



Asturias
paraíso natural

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE CONTROL DE ACCESOS, RECARGAS ONLINE Y VENTA DE FORFAITS PARA LA ESTACIÓN INVERNAL FUENTES DE INVIERNO.

Expediente. Nº CM 56-19

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego es el de establecer las condiciones técnicas por las que se ha de regir el mantenimiento preventivo y correctivo y soporte de las aplicaciones informáticas que gestionan el sistema de control de accesos, recargas online y venta de forfaits para la Estación Invernal Fuentes de Invierno.

Las aplicaciones informáticas son las siguientes:

- Summit.Logic Skidata: sistema de control de accesos mediante tornos.
- Fortait: sistema venta y expedición de billetes en taquillas.

El objeto del contrato se divide en dos lotes, siendo el objeto de cada lote el que se indica a continuación:

- ✓ Lote nº 1: Actualización de licencias del programa de control de accesos Summit.Logic de Skidata, página web de recargas online con su mantenimiento y ayuda Hot-line.
- ✓ Lote nº 2: Actualización de licencias del programa Forfail de venta de billetes con ayuda Hot-line, comprobación del funcionamiento de los tornos del control de accesos y puntos de venta.

2.- LOTE nº 1. "SUMMIT.LOGIC SKIDATA: SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS MEDIANTE TORNOS".

2.1 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS, TORNOS.

Se suministrarán las licencias y actualizaciones con la anticipación suficiente antes del inicio de cada temporada invernal, según los calendarios oficiales publicados en el Decreto de Precios Públicos del Principado de Asturias. Las actualizaciones del software serán sobre la última versión disponible del sistema. La Estación dispone actualmente del programa Summit.Logic de control de accesos (tornos) de la marca Skidata, las actualizaciones no implicarán la sustitución de ninguno de los tornos actualmente en servicio. Las actualizaciones se harán sobre los 14 tornos de los que ahora dispone la Estación, y que físicamente están a la entrada de cada uno de los remotes existentes. Los tornos están conectados a ordenadores locales situados en las casetas de control de cada remonte, que a su vez están gestionados por un servidor central ubicado en el edificio de usos múltiples de la Estación. Las actualizaciones se harán sobre los tornos, ordenadores locales y servidor central.



Asturias
paraíso natural

2.2 PUESTA EN MARCHA DE LA WEBSHOP DE RECARGAS.

La Estación Fuentes de Invierno, comparte con Valgrande-Pajares una webshop de recargas online que requiere de unos servicios y equipamiento para su funcionamiento, en base a la siguiente operativa: el usuario realiza una compra de un producto de esquí del catálogo de la Estación a través de su página web, produciéndose la conexión con la pasarela bancaria para el cobro del importe, una vez finalizada la orden, se envía a un servidor DTA que remite posteriormente el permiso a la Estación, permitiendo el paso por los tornos tan pronto como la tarjeta chip es detectada por estos, activándose la compra realizada.

La operativa descrita, así como la información de la compra debe estar prevista e integrada en el programa de ventas online instalado por el adjudicatario.

Para ello, antes del inicio de cada temporada, el adjudicatario deberá de activar los servicios y equipos que conforman esta solución, realizando las siguientes comprobaciones y actualizaciones:

- Puesta en marcha de la webshop, con la configuración de los diferentes tipos de billetes y precios, según el Decreto de Precios Públicos, con sus pruebas de funcionamiento.
- Activación de la atención telefónica de soporte de incidencias.
- Hosting de la aplicación webshop.
- VPN entre el servidor de la estación y el servidor de la webshop.
- Certificado SSL para compra segura.
- Canal DTA con la estación.
- Actualización del software Freemotion.Logic para 1 DAZ y 3 MIZ de Skidata.

2.3 MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB DE VENTAS DE BILLETES ONLINE DURANTE LA TEMPORADA INVERNAL.

Los usuarios que dispongan de tarjeta chip de la Estación podrán, a través de la su página web, realizar operaciones de recarga sobre diferentes modalidades de billetes. Las operaciones de mantenimiento necesarias se llevarán a cabo durante los meses de noviembre a abril, periodo en el que habitualmente puede estar abierta la Estación a la práctica de los deportes de invierno. Para ello, la adjudicataria dispondrá de un técnico con el que pueda contactar el personal de la Estación asociado a la venta de billetes, para que pueda resolver las incidencias que se pudiesen producir sobre la venta online. La asistencia será en horario de 8:00 a 17:30 horas durante toda la temporada invernal. Dicha asistencia se llevará a cabo de forma telefónica, debiendo de ser proporcionado a la Estación el número de teléfono de contacto. En previsión de que fuese necesaria la comunicación de forma telemática, por parte de la Dirección General de Tecnología de la Información y la Comunicaciones, se establecerá una conexión por VPN entre el servidor donde se ubica el software de funcionamiento del sistema de control de accesos y la empresa adjudicataria.

2.4 MANTENIMIENTO DEL ALOJAMIENTO DE LA PÁGINA WEB DE VENTA ONLINE DE BILLETES.



Asturias
paraíso natural

Han de realizarse durante los seis meses de ejecución de contrato asociado a cada temporada invernal. La adjudicataria se encargará de la realización de todas las operaciones necesarias que garanticen el mantenimiento del alojamiento de la página web de venta de billetes online.

2.5 ACTUALIZACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA ONLINE DE BILLETES.

Se realizará con la anticipación suficiente antes del inicio de cada temporada invernal, según los calendarios oficiales publicados en el Decreto de Precios Públicos del Principado de Asturias, debiendo, en cualquier caso, estar operativos antes de la entrada en vigor del plazo de la venta en prepago de los abonos anuales. Las actualizaciones permitirán la venta tanto de billetes propios de Fuentes de Invierno, como los de uso conjunto con la Estación de Valgrande-Pajares. El actual sistema de venta de billetes online obliga a la suscripción de un canal de venta para sus billetes y de otros canales cuando se vendan billetes de forma conjunta con otras Estaciones, como ocurre con los billetes conjuntos con la Estación de Valgrande-Pajares.

2.6 TRANSACCIONES POR CONSUMO DE OPERACIONES DE RECARGAS ONLINE REALIZADAS.

Dentro del alcance de la presente licitación, estarán incluidas todas las operaciones de recarga online que se produzcan durante la temporada invernal, sin que represente ningún coste adicional para la Estación Invernal Fuentes de Invierno.

2.7 DIRECTRICES TECNOLÓGICAS.

La adjudicataria, garantizará su compromiso de seguir las directrices tecnológicas estándar que le sean marcadas desde la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en cuanto a protocolos de actuación, guías, métodos y procedimientos a seguir, así como aportar la documentación oportuna en caso de que se considerase necesario. Cualquier acción que se realice sobre su aplicación, que pudiese suponer impacto sobre el ámbito de trabajo de la Administración del Principado de Asturias, se deberá de ajustar a las metodologías y catálogo de buenas prácticas seguido por la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Principado de Asturias.

3.- LOTE Nº 2. "FORFAIT: SISTEMA VENTA Y EXPEDICIÓN DE BILLETES EN TAQUILLAS".

3.1 ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE TAQUILLAJE.

La Estación Invernal Fuentes de Invierno, posee el programa de ventas denominado "Forfait", que es compatible con el sistema de control de accesos de Skidata.

La adjudicataria suministrará una versión actualizada, antes del inicio de cada temporada, del programa de emisión de forfaits y abonos anuales denominado "Forfait", actualmente en la versión "Forfait 24.0", incluirá además de los cambios legales pertinentes, las mejoras que haya recogido de todos sus clientes a lo largo de la anterior temporada.



Asturias
paraíso natural

El software de ventas se entiende estándar, y por tanto, hará posible que los productos vendidos en Fuentes de Invierno (billetes en diferentes modalidades), sean compatibles con la Estación de Valgrande-Pajares, y con las Estaciones de la Diputación de León (S. Isidro y Leitariegos), que también utilizan la base de Skidata en sus controles de accesos. Así mismo, podrá ser compatible con cualquier otra Estación con la que puedan establecerse convenios de colaboración, y que también utilice el sistema de control de accesos de Skidata.

Durante la prestación del servicio, el adjudicatario irá incluyendo al software de venta, todas las mejoras que surjan de la dinámica de venta en las taquillas como en la venta online, destinadas a solventar dificultades que pudiesen surgir de la propia operativa, siempre previa comunicación a la Dirección de la Estación.

El programa de ventas contendrá, además de las aplicaciones actuales, las siguientes:

- Informes contables de ventas diarias en formato Excel.
- Resumen diario de ventas online.
- Resumen diario de ventas enviado vía e-mail a las direcciones que se proporcionen.

3.2 DIRECTRICES TECNOLÓGICAS.

La adjudicataria, garantizará su compromiso de seguir las directrices tecnológicas estándar que le sean marcadas desde la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en cuanto a protocolos de actuación, guías, métodos y procedimientos a seguir, así como aportar la documentación oportuna en caso de que se considerase necesario. Cualquier acción que se realice sobre su aplicación, que pudiese suponer impacto sobre el ámbito de trabajo de la Administración del Principado de Asturias, se deberá de ajustar a las metodologías y catálogo de buenas prácticas seguido por la Dirección General de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Principado de Asturias.

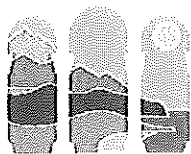
3.3 EQUIPOS PROPIOS DE LA ESTACIÓN PARA LA VENTA DE BILLETES Y CONTROL DE ACCESOS.

La Estación dispone de los siguientes equipos específicos para operar con el sistema de control de accesos Skidata, sobre los cuales la adjudicataria tiene que realizar labores de mantenimiento:

- 14 TORNOS SKIDATA 370i (control de accesos, situados a la entrada de los remotes de la Estación)
- 5 IMPRESORAS CODER UNLIMITED (expedición y codificación forfaits)
- 3 IMPRESORA DE TICKETS EPSON TM-T70 o (Tickets de resguardo de venta)
- 1 IMPRESORA ZEBRA P310i (impresión de abonos anuales)
- 1 IMPRESORA ZEBRA Z4M (impresión forfaits papel para ticket de silla)

La situación física de los equipos responde a la siguiente configuración:

- 14 tornos, situados en los 3 telesillas, 1 telesquí y 1 cinta remontadora.
- 3 puntos de venta situados en el edificio de taquillas, ubicado en la base de la Estación.
- 2 puntos de venta situados en las oficinas de la Estación, ubicado en el edificio de usos múltiples de la zona baja.



Asturias
paraíso natural

Todos los equipos están conectados a ordenadores propiedad de la Estación, y sobre los cuales la adjudicataria no tiene que realizar labores de actualización o mantenimiento.

3.4 MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PROGRAMADO Y COMPROBACIÓN DEL HARDWARE ASOCIADO.

La Estación Invernal Fuentes de Invierno, utiliza actualmente los siguientes programas informáticos:

- Programa de ventas de billetes y abonos anuales "Forfait"
- Programas de control y gestión de los tornos de control de accesos "MIZ-DAZ" de Skidata.
- Enlace con la venta online WEBSHOP Skidata.

Estarán incluidas todas las actuaciones de soporte sobre el software del sistema de ventas y control de accesos existente en la Estación.

La adjudicataria informará a la Dirección de la Estación, sobre la operativa de puesta en marcha para proceder a las actualizaciones, calendario previsto de ejecución, etc., con la suficiente antelación al inicio de la temporada.

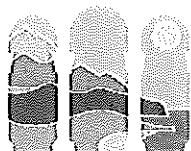
3.5 ASISTENCIA TÉCNICA.

- Antes del comienzo de temporada (PREVENTIVO IN SITU).

Los técnicos de la empresa adjudicataria, se desplazarán a la Estación para realizar las labores necesarias de puesta marcha del sistema, de forma que quede probado el funcionamiento integral antes del inicio de la temporada invernal.

Se contemplan los siguientes trabajos:

- Actualización de las bases de datos del sistema, cambio del calendario de la temporada, cambios de tarifas y nuevos forfaits, así como otros parámetros de venta, según la propuesta del Decreto de Precios Públicos del P. A. para la temporada correspondiente.
- Puesta en marcha general para comprobar el funcionamiento y adaptación de nuevas versiones del programa de ventas de cada una de las taquillas y tornos del control de accesos.
- Control de las recargas por internet de los distintos tipos de forfait diarios y de varios días.
- Interconexión de los equipos.
- Reubicación de puestos de venta si fuese necesario.
- Comprobación del funcionamiento todos y cada uno de los equipos.
- Sustitución de piezas o componentes que presenten mal funcionamiento o estén deterioradas.
- Limpieza de impresoras.
- Ajuste de la impresión de forfaits y abonos anuales.
- Configuración de las comunicaciones con los tornos.



Asturias
paraíso natural

- Entrega de certificado de los trabajos realizados y de que la instalación queda en orden de marcha.

Para la realización de las tareas descritas, así como otras destinadas al mismo fin de carácter preventivo, se establecen un máximo de 6 jornadas de técnico, pudiendo ser estas consecutivas. Serán por cuenta del adjudicatario, los gastos derivados de la realización de los trabajos, como desplazamientos, alojamientos o dietas, etc.

- Durante la temporada invernal (CORRECTIVO).

El adjudicatario deberá desplazar a personal técnico a la Estación Invernal durante la temporada, en un plazo máximo de 48 horas, para acometer la resolución de problemas que requieran la intervención de un técnico en la Estación, en aquellas situaciones que no puedan ser resueltas vía online. La intervención solo se hará previa solicitud expresa de la Dirección de la Estación.

Se estiman un máximo de 2 jornadas de asistencia durante todo el periodo invernal. Los gastos que ello ocasione por la jornada de trabajo del técnico, desplazamientos, alojamientos o dietas, etc., solo se harán efectivos en el caso de que llegue a realizarse la asistencia.

- Soporte telefónico.

En el caso de que, durante el periodo de temporada invernal, surgiesen problemas de funcionamiento del programa de ventas para las taquillas o control de accesos, que afectasen a su rendimiento o a su operatividad, el adjudicatario dispondrá de un técnico cualificado para que el personal de la Estación pueda realizar las consultas necesarias que lleven a la resolución del problema. Dicha asistencia será vía telefónica, en horario de lunes a domingo de 8:00 a 17:30 horas. Para ello se deberá de facilitar el número sobre el que realizar las consultas.

- Control remoto.

Siempre que las comunicaciones lo permitan, el técnico designado por el adjudicatario efectuará una conexión remota con los equipos de la Estación para resolver las incidencias que surjan.

3.6 VENTA DE BILLETES CONJUNTA CON OTRAS ESTACIONES.

El programa de ventas "Forfait", en la versión actualizada que corresponda, permitirá la venta de billetes de forma conjunta con otras Estaciones, estando incluidas las actualizaciones del software que correspondan, así como su mantenimiento.

- Billetes comunes con la Estación de Valgrande-Pajares.

Se trata de dos familias de billetes comunes para las dos Estaciones, y que, con independencia del lugar de compra, han de ser operativos en ambos espacios:

- Bono esquís:
Bono esquí 2 días



Asturias
paraíso natural

Bono esquí 2 días infantil
Bono esquí 3 días
Bono esquí 3 días infantil
Bono esquí 4 días
Bono esquí 4 días infantil
Bono esquí 5 días
Bono esquí 5 días infantil
Bono esquí 10 días
Bono esquí 10 días infantil

➤ Abonos anuales:

Normal
Familia numerosa
Familiar
Federado
Infantil
Infantil federado
Veterano
Carné Joven o instalaciones deportivas del P.A o tarjeta deportiva Uniovi
Preinfantil
Discapacitado

- Billetes comunes con las Estaciones de la Diputación de León, (S. Isidro y Leitariegos), junto con las dos pertenecientes al Principado de Asturias.

Bajo un convenio de colaboración entre las dos administraciones, se ponen a disposición de los usuarios los siguientes billetes:

- ✓ Descuento a abonados anuales de otras estaciones, sobre la compra de forfaits de uso diario
- ✓ Cuatro días cuatro estaciones (Fuentes-Pajares-S.Isidro-Leitariegos)

Para ello, se hará una configuración que garantice la comunicación de datos entre todas las Estaciones, de forma que permita el correcto funcionamiento de las tarjetas chip que contiene la información del producto adquirido, en cualquiera de ellas.

Para el grupo de billetes comunes con la Diputación de León, al final de cada temporada mediante un procedimiento de recuperación de datos en todas las Estaciones, se generará un informe con los datos necesarios para que las administraciones puedan hacer sus liquidaciones correspondientes.

3.7 FORMACIÓN.

Antes del inicio de la temporada, el adjudicatario realizará un curso de formación para dos personas, una de ellas será el responsable de ventas y taquillas, y la otra personal de taquillas. El curso contendrá los aspectos operativos del funcionamiento del programa de ventas y del control de los tornos, así como la introducción de las novedades de cada temporada que se tengan previstas sobre el programa.

Además, se hará entrega del manual de operaciones que recoja las instrucciones detalladas del uso del programa de ventas.



Asturias
paraíso natural

3.8 EXCLUSIONES.

Las siguientes tareas no forman parte de las tareas a realizar por el adjudicatario, y en caso de ser necesarias, se indicará con antelación para que la Estación busque la forma de realizarlas:

- Actuaciones sobre el sistema operativo como: instalación, actualización o parcheo sobre el software base, bases de datos, software de comunicaciones, antivirus, etc.
- Actuaciones sobre la infraestructura de comunicaciones como: configuración de red, switches, routers, internet, wifi, firewall, etc.
- Software especial para el control remoto y/o soluciones especiales (VPN, o similares).

En Gijón, 14 de octubre de 2019.

EL DIRECTOR DE LA ESTACIÓN INVERNAL DE FUENTES DE INVIERNO.

Fdo.: Jorge Fernández Fierro.