PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE HIOPOS CLOUD EN CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.

Contenido:

1. CETURSA SIERRA NEVADA, S.A. 2
2. OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN 4
3. PROCESOS DE MEJORA Y FUNCIONALIDADES. 7
4. LICENCIAS 11
5. EQUIPOS NECESARIOS. 12
6. INTERFACES PARA INTEGRACIÓN CON NUESTRO ERP. 12
7. REQUISITOS DE LAS INTERFACES PARA LA INTEGRACIÓN CON NUESTRO ERP. 12
8. TRASPASADOR MANAGER Y HIOFFICE. 20
9. IMPLANTADOR DE HIOPOS. 20
10. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO. 20
11. RESPALDO EN LA IMPLANTACIÓN. 21
12. FORMACIÓN. 21
13. SERVICIOS DE URGENCIA, MANTENIMIENTO, EQUIPOS, ALOJAMIENTOS Y NUEVAS VERSIONES 22
14. CONDICIONES PARTICULARES EN LA EJECUCIÓN 24
15. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN. 32
16. GESTIÓN DEL CAMBIO 35

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

1. CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.

Cetursa Sierra Nevada, S.A. es la empresa pública andaluza que explota la única Estación de Esquí, Snowboard y Montaña de Andalucía. Es una sociedad mercantil que actúa en régimen de competencia y libre mercado que está participada principalmente por la Junta de Andalucía (95,90%) y cuenta como socios con el Ayto. de Granada (2,63%), la Diputación Provincial de Granada (0,44%), el Ayto. de Monachil (0,23%) y Fundación Caja Granada (0,80%).

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 volver a ser una de las mejores estaciones de esquí y snowboard de Europa, promoviendo la actividad deportiva en sus instalaciones y respetando siempre los valores medioambientales del entorno protegido en el que se realiza la mayor parte de su actividad.

La actividad desarrollada por Cetursa Sierra Nevada, S.A., es un importante tractor del empleo y generador de riqueza para los pueblos y ciudades de su entorno, creando puestos de trabajo directo e indirecto -con un importante factor multiplicador en empleo y creación de riqueza para su entorno- 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, desarrollando también una importante labor de apoyo y difusión de los deportes de invierno en nuestra comunidad y entre los grupos con más dificultades de acceso a estas actividades (RSC).

Con las inversiones y proyectos que acomete la entidad se pretende adicionalmente una mejora en la eficiencia energética de maquinaria, edificios e instalaciones industriales de transporte y la reducción de la Huella de Carbono en un sector turístico, el de la nieve que se ha visto especialmente afectado por la pandemia de COVID-19 debido a las restricciones de movilidad y a las limitaciones a su actividad con aforamientos o reducción de su capacidad en pistas, remontes, hoteles, restaurantes o tiendas, sector que necesitan un revitalización rápida mediante inversiones que contribuyan a la transición hacia una economía digital y verde y hacen de tractor de la economía granadina y andaluza, además de un aumento de la productividad de la empresa con mejores equipamientos e instalaciones que permitirán una mayor competitividad con el resto de las estaciones de esquí españolas y europeas, así como la reducción de costes de mantenimiento y un mejor control de todos nuestros procesos productivos.

Dentro de las prioridades detectadas por la Junta de Andalucía, al objeto de asegurar la ejecución de los fondos europeos y de su impacto, y a fin de prestar asistencia para favorecer la reparación de la crisis en el contexto de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias sociales y para preparar una

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

recuperación verde, digital y resiliente de la economía, CETURSA ha sido identificada como potencialmente clave en el impulso de esta.

La actividad generada por la Estación de Esquí y Snowboard de Sierra Nevada, en su conjunto, asciende a varios centenares de millones de euros, dando empleo a varios miles de personas, lo que supone una importante cuota del PIB granadino y del empleo en la provincia.

La Consejería de Hacienda y Fondos Europeos ha considerado dentro de su regulación COVID de vuelta a la actividad que la propia de Cetursa Sierra Nevada, S.A. entra dentro de la definición de sector estratégico para la recuperación de la actividad socioeconómica.

Según estudio realizado en 2015 por la Universidad de Granada, la Estación de Esquí, Snowboard y Montaña genera el 2,19% del VAB total del sector servicios de la provincia de Granada, y el 1,73% del VAB del conjunto de sectores. En cuanto a empleo, Sierra Nevada da trabajo al 2,37% de los ocupados del sector servicios de la provincia y al 1,85% de todos los ocupados de la economía granadina.

PLAN ESTRATÉGICO 2020-2030

El nuevo plan estratégico Sierra Nevada 2020-2030, en elaboración, y del que ha sido presentado a la prensa las grandes líneas del mismo, apuesta ya desde su primer borrador 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, como expuso el Consejero Juan Bravo en su intervención el 20 de febrero de 2020 en el Parlamento de Andalucía, sigue las recomendaciones de la Federación Internacional de Esquí (FIS), entre otros organismos, y 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.

El Plan Estratégico Sierra Nevada 2020-2030 propone entre las muchas actuaciones previstas para su primer desarrollo, Plan de Inversiones 2020-2025, la mejora de sus establecimientos y de sus sistemas,

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

como es en particular la gestión de nuestros Restaurantes. Es por ello por lo que se ha decidido actualizar nuestro actual software ICG a Hiopos en nuestros establecimientos de restauración. Una mejora considerable ya que el nuevo software se integraría completamente con nuestro nuevo ERP SAP B.O mediante webservice, además de con nuestro actual sistema de ventas Ski Data.

2. OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

En este Pliego Técnico, se definen las características, necesidades técnicas y funcionales para diseñar y desplegar la actualización de nuestro actual software de gestión en todos nuestros establecimientos de Hostelería en Cetursa Sierra Nevada S.A. (Cetursa), de manera que permita realizar una mejor gestión, administración y control.

La implantación de este nuevo software es una decisión estratégica y clave para Cetursa.

Por su parte, la elección de HIOPOS es debida a que se pretende actualizar el actual software, ya implantado al completo en Cetursa. Dicha actualización se debe llevar a cabo por los motivos expuestos a continuación, no limitando en ningún caso dicha elección la concurrencia de licitadores, puesto que hay muchos partners que pueden ofertar HIOPOS.

En el presente pliego técnico se recoge con máximo detalle el objeto a desarrollar por el adjudicatario, se ha considerado clave evaluar con mayor peso los criterios de adjudicación relacionados con la calidad del licitador a fin de garantizar la selección del mejor adjudicatario para la prestación del servicio con las máximas garantías para Cetursa.

Los objetivos del presente Pliego Técnico son:

- Definir el alcance funcional de cada una de las nuevas aplicaciones.
- Definir el alcance funcional de las interfaces de comunicación entre las nuevas aplicaciones y las ya existentes.
- 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.

Las nuevas aplicaciones solicitadas son:

- Un nuevo software HIOPOS como plataforma central para gestionar nuestros establecimientos de restauración.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- Desarrollo de la interfaz de comunicaciones para integración de las nuevas aplicaciones con el ERP existente en Cetursa.

La herramienta software principal es HIOPOS. Además, esta plataforma comunicará con todos y cada una de las aplicaciones del ecosistema digital de Cetursa.

Cetursa, elige el software HIOPOS, por ser la versión actualizada de ICG, nuestro sistema de gestión actual, por las siguientes características:

En grandes rasgos se diferencia del resto de las soluciones “Windows” (ICG es la solución actual que funciona en Windows) en las siguientes características principales:

- Hiopos está Desarrollado totalmente en Android, sin dependencia de licenciamiento ni en el software, ni de los equipos.
- No requiere hacer una inversión inicial en la compra de licencias.
- No existe dependencia de un servidor de bases de datos local para que puedan funcionar los demás terminales (incluidas las telecomandas usadas en todos nuestros establecimientos).

En cuanto a las aplicaciones hay que destacar las siguientes características:

- Los puntos de venta son de fácil uso: Software intuitivo con una innovadora usabilidad táctil.
- Proporciona seguridad de acceso a los empleados, bien por huella o lector de proximidad.
- Es Multinegocio y multiterminal: Escalable, con todas las funcionalidades según necesidades.
- Permite seguir trabajando, aunque no haya conexión a la red.
- Las actualizaciones son gratuitas.
- El almacenamiento es en la nube, bastante seguro y con la Información siempre disponible.
- Configuración Multi idioma.
- Integrable 100% con CASHDRO (sistema inteligente de cobro automático).
- El licenciamiento es Pago por uso, algo primordial en Cetursa dada la estacionalidad de nuestra actividad.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- Integrable con TKIOSK, PORTALREST, software que hemos empezado a utilizar este año de forma acelerada para poder solucionar y gestionar todas las colas.
- Ofrece Fidelización de clientes.
- Pedidos online (Delivery).
- La Carta digital está incluida.
- Los Escandallos y la configuración de menús se realizan de forma fácil. Así como todo lo relacionado con Ofertas y tarifas.
- HIORDER (toma de pedidos en las mesas: telecomandas)
- Gestión de pedidos en cocina con Hioscreen (pantallas de cocina), lo cual ayuda a gestionar los pedidos y a disminuir considerablemente las colas producidas en determinadas horas punta.
- Reserva de mesas online.
- Ofrece el software ANALITICS: informes desde el móvil en tiempo real de la situación de nuestro negocio.
- HIOFFICE: solución centralizada utilizando la misma base de datos en la nube para el mantenimiento de Artículos, establecimientos, tarifas, clientes, proveedores, etc. Desde una página web.

En cuanto al soporte:

- Las actualizaciones se integran en el terminal de forma automática como una aplicación móvil.
- Mínimas intervenciones técnicas. Se sustituye el terminal por otro y con un email y contraseña sigue funcionando por donde estaba sin tener que volver a configurar bases de datos ni parámetros adicionales.
- Sin necesidad de mantener copias de seguridad, sin intrusiones de virus y demás amenazas.
- Existe la posibilidad de traspasar los datos de las aplicaciones de FRONTREST a HIOPOS.
- Existe la posibilidad de Exportar los datos via XML a otras aplicaciones.
- Existe la posibilidad de Importar los datos desde otras aplicaciones a la plataforma.

En cuanto al coste:

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- En una misma cuota mensual se incluye el derecho al uso de la aplicación, el soporte y las actualizaciones.
- Existe la posibilidad de cuota reducida (parking en los meses de baja demanda o no utilización) para mantener los datos.

Además de las características anteriormente mencionadas cabe destacar:

- En Cetursa aparecen y desaparecen líneas de negocio en momentos puntuales, puntos de venta en situaciones de mucho movimiento, y con este software de pago por uso, solo se paga el consumo en el mes que se utiliza, no se necesita una inversión de licencia inicial como nos ocurre ahora. Además, los equipos Windows y sus licencias son mucho más caros que los equipos Android, con el añadido de que se quedan obsoletos en dos años, por lo cual hay que renovar de nuevo la inversión.
- El mercado y la empresa ICG tiende a esta tecnología, a la nube, todos los desarrollos y mejoras van a estar centrados en esta plataforma.
- El enlace del actual software ICG con nuestro ERP debe hacerse mediante intercambio de ficheros ya que no soporta los webservice que se utilizan para integrar todos y cada una de las aplicaciones actuales con el ERP. Esto supone tener un mantenimiento distinto al resto, a lo que hay que añadir el elevado coste de dicho desarrollo, y el mantenimiento anual que nos piden.

3. PROCESOS DE MEJORA Y FUNCIONALIDADES.

Con el fin de poner en funcionamiento las modificaciones en el nuevo sistema en el menor tiempo posible, se ha realizado un análisis previo de todos los procesos que se necesitan, de manera que se han establecido las distintas especificaciones, requisitos y características técnicas que quedarán reflejadas en este Pliego Técnico.

A continuación, se indica de forma resumida, las necesidades funcionales de Cetursa por cada área que se quieren implementar.

Para los puntos de venta, Hiopos es el software que permite gestionar los restaurantes de forma muy sencilla. Permite gestionar todos los clientes de tu negocio, dejar ventas en espera por mesa, camarero o cliente para atender a otra. Tiene un diseño muy atractivo, intuitivo, fácil de usar y en un solo clic

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

permite hacer cualquier tipo de operación propia de un negocio de estas características. Permite añadir modificadores, formatos, escandallos y personalizar los menús. Las ventas pueden enviarse por mail, el cliente puede, opinar sobre su experiencia en nuestro negocio, consultar la información de este, de igual manera que consultar su ubicación conectándose a Google Maps, enlazar con un link sus redes sociales y conectarlo directamente con **PortalRest** para realizar reservas de mesas o compras online en el caso de los Restaurantes.

Con **PortalRest**, desde nuestra web o red social, los clientes pueden reservar mesa online las 24 horas del día, los siete días de la semana desde cualquier lugar y en tiempo real.

Con **HIORDER** se atiende y mejora la atención al cliente en terrazas, mesas y salones, incrementando la rotación de mesas, lo cual reduce los tiempos de servicio. **HIORDER** envía los pedidos al instante a las pantallas y/o impresoras de cocina instaladas en los diferentes restaurantes. Cobra directamente desde las mesas, incluso con tarjeta de crédito con un PinPad inalámbrico.

Con **HIOSTOCK** se controla la recepción de compras en el almacén, se pueden introducir los pedidos y realizar los inventarios. Además, también te permite la impresión de etiquetas de tus productos.

T-MENU: Muestra la carta o menú con la carta electrónica, se ahorran costes de impresión de la carta o el menú diario. Los clientes pueden ver el menú y la carta de forma interactiva, con fotos y descripciones de los platos, información de los ingredientes, alérgenos, calorías y sus precios.

HIOPOS cuenta con una nueva función: **Sitting,** para no perder clientes. En determinadas horas punta, tenemos Restaurantes llenos, a través de esta aplicación se crean listas de espera registrando los datos de clientes finales en una tablet a fin de poderlos avisar vía SMS cuando la mesa esté libre.

HIOPOS Analytics, es el módulo de estadística de HIOPOS, un cuadro de mandos que permite navegar por la información de cada uno de nuestros negocios desde cualquier lugar y dispositivo, con un solo click. A través de los KPI's, tablas, gráficas y cubos se puede recopilar, analizar y transformar la información para la toma de decisiones estratégicas en tiempo real. Disponible en formato web y también en apps nativas para Android y para iOS.

HIOFFICE es la aplicación web que sustituye a manager, permite configurar y gestionar de forma remota y centralizada nuestros establecimientos. Recibe a tiempo real todas las ventas y cierres de caja de cada punto de venta. Actualiza de forma centralizada productos, formatos, escandallos,

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

precios, ofertas y controla el stock en el almacén. Gestiona las compras de cada línea de negocio de una forma fácil e intuitiva.

T-QUIOSK es un punto de venta desatendido, tenemos uno en nuestro Restaurante Campanario, permite el pago con tarjeta de crédito. Trabaja de forma autónoma e ininterrumpidamente, aumenta la rentabilidad en más de un 15%, evita colas y tiempos de espera, y mejora la distribución del personal. Se encuentra integrado con **Hioscreen**, es el sistema de pantallas de cocina que ayuda a visualizar los pedidos tomados en nuestro T- Quisk. Permite gestionar la preparación de los pedidos e informar de una forma visual del estado de cada uno de los platos.

Se necesita diseñar una interfaz de comunicación de cada una de las aplicaciones por cada unidad de negocio de Cetursa con nuestro ERP. Todos los datos de HIOFFICE deben volcarse en nuestro ERP, de manera que toda la información de artículos, proveedores, pedidos, compras, entrada de mercancía, devoluciones, inventarios y ventas se enviará a SAP BO. La integración entre SAP y HIOPOS será a través de web service, la interfaz de comunicación será bidireccional, asíncrona y periódica**.**

Front Hotel, el software que gestiona a nuestros dos hoteles, deberá integrarse con HIOFFICE, mientras no se actualice ICG en nuestros Hoteles, las dos soluciones deben coexistir al mismo tiempo, se pedirá que las ventas de los Hoteles vuelquen al final del día en Hioffice.

Necesitamos también que el webservice enlace con nuestro centro de comercio como un canal online de reservas más, de manera que todas las reservas de restauración que se realicen en el centro de comercio se puedan enviar a los establecimientos correspondientes. En dichas reservas se contempla tanto la venta de productos, como descuentos o bonificaciones (el camarero cuando llegue el cliente al establecimiento pueda buscar y recuperar dicha reserva, consumirla y que así esta quede bloqueada).

Sincronizar Portal Rest para la reserva de mesas, disponibilidad del establecimiento, disponibilidad de aforo, horario de reservas, menús y demás con Neo, nuestro centro de comercio. Todas estas funcionalidades podrán ejecutarse tanto a nivel de cliente como a nivel de grupo (agencias), donde hay que tener en cuenta el aforo.

4. LICENCIAS.

Las licencias de HIOPOS serán suministradas por el adjudicatario de la presente licitación, este deberá ceñirse a las licencias requeridas en el presente pliego. No obstante, se hará una breve consultoría

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

para comprobar que no se ha producido ninguna modificación en los procesos que constituyen nuestro sistema, y en el caso de se hubiera producido, se modificarán las partidas de licencias correspondiente.

En la actualidad nuestros negocios han variado y crecido, y tenemos ICG como software de gestión. En la temporada 2022/2023 contaremos con los siguientes establecimientos que seguirán funcionando con las siguientes licencias en los puntos de venta y dispositivos pda´s:

Establecimiento	TPV	Pocket Manager	Telecomanda
Campanario	2	1	
Central Grill	3	1	
Alcazaba	2	1	3
Submarino	1		
Torreón Terraza Premiun	1	1	2
Genil	2	1	2
Nevasol	2	1	3
Wooden	1		
Mirlo	1	1	
Bodega	2	1	3
La Laguna	1	1	
Eventos	2		
Kioskos	8		
Economato Pradollano		1	
Economato borreguiles		2	

El software utilizado en cada uno de ellos:

- ICG Front Rest para cada uno de los puntos de venta de los restaurantes. En la actualidad hay un total de 18 puntos de venta que se sustituirían por Hiopos para Front rest.
- ICG telecomanda (13 licencias) para los camareros, se sustituye por Hiorder para telecomanda.
- ICG Pocket manager para gestionar los pedidos de compra y todo lo relacionado con almacén. Se sustituye por Hiostock para stockmanager. Actualmente Cetursa necesita de 12 dispositivos con Pocket manager.
- ICG Manager que es el ERP que utilizamos para la gestión de todos los procesos relacionados con las compras, el almacén, las ventas, la fabricación y los informes de estadística. Manager será sustituido por Manager Hioffice Premium.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- Portal Rest para todos los restaurantes, tenemos disponibles los restaurantes desde cualquier smartphone, de manera que se ha implementado el código QR para todos. En tres restaurantes también se ha implementado la reserva de mesa, y en el caso del Campanario se hace uso también de los pedidos on-line.
- ICGKiosk o punto de venta desasistido para comida rápida.

A continuación, se muestra una tabla con el número y tipo de licencia obtenido como resultado del análisis que necesitaremos para la temporada 2022-2023.

Equipos	licencias	Importe mensual	Total, mes	Año	Temporada	Parking
Hiopos para Front rest	20	39€	780€		4.680€	19,50€*20*6=2.340€
Hiopos para Kiosko	8	98€	784€		4.704€	49,00€*8*6=2.352€
Hiorder para telecomanda	13	19€	247€		1.482€	9,50€*13*6=741€
Hiostock para stockmanager	12	19€	247€		1.482€	9,50€*12*6=684€
Manager hioffice gold	12	170+39€	599€		3.594€	
Callscreen	5	7,5€	37,5€		225€	
Hioscreen	5	19€	95€		570€	
Sitting	2	14€	28€		168€	
Customer Caller	1	14€	28€		168€	
Brigde Hioffice *	28		129€		774€	
Portal rest Pedidos	1	39€	39€		234€	
Portal Rest reservas	2	23€	46€		276€	
Carta digital QR	9	13€	117€		702€	
Analytics	13	9	117€		702€	
B2B Export/import *	28		129€		774€	
Pack radiofrecuencia T-Quisko	8			79€		
Total, meses						
Total, explotación (6meses)					21.167€	
Total, meses parking						6.117€
Total, año						**27.284€**

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

Las licencias serán suministradas por el adjudicatario y el precio de licencia, instalación y configuración de los modelos se detallan en el apartado presupuesto.

5. EQUIPOS NECESARIOS.

A continuación, se detallan las especificaciones de todos los equipos necesarios. Los equipos suministrados por la empresa adjudicada serán estos o de características superiores.

- Tpv Hiopos156-SS de 15,6" Android con impresora integrada: pantalla táctil capacitiva de 15,6". Resolución 1920x1080 full HD. Procesador Quad-core RK 3568, 4gb de memoria RAM. 32gb disco duro. Android 11. Conexión wifi y Bluetooth. Puertos: 1 Rj45, 1 Rj11, 4 Puertos USB, 1 Micro USB, 1 Micro SD.
- HIOPOS156-MSR Lector de tarjetas para Hiopos.
- Impresora con avisador acústico con mensajes de luz programados y led frontal con aviso lumínico
- Hioscreen 21,5" Pantalla de cocina para tener un control total de los pedidos en cocina. Procesador RK3066 Cortex-A17, 1.61 Ghz. ·Memoria RAM 2GB. Android 6.0.1. Pantalla Full HD (Tecn.Capacity 10 Touch) de 21,5". Wifi, 1 Ethernet, 2 USB 2.0, 1 MicroUSB OTG, 1 SD, 1 Audio in 3,5. 2 RS232, 1 S/PDIF out
- Cajón portamonedas: cajón 41*41 cm, sensor de apertura, 8 departamentos para monedas y 4 para billetes. 1 ranura frontal y conexión RJ11
- Impresora sobremesa Zebra modelo ZD230 o superior. Resolución 203 ppp/8 puntos por mm, memoria 128 MB de Flash; 128 MB de SDRAM, velocidad de impresión 6 pulg./152 mm por segund. Sensor móvil de marca negra, rango limitado del centro al lado izquierdo. Sensor fijo de hueco descentrado. Dispensador o cortador instalado de fábrica, USB y Ethernet instalados de fábrica, Bluetooth 4.. Wi-Fi USB 802.11ac
- Tablet Rugerizada SEYPOS ZT MAX 2D. Android 10.0. 8" PULGADAS. Resolución 1280 x 800 px. RAM+ROM: 4GB+64G. dual Wi-Fi 2.4/5GHz A/B/G/N/. Micro dual sim card. IP68. batería: 8000Mah. 254 x 15 x 24mm. Peso 980g.
- Cajón portamonedas con sistema automático y compartimentos de billetes y monedas.
- T-QUIOSK Modelo 202: Quiosco doble de pago con tarjeta en ambas caras. 2 pantallas táctiles TFT LCD 31,5" y capacitivas con función multi-touch. 2 procesadores Cortex-A9, Quad Core 2 GB. Sistema Operativo Android. 2 impresoras térmica de tiquets. Cobro con tarjeta de crédito. Diseño en columna. Dimensiones (ancho x alto x fondo) 57 x 186 x 36 cm.
- T-QUIOSK Modelo 232: Quiosco doble, pago con tarjeta y efectivo. 2 pantallas táctiles TFT LCD 31,5". 2 procesadores Cortex-A9, Quad Core 2 GB. Sistema Operativo Android. 2 impresoras

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

térmicas de tiquets. Cobro con tarjeta de crédito y efectivo. Acepta, valida y dispensa billetes y monedas. Detección y rechazo billetes y monedas falsas. Tolva para carga rápida de monedas, Capacidad reciclador billetes: 200, Capacidad reciclador monedas 1.500, Capacidad cassete billetes: 1.000, Capacidad depósito monedas: 1.500, Dimensiones (ancho x alto x fondo) 57 x 186 x 36 cm

Equipos	Unidades	Precio unidad	Precio
TPV HIOPOS Android 15,6	20	612€	12.240€
HIOPOS156-MSR	18	59,00€	1.062€
BATERIA	2	45,00€	90€
HIOSCREEN	5	729€ + 59€	3.940€
CAJÓN PORTAMONEDAS	5	79€	395€
IMPRESORAS	4	390€	1.560€
TABLET RUGERIZADA	4	910€	3.640€
T- Quisk-202	2	7.290€	14.580€
T- Quisk-232	6	11.890€	71.340€
TOTAL			**108.847€**

6. INTERFACES PARA INTEGRACIÓN CON NUESTRO ERP.

El objetivo de este apartado es detallar el procedimiento por el cual se deben integrar las diferentes entidades e información entre los sistemas de SAP B1 y todos los establecimientos de restauración. El alcance de esta integración incluye las operaciones de caja por negocio de restauración en cada establecimiento. Se plantea realizar la integración por medio de Web Services para facilitar la comunicación, los avisos entre sistemas y la gestión de errores. Debido a las particularidades expuestas de aplicar dicha tecnología, se reconoce que la periodicidad del traspaso de información no será inmediata, por las características técnicas de almacenamiento de información en los equipos de TPV al trabajar en modo off-line. La interfaz de comunicación será unidireccional, asíncrona y periódica.

La periodicidad del traspaso de la información garantizada por las Franquicias mediante Web Services para las TPV (canal TPV) es a final de cada día. Si existiese canal web (ventas desde la web) este podría llegar a SAP B1 en tiempo real. Se requiere importar a SAP B1 la información de los documentos de forma secuencial, es decir, en orden de creación, donde cada caja (TPV) tendrá su propio número de serie e ID de origen. Esto facilitará la entrada de los documentos evitando saltos de numeración.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

Se definirá el mapeo de las TPV en SAP B1 para identificar la TPV de cada establecimiento diferenciado a su vez con ID de Origen. Para ello se pretende añadir un UDF 'campo personalizado' tanto para las definiciones de números de series como el ID de Origen.

MAESTROS:

- Maestro Proveedores

Crear los nuevos proveedores introducidos en Hiopos en SAP B1 y mantener actualizados los ya existentes. Al crear un nuevo proveedor o al actualizar uno existente, de forma automática, se remite a Hiopos, para su alta en el sistema, el código y el nombre

- Maestro Artículos

Crear los nuevos proveedores introducidos en Hiopos en SAP B1 y mantener actualizados los ya existentes. Al crear un nuevo proveedor o al actualizar uno existente, de forma automática, se remite a Hiopos, para su alta en el sistema, el código y el nombre

- Maestros de clientes

Los datos de los documentos originados por las transacciones de entradas y salidas con clientes son registrados en los restaurantes (parte que comunica) y se trasmitirán a SAP B1 a través de ficheros JSON vía WebServices. Al recibir dicha información en SAP B1, se generará una factura de cliente (simplificada) vinculada a un 'cliente genérico' y seguidamente se registrará uno o 'N' cobros en SAP B1 asociados a dicho Ticket/Factura.

Al ser Facturas simplificadas, dicho documento no requiere de los datos fiscales del cliente. Se omite el desarrollo de la interface de 'maestro de clientes' para el conector actual, que procesa las nuevas altas y modificaciones de datos maestros. Todas las operaciones irán vinculadas a un código de cliente genérico específicamente creado para la franquicia en SAP B1. Por tanto, cualquier información procesada con cliente, siempre será registrada contra dicho maestro.

SALIDAS:

- Factura de venta + cobro

Los datos de los documentos originados por las transacciones de entradas y salidas con clientes son registrados en la franquicia (parte que comunica) y se trasmitirán a SAP B1 a través de ficheros JSON vía WebServices. Al recibir dicha información en SAP B1, se generará una factura de cliente (simplificada) vinculada a un 'cliente genérico' y seguidamente se registrará uno o 'N' cobros en SAP B1 asociados a dicho Ticket/Factura.
Al ser Facturas simplificadas, dicho documento no requiere de los datos fiscales del cliente. Todas las operaciones irán vinculadas a un código de cliente genérico específicamente creado para la franquicia en SAP B1. Por tanto, cualquier información procesada con cliente, siempre será registrada contra dicho maestro.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- Abono de cliente (Factura rectificativa)

Los datos de los documentos originados por las transacciones de entradas y salidas con clientes son registrados en la franquicia (parte que comunica) y se trasmitirán a SAP B1 a través de ficheros JSON vía WebServices. Al recibir dicha información en SAP B1, se generará un abono de cliente (simplificada) vinculado a un 'cliente genérico' y seguidamente se registrará uno o 'N' pagos en SAP B1 asociados a dicho Ticket Rectificativa/Abono.
Al ser abonos simplificadas, dicho documento no requiere de los datos fiscales del cliente. Todas las operaciones irán vinculadas a un código de cliente genérico específicamente creado para la franquicia en SAP B1. Por tanto, cualquier información procesada con cliente, siempre será registrada contra dicho maestro.
Los Abonos de clientes serán emitidos por concepto de la cancelación de una factura emitida, la cual podrá contener o no un reembolso de dinero.
Tanto las facturas como los abonos serán registrados en SAP B1 sobre un artículo definido allí bajo el criterio contable de Cetursa Sierra Nevada que representa al mundo de artículos correspondientes a las franquicias.
Tanto las facturas como los abonos serán registrados en SAP B1 sobre un artículo definido allí bajo el criterio contable de Cetursa Sierra Nevada que representa al mundo de artículos correspondientes a las franquicias.

- Cobro y pago

Los datos de los cobros y pagos se registrarán en los restaurantes y se transmitirán a SAP B1 mediante un fichero JSON vía webServices.
Al recibir dicha información en SAP B1, se generará un cobro sobre el cliente asociado. Se podrán recibir cobros a cuenta o cobros asociados a facturas/tickets. De igual manera serán gestionados las devoluciones de dinero (pagos).

- Cancelación de Cobro y pago

Los datos de las cancelaciones de cobros se registrarán en los restaurantes y se trasladarán a SAP B1 mediante un fichero JSON vía WebService. Al recibir dicha información en SAP B1, se generará una cancelación bien de cobro o de pago sobre el cliente asociado (cliente contado).

- Datos de respuesta de Cobros y Pagos cancelados

Se recibe un fichero en formato JSON con la misma estructura, añadiendo en el campo ERROR, el posible problema que ha podido surgir, además devolvemos un nuevo campo llamado "DocNum" donde indicamos el número de documento SAP B1 cancelado

Entradas:

- Pedidos de Compra

Los pedidos de compra se grabarán en Hiopos, y se pasarán a SAP por medio de la interfaz definida. En SAP este pedido entrará como pedido borrador pendiente de aprobación por parte del responsable pertinente. Este responsable, para dar su autorización deberá comprobar manualmente que:

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- El proveedor es el correcto (aquel con el que está firmado el contrato marco que se representará en SAP por medio de un acuerdo global de compra).
- Los precios indicados en el pedido son los establecidos en el contrato.
- No se ha excedido en el importe presupuestado con este proveedor
- Otra serie de comprobaciones que se consideren dentro del procedimiento interno de Cetursa

Tras esta comprobación, el responsable deberá aceptar o rechazar este pedido. En caso de rechazarlo, deberá indicar un motivo de este rechazo. En cualquier caso, esta decisión del responsable sobre el pedido se enviará desde SAP a Hiopos.

- Albarán de Compra

La mercancía que se recibe de los proveedores se recepciona en un único almacén, que siempre es el mismo. Esta recepción se registra informáticamente en el sistema de Hiopos por medio de un dispositivo móvil que manejan los empleados de almacén.

Al finalizar la recepción del material, se enviaría desde Hiopos un único albarán (el cual puede estar relacionado con varios pedidos). A SAP no podrá llegar más material del previsto en el pedido. Este control de cantidades deberá hacerlo Hiopos.

En caso de que la cantidad recibida sea menor de la prevista, Hiopos deberá informar a SAP si el resto de unidades se cierran, porque ya no está previsto recibirlas, o se quedan abiertas en espera de un nuevo albarán futuro.

INVENTARIO:

- Ajuste de Inventario:

Dado que se registrarán recepciones de mercancías provenientes de los proveedores y estas se integrarán en SAP, lo cual hará que aumente el stock en los almacenes de Hiopos, se decide que el stock se gestionará en tiempo real en Hiopos y a SAP solo se enviará status de inventario periódicamente (en principio con periodicidad mensual).

Debido a esto, en SAP no se dispondrá de niveles de stock ni valoración de estos, en todo lo relacionado a stock gestionado por Hiopos, en tiempo real. Será necesario definir una interfaz para la comunicación desde Hiopos a SAP de estos status de inventario.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

Esta regularización de inventario será detallada a nivel de artículo y almacén/ubicación. No será un simple asiento contable de variación de existencias. Esta regularización de stock conllevará un asiento contable automático en SAP en base al coste de los artículos que, en principio, se gestionarán por media variable. Se recalca que es factible que este asiento que SAP generará automáticamente no se corresponda con el asiento deseado a nivel contable. En ese caso, los ajustes necesarios se harán manualmente por parte del departamento de contabilidad/finanzas mediante asientos de traspaso de saldos.

7. REQUISITOS DE LAS INTERFACES PARA LA INTEGRACIÓN CON NUESTRO ERP

- La interfaz de comunicaciones que se desarrolle sincronizará la información a través de sistema basado en servicios web.

- El implantador, ofrecerá una herramienta de monitorización y seguimiento de las comunicaciones en tiempo real, que sirva al personal de Cetursa como solución para el diagnóstico de las posibles incidencias técnicas en esta área, con el objetivo de dotar a Cetursa de mayor control y capacidad de análisis sobre el estado de las comunicaciones.

- La tecnología presentada debe ser tolerante a fallos, debido a que se trata de comunicaciones asíncronas, se debe garantizar que la transmisión de información entre las diferentes aplicaciones sea correcta, y ninguna transacción se pierda. Es por esto por lo que la tecnología empleada deberá incluir un sistema de encolado de transacciones como RabbitMQ / ActiveMQ.

8. TRASPASADOR MANAGER Y HIOFFICE

Se necesita este servicio que se instalará en el servidor donde está alojada la base de datos de Manager, el servicio contempla 2 escenarios. Un primer escenario que consiste en traspasar de forma transparente entidades de Manager a Hiopos.

- Entidades como son los artículos, tarifas de precios, favoritos, campos libres de artículos.
- Clientes con sus formas de pago y proveedores con sus referencias asociadas.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- Para los establecimientos de hostelería se incluye entidades como salas de venta, situaciones de cocina, formatos y modificadores, etc. vendedores y perfiles de dichos vendedores.
- Sincronizará los terminales y se verificarán las áreas de negocio. Se pueden enviar los stocks. Para ellos lo toma como inventario inicial. Incluye los costes. Se pueden enviar los históricos solo a efectos estadísticos.

Y un segundo escenario donde se reciben todas las ventas, arqueos, control de presencia y demás, de cada una de las cajas de nuestros Hoteles.

Se tendrá un control de errores e incidencias en el traspaso para poder solventarlas.

9. IMPLANTADOR DE HIOPOS

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

El proveedor debe tener la siguiente calificación mínima por parte de Hiopos:

Partner Advanced Engineering

Serán excluidas de la presente licitación las proposiciones que no tengan la calificación y experiencia en todas las soluciones de Hiopos al menos 18 meses en todas las soluciones ofertadas, se requiere también que esta calificación esté obtenida 2 años antes del presente año, es decir, durante el año 2020. Es necesario tener experiencia de 2 años en implantaciones de HIOPOS indicada previamente. Para ello, deberán incluir en la documentación acreditativa dicha calificación anterior, o una superior. Cetursa S.A. se reserva el derecho de realizar las oportunas comprobaciones con el fabricante del Software, Hiopos, 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.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

Cetursa tendrá muy en cuenta la calidad de planificación y metodología presentada por cada ofertante entorno a la implementación del sistema expuesto anteriormente. Es por ello por lo que se evaluará el plan de proyecto de cada ofertante en base a unos criterios que se detallan a continuación:

- La coordinación, administración, organización y dirección de los diferentes ámbitos del proyecto: integración de equipos, procesos y sistemas. Instalación, personalización y configuración de los diferentes módulos ofertados. Los desarrollos necesarios para la integración de todas las aplicaciones ya que todas las líneas de negocio estarán conectadas al ERP.
- 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 implicados en el proyecto.
- La documentación de las propuestas de mejoras identificadas en los procesos implantados.
- El establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados para la información manejada en el proyecto en cumplimiento de la legislación vigente.
- Cetursa espera que el proyecto este fuertemente liderado con el fin de diseñar un sistema coherente y homogéneo en torno a las necesidades de cada departamento y de las interfaces de comunicación. Por ello, cada ofertante debe exponer un plan de dirección de proyecto que alcance los objetivos en términos de diseño del sistema y organizativo.
- Desde la dirección del proyecto, se implementará un proceso de gestión del cambio que resulte en una transformación digital y operacional entre los distintos departamentos de Cetursa.
- El capital humano de Cetursa que se relacione con alguna o varias soluciones que formen parte del sistema 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 y capacidad de interactuar a un nivel avanzado con las herramientas.
- Cetursa espera recibir todo tipo de documentación de fácil comprensión y de explicaciones intuitivas acerca del diseño de nuevas opciones, funcionamiento de los procesos y flujos de trabajo. Dicha documentación o entregables deben de poder aprovecharse por Cetursa como formación básica en el uso de las soluciones para las personas que se incorporen a cada departamento en un futuro.
- Con el objetivo de cumplir con la fecha de arranque de manera satisfactoria, se valorará el plan de puesta en explotación que cada 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.
- La migración de datos, es decir, la carga de datos maestros automática al nuevo Sistema, así como cualquier actividad destinada a la depuración automática y carga efectiva de dichos datos en la nueva aplicación.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

- Suministro de licencias de todos los módulos y componentes necesarios propuestos, así como el mantenimiento de licencias durante la duración del contrato.
- Soporte post-arranque.

10. 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 3 días naturales desde la formalización del contrato.

De cara a que el ofertante pueda ofrecer su planificación de proyecto con un nivel de detalle exhaustivo, se considera como fecha de inicio de proyecto la primera semana de noviembre de 2022.

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

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

- 3 días tras la formalización del contrato para la presentación de la planificación definitiva en la implantación del sistema.
- Implantación de todos los cambios del sistema en las 4 semanas siguientes aproximadamente.
- Pruebas, validación y puesta en marcha segunda durante 15 días aproximadamente.
- 1 día para la puesta en explotación del sistema al completo.
- Durante un mes aproximadamente para el 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 2022 / 2023, el retraso en la implantación será debidamente justificado por la empresa adjudicataria, aplicándose las penalizaciones por los daños que origine este retraso según indique el pliego administrativo.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

11. RESPALDO EN LA IMPLANTACIÓN.

Dada la criticidad del cambio, se debe mantener el actual sistema funcionando como respaldo del nuevo. Si por cualquier motivo no se cumplieran los plazos indicados anteriormente, todas las aplicaciones actuales, se deben mantener operativas. Con ello se garantiza que todos los servicios actuales no se verán interrumpidos al inicio de la temporada 2022/2023, algo fundamental para el arranque de la campaña invernal.

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

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

NOTA: Las Actas de Recepción, tanto la Provisional como la Definitiva, serán elaboradas por la empresa adjudicataria. El periodo de garantía comenzará una vez se firme el Acta de Recepción Definitiva.

12. FORMACIÓN.

El capital humano de Cetursa que se relacione con alguna o varias divisiones funcionales que formen parte del sistema, debe de recibir un alto grado de formación. Se valorará positivamente que el plan de proyecto presentado por el ofertante proporcione a Cetursa de una gran autonomía en el proceso de aprendizaje sobre el uso de las herramientas, y de esta manera genere en los usuarios una gran capacidad de interactuar con la tecnología.

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

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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

13. SERVICIOS DE URGENCIA, MANTENIMIENTO, EQUIPOS, ALOJAMIENTOS Y NUEVAS VERSIONES

a. SERVICIOS DE URGENCIA Y MANTENIMIENTO

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

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

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

El licitador debe detallar el modelo de comunicaciones ante los departamentos de Cetursa. Desde el equipo de asistencia técnica del primer nivel, hasta los ingenieros informáticos del segundo nivel, se pretende conocer sus aptitudes técnicas sobre las soluciones.

El licitador debe de realizar un plan de formación interno, de manera que, una vez arrancado el proyecto, el primer nivel de usuarios avanzados tengan un elevado conocimiento del sistema. De esta manera Cetursa se asegura un servicio de atención al usuario resolutivo.

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

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

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

2	1 May a 31 Oct	Ordinario	Días laborables	

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

b. ALOJAMIENTOS

Cetursa espera recibir un dimensionamiento de recursos acorde a sus necesidades.

El dimensionamiento de los recursos ofertados por el proveedor debe justificarse entorno al número de usuarios de la solución, nivel de intensidad de uso, almacenamiento, motor de Base de Datos y comunicaciones.

Se requiere por parte del licitante, que este tenga una total capacidad de acceso y control sobre los servicios, servidores e infraestructura física sobre la que se encuentre alojado el sistema, de cara a que Cetursa no se vea afectada en los tiempos de respuesta establecidos cuando una incidencia requiera actuar de forma física sobre dicha infraestructura.

c. NUEVAS VERSIONES

Cetursa espera que el ofertante asuma cierta parte de la innovación sobre el proyecto global. El Proveedor debe de evolucionar las soluciones incorporando nuevas prestaciones de forma periódica anual y que puedan ser del interés de Cetursa.

Durante el proyecto, los interfaces de comunicación y las nuevas soluciones que se propongan deben guardar una coherencia y compatibilidad con las soluciones existentes.

El proveedor debe establecer unos periodos de garantía mínima de 12 meses por versión tras el arranque.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

La garantía presta una cobertura de asistencia técnica sobre todos los casos de soporte que afecten al funcionamiento de la versión entregada.

Cetursa recibirá documentación detallada tras el lanzamiento de nuevas versiones.

14. CONDICIONES PARTICULARES EN LA EJECUCIÓN

Por parte de Cetursa se designará a un director de Proyecto y un Coordinador de Seguimiento, los cuales realizarán las funciones de control, seguimiento y dirección de la instalación y configuración de este nuevo software. 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.

Tanto el director de Proyecto como el Coordinador de seguimiento podrán firmar los partes de trabajo y las certificaciones que la empresa adjudicataria presente.

Antes del inicio de los trabajos de cualquier tipo, de los indicados en los apartados anteriores, se realizará un replanteo con el personal que Cetursa designe en cada restaurante.

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

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

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

Para las jornadas presenciales, ya sean de formación, parametrización o de cualquier otro tipo, 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.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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

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

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

14.1 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.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

14.2 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.

14.3 CLÁUSULA DE SEGURIDAD.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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.

14.4 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

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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.

14.5 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.

14.6 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.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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

14.7 CLÁUSULA DE SEGURIDAD

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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 la categoría de seguridad de este sistema es BÁSICA. 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 Sierra Nevada, S.A., 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 (https://www.ccn-

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz."

14.8 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Se encarga al adjudicatario el tratamiento de los datos necesarios para la prestación de los servicios contratados.

El adjudicatario realizará el tratamiento cumpliendo la normativa en materia de protección de datos. Particularmente, el adjudicatario deberá evaluar los posibles riesgos derivados del tratamiento e implantar y mantener las medidas técnicas y organizativas apropiadas, garantizar la protección de los derechos de las personas afectadas y disponer de los conocimientos y recursos necesarios. Se llevará a cabo un proceso de verificación, evaluación y valoración regular de las medidas destinadas a garantizar la seguridad del tratamiento. El adjudicatario deberá atender las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD en los plazos legales.

El adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. Se mantendrá a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación anterior y se garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la normativa de datos de carácter personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de Cetursa Sierra Nevada, S.A., y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. 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 Cetursa Sierra Nevada, S.A., en el momento en que ésta lo solicite".

14.9 LOS DATOS SE ENCONTRARÁN EN TERRITORIO EUROPEO

"El encargado se compromete a tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas, salvo

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación o que hubiera obtenido una autorización previa y por escrito del responsable del contrato; la cual, de existir, se anexará a dicho contrato.

En el caso de que, por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea, el encargado se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, informará por escrito al responsable del contrato de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al responsable, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público".

14.10 PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento General de Protección de Datos informamos de lo siguiente:

Identidad del responsable: AUCON, S.L, con CIF número A18005256 y domicilio en Plaza de Andalucía, s/n sierra nevada 18196 – Monachil (Granada). Teléfono: 958 21 50 61 Correo electrónico: dpd@cetursa.es.

Puede contactar con nuestro delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: dpd@cetursa.es

En Cetursa Sierra Nevada, S.A., tratamos la información de nuestros proveedores y de las personas de contacto o de representación de los mismos con la finalidad de realizar la contratación de los servicios y el seguimiento de los contratos firmados, así como el control de la facturación y el pago de los servicios contratados. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos se comunicarán a los registros públicos de contratos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de contratos del sector público. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en Cetursa Sierra Nevada, S.A., estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios.

Asimismo, puede solicitar, en el caso que procedan, los derechos de oposición, limitación al tratamiento y portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos. Para ejercer sus derechos de protección de datos deberá dirigirse a Cetursa Sierra Nevada, S.A., mediante correo electrónico a la dirección dpd@cetursa.es o en su defecto mediante correo postal a la dirección del Responsable, debiendo acreditar en cualquier caso su identidad mediante documento identificativo. Asimismo, le informamos que tiene el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) y, de forma previa, ante el Delegado de Protección de Datos de Cetursa Sierra Nevada, S.A., en la dirección AUCON, S.L Plaza de Andalucía, s/n sierra nevada 18196 – Monachil (Granada)."

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

14.11 LUGAR DE REALIZACIÓN

Por petición de Cetursa y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de Cetursa.

15 CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN.

15.1. 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.

15.2. 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:

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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

15.3. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, 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.

15.4. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

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

15.5. 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.

15.6. Apertura de servicios.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

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.

15.7. 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 del mismo 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.

15.8. Cumplimientos de la legislación vigente teniendo en cuenta la nube.

En el caso de que el software contratado, dadas sus características, tenga acceso a datos de carácter personal de los trabajadores de Cetursa Sierra Nevada, S.A., o información de carácter confidencial de dicha entidad almacenada en la nube, la misma deberá ser utilizada solo para la finalidad objeto del contrato, respetándose en todo caso tanto la LOPD y resto de normativa europea. En ningún caso se podrán utilizar dichos datos o información para fines propios o distintos de los necesarios para el desempeño del objeto del presente contrato.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

16 GESTIÓN DEL CAMBIO

Gestionar el cambio es clave para la implementación del nuevo sistema, y que éste tenga el éxito que se pretende. Es imprescindible transformar los nuevos procesos del negocio con las nuevas funciones del sistema implantado en cambios "reales".

Con cada uno de los usuarios designados por Cetursa, y que representarán a todos los procesos involucrados, se establecerán los procedimientos manuales y formas o rutinas de trabajo en su día a día. La empresa adjudicataria identificará que procesos ya no estarán en el nuevo sistema, y explicarán correctamente y de una manera clara cómo van a ser realizadas esas tareas con los nuevos cambios.

Para evitar, suavizar y minimizar el impacto de los cambios requeridos por las implementaciones del sistema, se requiere que la empresa licitadora elabore una estrategia de comunicación adecuada. Esta estrategia se deberá dimensionar en función a la cantidad y profundidad del alcance de los cambios en los procesos. Conforme se van desarrollando los cambios específicos, estos se deben explicar claramente y de una manera bien definida para que los empleados reciban las comunicaciones dirigidas correctamente a cada grupo de trabajo y empleado individual. Estas comunicaciones también deberán adaptarse a los requisitos finales de trabajo específicos de cada operario. Es muy importante identificar “El qué”, “Cuándo”, “Por qué” y “Cómo” de los cambios específicos para que los trabajadores se sientan arropados y respaldados en este proceso de cambio.

Toda la información debe ser entregada a través de los canales más eficaces para esos grupos de trabajo específicos, ya sean reuniones en persona, correos con documentación, boletines en el tablón de anuncios, etc. Todos los cambios resultantes de la implementación de los nuevos cambios tendrán que ser comunicados, estructurados y bien definidos.

Una vez que haya finalizado la implementación, y haya concluido la semana de arranque, se iniciará el proceso de acompañamiento. Hay que realizar un seguimiento de todas y cada una de las actividades del proyecto. Para ello habrá que optimizar los beneficios esperados por la implementación, midiéndose los resultados obtenidos después de la entrada en funcionamiento. Se identificarán las causas de los posibles problemas o incidencias, y se implementarán acciones correctivas.

Cetursa espera de la empresa adjudicataria que haya un responsable que lidere el proceso la gestión del cambio. Durante un periodo mínimo de 1 semana se espera un plan de trabajo que acompañe a los empleados involucrados en la implementación.

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256

Jesús Ibáñez Peña
Consejero delegado

Jesús Ibáñez Peña

Pilar Ruiz Parra
Técnica de sistemas informáticos

PILAR RUIZ PARRA

Inscrita en el registro Mercantil de la provincia de Granada al tomo 556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, inscripción 71 - CIF A-18005256