

**PLIEGO TÉCNICO PARA LA
IMPLANTACIÓN Y AMPLIACIÓN DE
NUESTRA PLATAFORMA INTEGRADA DE
SERVICIOS CORPORATIVOS PARA LA
GESTIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍA
Y RECURSOS HUMANOS PARA CETURSA
SIERRA NEVADA, S. A., BASADO EN LA
PLATAFORMA SERVICENOW, MEDIANTE
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN
PUBLICIDAD.**

CE181960057/25



cetursa.es

ÍNDICE

1.	CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.	3
2.	ALCANCE Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	4
2.1	Descripción del alcance de la contratación:	4
2.3	Justificación de la necesidad:	5
A.	App Móvil:	6
B.	Gestión de Fichajes del Personal:	6
C.	Gestión de Pedidos, Facturación y material:	8
D.	Integración con nuestro ERP SAP B.O.	8
E.	Gestión de Bolsas de horas e interfaz con proveedores:	9
F.	Gestión de llamamientos:	10
G.	Portal Manager y calendarios:	10
H.	Onboarding/Offboarding de usuarios en sistemas:	11
I.	Formación y certificación de trabajadores:	12
J.	Gestión de operaciones de campo y turnos:	13
4.	LICENCIAS	16
5.	CONDICIONES PARTICULARES DE EJECUCIÓN	16
5.1	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	17
5.2	GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESOS	17
5.3	CLÁUSULA DE SEGURIDAD	18
5.4	CONFIDECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	19
5.5	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS	20
5.6	CLÁUSULA SOBRE ACCESIBILIDAD	20
5.7	LUGAR DE REALIZACIÓN	21
5.8	APERTURA DE DATOS	21
5.9	APERTURA DE SERVICIOS	21
5.10	INTEROPERABILIDAD	22
5.11	NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS	22
5.12	USO DE INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS	22
5.13	GARANTIA	23
5.14	MARCOS METODOLÓGICOS	23
6.	PARTIDAS ECONOMICAS	23



cetursa.es

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.

2.1 Descripción del alcance de la contratación:

El presente documento pretende solicitar el desarrollo de nuevas funcionalidades, provisión de más licencias, y posterior mantenimiento de nuevas modificaciones de nuestra plataforma única de soporte a los procesos de tecnología y RRHH, la plataforma elegida es ServiceNow.

En el contexto del proyecto de transformación del modelo operativo de IT, RRHH y experiencia del empleado implantando la plataforma Servicenow, concretamente de las soluciones de Employee Center Pro, IT Service Management, Strategic Portfolio Management y HR Service Delivery Enterprise, se precisa la ampliación de los requerimientos, módulos y otros componentes para dar soporte a más necesidades específicas de los diferentes departamentos que prestan servicios corporativos dentro de la organización.

A través de la implementación de estas nuevas capacidades dentro de la plataforma Servicenow, Cetursa pretende alinear e impulsar los objetivos de transformación digital de la compañía en el marco de cobertura e impulso de la experiencia del empleado y la centralización y el control del trabajo.



En el pliego inicial se establece en el apartado c del cuadro anexo de características del contrato, que la duración inicial del mismo son 3 años, se fijan dos prórrogas de duración anual (1+1) solo para el mantenimiento y licencias de éste. Así mismo se indica el valor estimado del contrato, donde se prevé la posible ampliación de las funcionalidades de éste de hasta 600000 euros mediante la contratación de procedimiento negociado sin publicidad en virtud del artículo 168.e) de la LCSP.

Así pues, con el presente documento exponemos la necesidad de continuar con todas las condiciones establecidas en el mencionado pliego, adjudicados a la empresa ganadora de la licitación, Deloitte Consulting S.L.U para poder implementar las nuevas necesidades justificadas en los siguientes puntos.

2.2 Objeto de la contratación

El objeto de la presente contratación es el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y aplicaciones en el ecosistema digital de Cetursa Sierra Nevada. S.A, así como la continuación de los servicios establecidos en el pliego implementación de una plataforma integrada de servicios corporativos para la gestión de procesos de tecnología y recursos humanos para Cetursa Sierra Nevada. S.A.

En este sentido, mediante el presente documento se justifica la necesidad de continuar con las condiciones establecidas en el pliego que rigió la adjudicación inicial, en favor de la empresa Deloitte consulting S.L.U., adjudicataria del contrato original, extendiendo la prestación de los servicios durante los dos próximos ejercicios.

2.3 Justificación de la necesidad:

La materialización de dichas funcionalidades y nuevas herramientas, pivotan sobre nuestro portal del empleado ServiceNow, ya implementado por la empresa Deloitte consulting S.L.U., afectando al desarrollo del análisis funcional del mismo, como adjudicataria del correspondiente contrato adjudicado bajo la tramitación de procedimiento abierto regulado en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector público (LCSP).

En este contexto, Cetursa deberá contar con Deloitte consulting S.L.U., debido a las razones técnicas que permiten asegurar la interoperabilidad entre el trabajo previamente ejecutado y las prestaciones objeto del presente contrato, pues el cambio de operador podría suponer una incompatibilidad técnica entre lo ya ejecutado y lo pendiente de



ejecutar, además de la condición establecida en el pliego inicial, donde ya se preveía la ampliación de funcionalidades mediante la contratación de un procedimiento negociado sin publicidad.

Una vez completada una primera fase con las funcionalidades incluidas en el alcance relativas a los módulos de ITSM, SPM y HR., se han detectado nuevos requerimientos, así como extensiones a las funcionalidades ya desplegadas, lo que motiva una necesidad de dar cobertura a estas nuevas extensiones, fases de proyecto y evolutivos, así como las propias licencias del producto.

Con el lanzamiento y ejecución de estos trabajos se busca la consecución de los siguientes objetivos:

- Dotar a más departamentos de capacidades de gestión del servicio, cubriendo operativas de campo y gestión/supervisión del trabajo. Implementando diferentes flujos de aprobación con la finalidad de mejorar la productividad de los empleados de Cetursa.
- Ampliar los canales de comunicación para centralizar en Servicenow el punto de referencia corporativo.
- Integrar sistemas para hacer más eficiente y homogénea la gestión, evitando errores humanos y facilitar el reporting a la organización.
- Disponer de una solución en la nube con continuidad en el tiempo y que se vaya actualizando periódicamente priorizando el uso de funcionalidades estándar evitando complejos desarrollos a medida donde adaptar y adoptar las funcionalidades de la aplicación a las necesidades de Cetursa, con el objetivo de facilitar los tiempos de implementación y minimizar los esfuerzos de mantenimiento del ciclo de vida de esta.
- Incrementar la productividad operacional asegurando la disponibilidad, seguridad y continuidad del negocio. En este sentido, se pretende asentar unas bases sólidas implantando una plataforma escalable para abordar futuras iniciativas de automatización.
- Mediante la implementación de esta solución se pretende impulsar la integración natural de los procesos y herramientas de las diferentes áreas de la Compañía, así como la posibilidad de inspirar de dichas experiencias a otras áreas de la Compañía.
- Adoptar las mejores prácticas en gestión de servicios de TI (ITIL) y fomentar una



cultura de mejora continua en la organización.

- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios haciéndolos parte activa en los procesos de mantenimiento de aplicaciones.
 - Disponer de trazabilidad, métricas y supervisión impulsando un modelo operativo orientado a servicio.
 - Mejorar los procesos de toma de decisiones basándonos en los datos.
- Disponibilidad de herramienta en autoservicio por usuario para la creación de informes y realizar análisis de información.

Los desarrollos solicitados permitirán realizar las siguientes operaciones:

A. App Móvil:

Se requiere extender los canales de comunicación bajo los objetivos de Omnicanalidad fijados en la estrategia de evolución digital, sabiendo que un porcentaje elevado de los empleados trabajan directamente con el móvil. Se precisa la instalación y parametrización de la App Now Mobile para habilitar el canal móvil de Servicenow para Empleados adecuando la estructura de esta según la implantada en versión web y el branding corporativo.

Se debe tener en cuenta la configuración del icono generalista de la aplicación Now Mobile, disponible en App Store y Google Store, aunque se valorará la opción de su modificación con un icono de Cetursa en función de las capacidades del producto y el licenciamiento.

Para abordar este evolutivo se precisa que el proveedor lleve a cabo las siguientes tareas como parte del alcance de los servicios:

- Personalización y adecuación según el Branding Corporativo.
- Personalización de la HomePage de la App: Cabecera, QuickLinks, Recomendados, Tracking, etc.
- Adecuación de Secciones Principales.
- Parametrización del SSO vía App Mobile.
- Revisión de Links-Accesos al Conocimiento y Links a SuccessFactor App.
- Parametrización de Notificaciones Push al móvil.
- Implementación Funcionalidades de Comunicados globales (Announcements).
- Pruebas de la Aplicación en Desarrollo, soporte a las pruebas de UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.



- Acompañamiento en la Gestión del Cambio.

B. Gestión de Fichajes del Personal

De cara al cumplimiento de la normativa que regula el registro de la jornada laboral (fichajes/horarios de los trabajadores) recogida en el estatuto de los trabajadores bajo el Real Decreto-ley 8/2029, se debe habilitar Servicenow para dar cobertura a la necesidad del registro diario obligatorio de la jornada.

Para dar cobertura al registro automático basado en la lectura de las tarjetas de los empleados a través de los tornos (forfaits), la herramienta se debe integrar con los sistemas de control de acceso de Cetursa, asegurando que el registro de la jornada laboral se puede realizar sin intervención manual y que la actividad de los empleados sea trazable y cumpla con la normativa laboral.

En caso de que el empleado tenga el teletrabajo aprobado, se deberá poder registrar su jornada laboral desde el portal y la app móvil, así como facilitar un registro para situaciones de contingencia por motivo justificado a indicar por parte del empleado

Se pretende modificar la implementación de la solución de Gestión de Fichaje de manera que se permita:

- Registrar de forma automática las horas de entrada y salida al pasar la tarjeta identificativa por los tornos, sincronizando la información en Servicenow.
- Gestionar de manera centralizada todos los registros de fichaje de los empleados, registros que se almacenarán diariamente por cada trabajador.
- Utilizar informes detallados para monitorizar las horas trabajadas, identificar patrones, y asegurar el cumplimiento de las políticas de horario de la empresa.
- Asignar validaciones a los responsables de manera automática para su revisión en casos especiales.
- Registrar la información de fichaje en un servicio específico para Teletrabajo, en función de los trabajadores que tienen permiso para teletrabajar.
- Registrar la información de fichaje en un servicio específico para Registro Manual (justificando motivo), para aquellos casos donde existe una incidencia con el registro y para garantizar que siempre exista un medio para realizarlo.

Las tareas identificadas a realizar por parte de Deloitte para dar cobertura al alcance de esta necesidad son:



- Diseñar una solución que permita tener en cuenta todos los tipos de horarios que se contemplan.
- Implementar todas las funciones necesarias para automatizar el registro de los movimientos de los empleados.
- Restringir la habilidad de registrar teletrabajo únicamente a las personas que lo tienen permitido.
- Establecer una lectura de los movimientos de los empleados y su posterior procesamiento.
- Parametrizar la solución para el entorno web y la app móvil con el desarrollo de los correspondientes componentes en ambos canales.
- Implementar un Cuadro de Mando de Control del Fichaje de todos los empleados, que permita establecer filtrados de la información.
- Dar soporte y ejecutar acciones formativas, pruebas en los entornos de desarrollo, soporte a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.
- Acompañamiento en la Gestión del cambio.

C. Gestión de Pedidos, Facturación y material.

Siguiendo los objetivos de centralización de los servicios corporativos y la unificación del canal de atención al empleado, se quiere implementar la Gestión de Solicitudes de Compra, las solicitudes de gestión de facturas y los pedidos de material, actualmente se llevan a cabo a través de otras aplicaciones, y se pretende unificar todo a través de Servicenow, de manera que se permita registrar peticiones de compras, gestión de facturas y solicitudes de material, integrando ServiceNow con los Portales de Logística, Portal de Proveedores y app pedidos, herramientas que pivotan en nuestro ERP SAP B.O.

Para ello es necesario mantener y asegurar que todo lo que se hace actualmente desde la aplicación de pedidos se podrá realizar a través del Portal del Empleado (web y app móvil) enriqueciendo las funcionalidades del portal, para dar mayor valor a los servicios.

Para dar cobertura al alcance, se espera que nuestro actual partner de ServiceNow, asesore a Cetursa en la Definición del flujo por el cual deben de pasar todas las solicitudes, incluyendo el flujo de autorizaciones para que sean definitivamente aprobadas, así como el proceso desde el punto de vista del ciclo de vida de las solicitudes y los roles implicados,



junto con la visibilidad de la información. Se estiman las siguientes tareas, a llevar a cabo por parte del proveedor, necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos de alcance establecido:

- Diseño e implementación de los diferentes formularios de solicitudes identificados, mejorando los actuales a través de la extensión del modelo de datos a efectos de reporting, clasificación y eficiencia operativa, automatizando la completitud de estos en la medida de lo posible en Servicenow.
- Identificación de las comunicaciones que se realizan durante el flujo con SAP, y posterior diseño e implementación de las operaciones vía API para el envío de la información cubriendo los casos de uso de la integración.
- Modificación de los componentes requeridos del portal web y app móvil para que todos los elementos relacionados con el flujo sean visibles para los distintos roles.
- Dar soporte y ejecutar acciones formativas, pruebas en los entornos de desarrollo, soporte a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.
- Acompañamiento en la Gestión del cambio.

D. Integración con nuestro ERP SAP B.O

Con el objetivo de mantener el origen maestro único de ciertos datos clave para la gestión de los servicios, se quiere realizar un diseño e implementación de una interfaz entre Servicenow y SAP para mantener actualizados los datos de Expedientes, Contratos, Lotes y Proveedores Homologados por Cetursa.

Para ello el proveedor deberá abordar las siguientes tareas como parte del alcance de la integración y la consecución de los objetivos de esta:

- Análisis, estudio y diseño de los casos de uso, así como las operaciones de comunicación entre ambos sistemas para realizar la integración.
- Sesiones de trabajo con proveedor de SAP para alineamiento de las comunicaciones.
- Preparación y Parametrización de la Integración y Operaciones de envío y recepción de datos vía API REST.
- Establecer mecanismos de supervisión de la integración para su mantenimiento.
- Realizar las pruebas de integración en los entornos de desarrollo, dar soporte a las pruebas UAT y Fixing.

- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.

E. Gestión de Bolsas de horas e interfaz con proveedores.

Con el objetivo de impulsar la gestión de las horas contratadas con los proveedores por parte de los responsables de Tecnología, se precisa abordar los siguientes objetivos llevando a cabo adecuaciones sobre la plataforma Servicenow:

- Disponer de un control completo de los servicios prestados por parte de los proveedores contratados.
- Agilizar la relación con proveedores prestadores de servicios de soporte, mantenimiento y evolución de la aplicación.
- Medición de la calidad en la prestación de los servicios

(ANS de proveedores) Por tanto, se requiere:

- Diseñar e implementar capacidades para llevar un control de las bolsas de horas, en el contexto de la implantación de SPM, y con la gestión de contratos (expedientes) con proveedores y su ejecución, permitiendo al personal de Cetursa tener control de costes y horas: Planificadas, Asignadas, Incurridas y Facturadas para cada proveedor y proyecto en los procesos de Gestión de Incidencias y Peticiones de Servicio.
- Diseñar e implementar una interfaz que permita exponer ciertas operaciones en la plataforma, para facilitar a los proveedores las capacidades de actualización de incidencias (estado, notas de trabajo, incurridos de horas). De esta forma se agilizarán los servicios de soporte y su visualización para los responsables de los servicios tecnológicos de Cetursa.
- Preparar una interfaz genérica de proveedor para:
 - Permitir que los proveedores puedan actualizar incidencias y peticiones (información concreta del ticket, estado y crear notas de trabajo).
 - Permitir registrar horas asociadas al trabajo realizado (incidencias y peticiones) con TimeWorked y Horas a cargar a Proyectos (planes de recursos para bolsas de horas).
- Especificación de los campos e información necesaria para las comunicaciones con los sistemas de los proveedores.
- Diseño e implementación de las operaciones publicadas.



- Realizar las pruebas de integración en los entornos de desarrollo, dar soporte y ejecutar acciones formativas, acompañar a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.

F. Gestión de llamamientos

Dentro del ámbito de la gestión y contratación de trabajadores, una de las etapas clave del proceso es la gestión de los llamamientos. Se precisa, por tanto, incorporar nuevas funcionalidades avanzadas, que permitan la revisión del listado de personas a llamar por área, marcando la persona que deba ser llamada, facilitando esta entrada como etapa previa para su alta de forma semi automática en el sistema core de SuccessFactors, ligado a los procesos de OnBoarding/Offboarding de Sistemas.

Se precisa su implementación en la plataforma, y que esta a su vez se integre con la solución de onboarding futura en ServiceNow para asegurar que una vez se realice el llamamiento se genere el ID del empleado que ha aceptado.

Para llevar a cabo la cobertura de esta funcionalidad, se identifican las siguientes tareas a abordar por parte del proveedor:

- Preparación y Parametrización del caso, incluyendo las distintas actividades para la gestión de la lista de llamamientos.
- Integración con sistema SAP SuccessFactors para iniciar el proceso de alta del empleado llamado una vez que ha aceptado su incorporación.
- Dar soporte y ejecutar acciones formativas, pruebas en los entornos de desarrollo, soporte a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.
- Acompañamiento en la Gestión del cambio.

G. Portal Manager y calendarios

Desde la perspectiva de los responsables, jefes de departamentos y directores, se precisa extender las funcionalidades de gestión y supervisión de los equipos de trabajo. Para ello se necesita definir, diseñar e implementar el portal del mánager dentro de ServiceNow,



portal que se integrará con nuestra solución de gestión de personal de SSFF, de manera que se permitirá visualizar a todos los empleados sus horarios de trabajo y calendario de vacaciones. Se requerirá incorporar los flujos de gestión de peticiones que integren las tareas de ciertas peticiones que desencadenan (según aprobaciones) procesos de gestión de personal como vacaciones, horas extras, etc. Para poder abordar este alcance de solución, se estima que el proveedor deberá realizar las siguientes tareas:

- Integración con sistemas Core de Cetursa - SuccessFactors - para obtener información de equipo y aprobaciones básicas, vacaciones, tiempos, así como visualización del calendario y delegaciones.
- Preparación y Parametrización del Portal del Manager, incluyendo las distintas áreas: aprobaciones, cuadro de mandos de visualización de empleados y gestión de documentos para el desarrollo y potenciación de los managers.
- Integrar con sistema SAP SuccessFactors para visualizar aprobaciones y los datos de empleado relevantes para los managers.
- Realizar las pruebas de integración en los entornos de desarrollo, dar soporte y ejecutar acciones formativas, acompañar a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.
- Acompañamiento en la Gestión del cambio.

H. Onboarding/Offboarding de usuarios en sistemas

Una de las problemáticas que más trabajo manual y errores genera, es la gestión de los usuarios en los diferentes sistemas de los que dispone Cetursa. Actualmente no se tiene una integración entre las diferentes plataformas que permita un control del alta, baja y modificación de los usuarios. A esto hay que añadirle que los procesos de OnBoarding/Offboarding de los empleados requieren de una labor muy manual e ineficiente, generando errores que ralentizan la gestión e involucran a muchos equipos. Se precisa que el proveedor aborde una iniciativa de diseño e implementación de las interfaces para que se integre ServiceNow con los principales sistemas CORE de Cetursa, garantizando el proceso de sincronización de usuarios por la activación o alta de los mismos, logrando canalizar el flujo de gestión, teniendo trazabilidad y automatizando el mismo para ganar en eficiencia operativa. Como previo al diseño e implementación de estos mecanismos, Cetursa ha abordado un proyecto de Definición (ToBe) del modelo de

Gestión de Identidades realizando un análisis de la situación actual, planteando una arquitectura de integración que permita cubrir estos objetivos. De esta forma, se precisa que el proveedor implemente los mecanismos necesarios para unificar y aprovechar las capacidades de integración de la plataforma, enlazando con los procesos de gestión de peticiones de servicio de tecnología y gestión de los llamamientos a empleados. Para ello se plantea abordar las siguientes tareas por parte del proveedor:

- Integración con sistemas Core de Cetursa a través de spokes que ofrezca la solución. Se requiere esfuerzo de equipos externos tales como Sistemas (para Microsoft Entra ID) y Proveedores (Estrada para SuccessFactors)
- Implementar las operaciones via API con las plataformas corporativas dando cobertura a los casos de uso identificados y diseñados.
- Especificar toda la información necesaria para dar cobertura a las necesidades específicas de cada sistema de forma que estén sincronizados en información.
- Establecer mecanismos de control que faciliten el mantenimiento.
- Diseñar e implementación las operaciones publicadas para garantizar las tareas de sincronización.
- Realizar las pruebas de integración en los entornos de desarrollo, dar soporte y ejecutar acciones formativas, acompañar a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.
- Acompañamiento en la Gestión del cambio.

I. Formación y certificación de trabajadores.

Siendo Servicenow el punto central de comunicación y, mediante el cual, se pretende ampliar el grado de colaboración de los empleados en las necesidades de gestión de la empresa, se requiere dotar a la plataforma de capacidades para que los trabajadores puedan abordar procesos formativos, exámenes que valoren el aprendizaje y, en algunos casos, la firma por parte del trabajador de la asimilación del contenido que tienen impacto en el cumplimiento normativo para diversos ámbitos.

En este sentido, se requiere abordar como alcance de los trabajos por parte del proveedor:

- Diseño, configuración e implementación integral de casos de formación en un ámbito, que permita dirigir la formación a un colectivo específico parametrizado. La



solución debe abarcar desde el lanzamiento de la formación hasta el seguimiento de su completitud, garantizando la trazabilidad del proceso formativo.

- La formación se estructura en dos etapas principales:
- En primer lugar, los trabajadores deben completar la lectura obligatoria del curso de formación.
- A continuación, deberán realizar un examen, que será considerado aprobado únicamente si alcanzan una puntuación mínima fijada (por ejemplo, del 80% para Prevención de Riesgos Laborales).
- Para abordar su configuración, las preguntas del examen deben ser previamente definidas. Cada trabajador dispondrá de al menos dos intentos para superar el examen, sin necesidad de recurrir a la asistencia de un agente de Recursos Humanos.

Además, el sistema permitirá realizar un seguimiento detallado del progreso, incluyendo el número de trabajadores que han leído el curso, completado el examen y finalizado la formación.

Los ámbitos específicos identificados para estas formaciones son: Formaciones para Prevención de Riesgos Laborales, Formación Para Plataformas y uso de recursos corporativos (restauración, nuevos empleados, etc).

Para ello se espera abordar el diseño y construcción de una solución que dé cobertura a estos objetivos, estimando las siguientes tareas a realizar por parte del proveedor:

- Configuración de nuevos servicios de Recursos Humanos (RRHH) que centraliza las actividades relacionadas con la formación.
- Configuración para el lanzamiento masivo de la formación dirigida al colectivo específico de empleados, garantizando accesibilidad y trazabilidad.
- Diseño e implementación de un cuadro de mandos que permita a los responsables monitorear el progreso de la formación, incluyendo métricas clave como la lectura del curso, la realización del examen y el cumplimiento final.
- Dar soporte y ejecutar acciones formativas, pruebas en los entornos de desarrollo, soporte a las pruebas UAT y Fixing.
- Despliegue y Soporte Hypercare en Producción.
- Acompañamiento en la Gestión del cambio.

J. Gestión de operaciones de campo y turnos.

Siguiendo la estrategia de digitalización de la compañía y control de gestión, se precisa abordar una iniciativa que tiene como objetivo principal la implantación de una solución integral de gestión de operaciones de campo, para mejorar la coordinación, eficiencia y trazabilidad de todas las actividades técnicas, de mantenimiento y resolución de incidencias que afectan al funcionamiento diario de la estación. Para ello, tras un ejercicio de valoración, se optará por ampliar el licenciamiento de Servicenow para implantar las soluciones de Field Service Management, Customer Service Management y WorkForce Optimization.

Dada la complejidad de los entornos de alta montaña, la estacionalidad y la variedad de infraestructuras y servicios involucrados, las soluciones deben ofrecer en ServiceNow una plataforma única y transversal que dé soporte a los diferentes equipos operativos, mejorando la planificación, ejecución y control de las intervenciones en tiempo real.

Los beneficios esperados de esta iniciativa son:

- Optimización del uso de recursos técnicos y humanos, mediante una planificación dinámica que tenga en cuenta turnos, ausencias, especializaciones y carga de trabajo.
- Reducción de los tiempos de respuesta ante incidencias e imprevistos, gracias a la automatización de flujos y a la visibilidad compartida entre equipos.
- Aumento del mantenimiento preventivo, minimizando averías críticas y mejorando la disponibilidad de activos estratégicos como remotes, sistemas de nieve artificial o instalaciones clave.
- Coordinación fluida entre responsables, jefes de equipo y operarios, con una herramienta común y actualizada en tiempo real.
- Capacidad de operación en movilidad, para que los técnicos de campo puedan ejecutar, registrar y cerrar tareas directamente desde sus dispositivos.
- Trazabilidad completa de cada incidencia o tarea de mantenimiento, con registro histórico, ubicación, técnicos implicados y materiales utilizados.
- Mejora en la toma de decisiones, mediante dashboard operativos e informes sobre carga de trabajo, efectividad del mantenimiento, gestión de turnos y disponibilidad de recursos.

El sistema tiene como objetivo optimizar la gestión de las operaciones técnicas y de



mantenimiento de la estación, facilitando la colaboración entre los distintos departamentos y mejorando la planificación, ejecución y seguimiento de todas las intervenciones de campo. Permitirá una gestión eficiente de incidencias, mantenimientos, recursos humanos, turnos de trabajo y activos, adaptándose a la operativa real de la estación y a su naturaleza estacional, dinámica y multidisciplinar.

La solución será utilizada por distintos equipos operativos y de soporte, entre ellos:

- Remontes mecánicos.
- Producción de nieve y mantenimiento de pistas.
- Mantenimiento general (electricidad, fontanería, calefacción, climatización).
- Restauración y alojamiento.
- Servicios auxiliares (baños, edificios, accesos).
- Personal de operaciones y servicios internos.

Se requieren para ello las siguientes funcionalidades, de las cuales se espera que el proveedor realice una labor de Diseño, Implementación y Lanzamiento:

1. Gestión integral de incidencias operativas

- Registro y categorización de incidencias por parte de cualquier trabajador autorizado (ej. rotura de tubería, corte eléctrico, fallo en baños, acceso bloqueado, etc.).
- Asignación automática o manual de responsables para la resolución, en función del tipo de incidencia, la urgencia y la localización.
- Seguimiento completo del ciclo de vida de cada incidencia, desde su detección hasta su resolución y cierre, con trazabilidad y registro de tiempos.

2. Planificación y ejecución de tareas de mantenimiento

- Gestión de planes de mantenimiento preventivo sobre los activos e infraestructuras críticas, con posibilidad de definir ciclos y reglas de programación.
- Generación automática de órdenes de trabajo según el calendario definido para cada activo.
- Gestión de mantenimiento correctivo derivado de incidencias detectadas por personal o por sensores técnicos.



- Posibilidad de respuesta ante trabajos no planificados o emergencias, con prioridad automática en la programación diaria.
- Clasificación clara entre tareas planificadas y no planificadas, y capacidad para analizar desviaciones.
- Dirigir y autorizar los trabajos desde un único espacio de trabajo.

3. Asignación dinámica y optimizada de recursos humanos

- Registro y consulta de la disponibilidad real del personal técnico, incluyendo turnos, bajas, vacaciones y ausencias ya existentes en el sistema de RRHH.
- Asignación automática de tareas basada en criterios como:
 - Disponibilidad horaria
 - Capacidades técnicas o certificaciones
 - Experiencia previa en activos similares
 - Proximidad geográfica o zona de responsabilidad
 - Nivel de carga de trabajo actual
- Posibilidad de reasignar tareas fácilmente ante imprevistos o urgencias.
- Solo se le deben poder asignar trabajos a personal que tenga los títulos y certificaciones correspondientes. Por ejemplo si alguien no tienen el título de trabajo en “espacios confinados” no puede hacer trabajos en arquetas por ejemplo.
- En cada uno de los trabajos se debe permitir la creación de ítems tipo: Trabajador, Tiempo usado, check list de las cosas a realizar, descripción, observaciones, subir fotos.

4. Planificación y gestión de turnos de trabajo

- Programación de turnos para los diferentes equipos operativos de forma visual y flexible.
- Capacidad para gestionar:
 - Turnos rotativos
 - Turnos estacionales
 - Cobertura de fines de semana o nocturnos
 - Ajustes ante condiciones meteorológicas adversas o eventos especiales

- Visualización en tiempo real de la dotación de personal disponible por día, franja horaria y especialidad.

5. Colaboración entre responsables, jefes de equipo y técnicos

- Herramienta centralizada donde cada perfil pueda ver, asignar, aceptar, ejecutar y cerrar tareas según su rol.
- Visibilidad compartida del estado de las tareas, con alertas por retrasos, cambios o bloqueos.
- Comunicación estructurada entre equipos de distintas áreas que deban colaborar en una misma intervención (ej. obra civil + fontanería + electricidad).

6. Operativa en movilidad

- Acceso móvil para técnicos de campo, con:
 - Listado de tareas asignadas
 - Detalles de la incidencia o mantenimiento
 - Localización del lugar de trabajo
 - Documentación técnica o instrucciones
 - Captura de fotos, checklists y firma digital del parte
- Posibilidad de recibir notificaciones en tiempo real y actualizar el estado de la tarea desde el terreno.

7. Gestión de activos e inventario

- Asociación de cada intervención o incidencia a un activo específico (ej. remonte, bomba, cuadro eléctrico, etc.).
- Registro del historial de intervenciones por activo.
- Control del material necesario para cada tipo de intervención, y del inventario de piezas o herramientas disponibles.

8. Supervisión y análisis operativo

- Cuadros de mando para responsables y supervisores con indicadores clave, como:
 - Volumen de incidencias por tipo, zona o equipo
 - Porcentaje de tareas planificadas vs no planificadas
 - Tiempos medios de respuesta y resolución



- Carga de trabajo por técnico y equipo
- Niveles de cobertura de turnos
- Informes exportables para soporte a la toma de decisiones.

4. LICENCIAS.

Las licencias serán suministradas por el adjudicatario de la presente licitación, este deberá ceñirse a los resultantes de la consultoría ya realizada.

5. CONDICIONES PARTICULARES DE 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 CONFIDECIALIDAD 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 INTEROPERABILIDAD.

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/normal>



izacion/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.

6 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 es el reflejado en las siguientes tablas:

El presupuesto base de licitación se compone por un lado del proyecto de implantación, y por otro de las licencias anuales.

Desglose:

PROYECTO IMPLANTACIÓN

Implantación	
App móvil	10.000 €
Gestión de Fichajes del personal	22.000 €
Gestión de pedidos, facturación y material	38.000 €
Integración con SAP B.O	9.000 €
Gestión de Bolsas de Horas e interfaz con proveedores	6.000 €
Gestión de llamamientos	14.000 €
Portal manager y calendarios	18.000 €
OnBoarding/OffBoarding	90.000 €
Formación y certificación de trabajadores	13.000 €
Gestión de operaciones de campo y turnos	190.000 €
Bolsa de horas	115.000 €
TOTAL, IVA no incluido	525.000€

LICENCIAS

Los costes de ampliación de licenciamiento de Servicenow para el siguiente dimensionamiento de productos y suscripciones:

PRODUCTO	TIPO	CANTIDAD
Field Service Management Pro	Transactions	3000*
Business Stakeholder User	Users	20

*Se ha realizado una estimación anual de Órdenes de Trabajo que no superarían las 3000.

Por lo tanto, al año serían necesarias (según estimación) licencias para 20 usuarios con 3000 transacciones, siendo el coste de las licencias 40.000€ al año.



Para el cálculo del presupuesto base de licitación, se ha tenido en cuenta que las licencias corresponden al año natural y que este ya está iniciado, por ello el coste de las licencias para los dos primeros años serían de 75.000€

Coste de la licencia 40.000€ x Año de Contrato. En caso de prorrogar, sería por el importe total de la licencia al año 40.000€.

El importe máximo de la licitación es de 600.000 € IVA no incluido.

Jesús Ibáñez Peña
Consejero Delegado

José Luis Romero Garcés
Subdirector General

Pilar Ruiz Parra

Jefa departamento de proyectos software



cetursa.es