autómatas, dispositivos e instalaciones.

Asistencia telefónica

La asistencia técnica telefónica, incluida en la oferta, hace referencia a alguno de los siguientes conceptos:

- Preguntas técnicas sobre el funcionamiento de cualquier elemento de la instalación de telecontrol
- Solución de averías mediante soporte telefónico
- Obtención de resultados (informes), manejo de la interfaz o de alguna de las instalaciones configuraciones realizadas.

Cetursa Sierra Nevada facilitará el acceso a través de medios telemáticos a los técnicos de la empresa adjudicataria para que puedan interactuar en remoto con la aplicación con el fin de resolver la incidencia o avería. Este tiempo empleado será considerado como hora de asistencia

telefónica (es decir, el acceso remoto a la aplicación para resolver cualquier anomalía o mal funcionamiento). La empresa adjudicataria velará por impedir el acceso de información a la que tenga acceso a terceras personas, y así mismo evitará un uso indebido de esta fuera del alcance de los servicios de mantenimiento y supervisión.

Para el servicio telefónico se darán, como mínimo, una línea de teléfono (fija o móvil) y otra línea adicional (fija o móvil) de respaldo.

Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo, incluido en la oferta, se realizará para evitar la aparición de fallos y errores en el sistema, así como las actualizaciones de éste. Previo al inicio de la temporada invernal y verano, se realizará un mantenimiento preventivo de puesta en marcha y comprobación general de todos los sistemas. El objetivo de esta parte es dejar comprobado y en perfecto estado de funcionamiento todo el sistema de telecontrol para el inicio de la temporada invernal y estival.

Adicionalmente se contempla como mantenimiento preventivo de software, las correcciones, cambios o modificaciones en el software que solicite el cliente, que por su pequeña entidad puedan ser acometidas y finalizadas durante el tiempo previsto para las revisiones. No se considerará mantenimiento preventivo un cambio o mejora sobre la instalación que por su tamaño no pueda ser acometida y finalizada en el tiempo previsto para las revisiones y necesite un presupuesto de ejecución nuevo que será proporcionado por la empresa adjudicataria.

Una vez finalizado el mantenimiento preventivo, el adjudicatario deberá realizar un informe detallado de los trabajos realizados y del estado del sistema en cada revisión, con las sugerencias que considere oportunas para un funcionamiento óptimo del mismo.

Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo, incluido en la oferta, según su definición, es el que se realiza para solución de averías o paradas imprevistas de sistema, como tales no se pueden prever y, por tanto, en gran medida son inevitables. La solución de estas averías, mantenimiento correctivo, deberá quedar cubierta del siguiente modo según los casos:

- La avería se soluciona con la asistencia telefónica. Este caso está cubierto explícitamente por el punto visto anteriormente.
- La avería requiere un desplazamiento a las instalaciones de Sierra Nevada. En este caso se incluirá en la oferta tanto el desplazamiento, como piezas o asistencia necesaria. Los plazos de resolución de la incidencia, desde su comunicación a la empresa adjudicataria, serán:
 - Hasta un máximo de 48 horas laborables para su puesta en funcionamiento.
 - Hasta un máximo de 14 días naturales, en caso de necesitar sustitución de piezas no disponibles, y previa justificación. Durante este periodo la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Cetursa Sierra Nevada, los medios

necesarios para que el procedimiento de recaudación y cambio cubra las necesidades de Cetursa, y no se vea afectada por la interrupción del funcionamiento del suministro.

- En caso de necesitar, de forma justificada, un periodo mayor a 14 días naturales, la empresa adjudicataria deberá sustituir la máquina, durante este período, por otra de igual o mejor características. En cualesquiera de los casos, Cetursa Sierra Nevada será debidamente informada de la medida correctiva a aplicar.

Al finalizar una intervención, los técnicos de la empresa adjudicataria emitirán un documento de trabajo que incluirá un informe resumido de dicha intervención. Cualquier parte de trabajo debe estar firmado por el interlocutor responsable de Cetursa Sierra Nevada.

En ningún caso, se podrán realizar las acciones anteriores si el documento de trabajo no está firmado por las dos partes y no hay autorización expresa por parte de Cetursa para acceder a las instalaciones.

6.- OTRAS CONSIDERACIONES

- a) Antes del inicio de los trabajos de instalación, se realizará un replanteo con el personal técnico que Cetursa Sierra Nevada designe a tal fin para este proyecto.
- b) La jornada de trabajo empezará preferiblemente a las 8:00h de la mañana y finalizará a las 17:00h para que coincida, en lo posible, con la de Cetursa Sierra Nevada.

7.- ACREDITACION EXIGIBLE A LAS EMPRESAS PARTICIPANTES

Las empresas ofertantes, para garantizar que realizan los trabajos con la calidad exigida, deberán estar acreditados y poseer la siguiente acreditación o certificación equivalente respecto a los servicios que se ofrecen:

Estar inscritas en el Registro Nacional de Seguridad del Ministerio del Interior con autorización para ejercer, entre otras, las siguientes actividades:

- Depósito y custodia de objetos valiosos (efectivo/fondos).
- Transporte y distribución de objetos valiosos (efectivo/fondos).

8.- GARANTIA

La empresa adjudicataria se compromete a adoptar todas las medidas que resulten necesarias durante el periodo de vigencia del expediente, a fin de cumplir con la naturaleza del servicio de mantenimiento de los equipos e instalaciones incluidos en el alcance del contrato.

Además de lo anterior, se compromete a realizar cualquier servicio de mantenimiento preventivo y correctivo relacionado con el alcance de la prestación del servicio, aunque no esté expresamente indicada en el presente pliego de prescripciones técnicas.

En ningún caso se podrá prestar el servicio si existe riesgo para las personas, la seguridad o la operatividad de la estación de esquí, por lo que la empresa adjudicataria deberá notificar esta circunstancia a los responsables de Cetursa Sierra Nevada.

Durante el periodo de vigencia del expediente, la empresa adjudicataria deberá contar con los medios materiales y humanos suficientes y adecuados para garantizar el buen funcionamiento de la prestación y la calidad en el servicio prestado, cumpliendo con lo exigido en el pliego.

Con independencia de las incidencias internas de la empresa adjudicataria, de las que Cetursa es totalmente ajena (incapacidades temporales, vacaciones, etc.) el servicio deberá estar siempre garantizado por parte de la empresa adjudicataria.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos asociados al servicio, incluidos los gastos por los desplazamientos que resulten necesarios.

Se respetarán las siguientes consideraciones:

- a. Ante las posibles instalaciones de elementos y o dispositivos, estos no pueden presentar defecto alguno de montaje (tipo cableado mal conectado, suciedad, taras, etc.).
- b. La calidad de los acabados será acorde y con total fidelidad a lo ofertado por la empresa adjudicataria en su propuesta.
- c. Los responsables de Cetursa Sierra Nevada podrán, en todo momento, exigir la modificación y resolución de imperfecciones o defectos que, a su exclusivo juicio, incumplan los criterios de calidad de los elementos.
- d. Se establece la garantía de reposición en caso de defectos o daños en elementos debido al montaje o mala configuración de estos.
- e. Las variaciones de los elementos ofertados por otros (tanto de hardware como de software), que supongan alteraciones o modificaciones, deberán ser acordadas con los técnicos de Cetursa Sierra Nevada y, si llegará a producirse este caso, nunca se podrán instalar elementos de menor calidad.
- f. En caso de que se produzcan variaciones, según el apartado anterior e), estas deben ser acordadas y autorizadas por los técnicos de Cetursa Sierra Nevada. En ningún caso se podrán instalar dispositivos sin la aprobación de estos últimos.

9.- OFERTA ECONOMICA Y FORMAS DE PAGO

Para la oferta económica, las empresas ofertantes deberán completar la siguiente tabla, que contempla las partidas de las que consta la presente licitación.

Servicio	Pago Inicial (€)	Precio/mes (€)	Unidades	Meses (4 años)	Periodo de uso	TOTAL
Backs			2	48	12 meses / año	
TOTAL						

Servicio	Precio/10.000€
Gestión de efectivo billete	
Gestión de efectivo monedas	
Gestión cambios de moneda	
Parada	
TOTAL	

Las cantidades se expresarán sin IVA.

La forma de pago será mensual con plazo de 30 días a fecha factura.

10.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración de 4 años, improrrogable.

El plazo de ejecución será de un máximo de 1 mes desde la firma del contrato.

Sierra Nevada, a la fecha de la firma electrónica