

EXPTE.: DGD-CON 20/2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TAQUILLAJE DE LA ESTACIÓN INVERNAL Y DE MONTAÑA VALGRANDE-PAJARES.

1º.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de mantenimiento del sistema de taquillaje de la Estación Invernal y de Montaña Valgrande-Pajares, de conformidad con las especificaciones reflejadas en el pliego de prescripciones técnicas.

A. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO, TRABAJOS A REALIZAR:

Se detalla a continuación los trabajos a realizar, manteniendo la denominación hecha a la hora de determinar los precios unitarios:

- **Actualización cada temporada de esquí del programa de venta de billetes de la Estación.** El programa actual de venta de billetes es el Forfait 18.0. Al inicio de la temporada de esquí y antes de que trascurra el primer mes de la ejecución de los trabajos se llevará a cabo la actualización del mismo, la cual debe de mantener en perfecto funcionamiento todas las aplicaciones y funcionalidades actuales, y además añadir desde el primer momento de funcionamiento las siguientes mejoras:
 - *Resumen diario de cierre por email.* El programa debe enviar a diario por email, a todas las direcciones que se faciliten, un resumen de todas las ventas de billetes realizadas y los pasos por tornos de esquiadores.
 - *Traspaso de las recargas hechas por internet a otra tarjeta-chip.* Debe ser posible que se pueda transferir una recarga hecha a través de Internet, asociada a un número de tarjeta-chip determinado, a otra tarjeta-chip diferente. En cualquier caso este proceso debe asegurar que el usuario solamente disfrute de los días de esquí realmente recargados.
 - *Informes contables.* El programa debe de emitir informes contables en formato Excel de la venta diaria del conjunto de unidades de billetes y de la venta mensual de cada tipo de billete.

Las actualizaciones deben de llevarse a cabo sobre el servidor propio de la Estación, y sobre todos los puntos de venta y consulta que se dispongan.

- **Mantenimiento durante la temporada de esquí por vía telemática y telefónica del programa de venta.** A lo largo de toda la temporada de esquí, debe de estar disponible un técnico en horario de 8 a 17:30 horas, tanto para dar soporte al funcionamiento del sistema de taquillaje y a la aplicación de recarga de abonos de temporada por Internet, como para resolver aquellas incidencias que no requieran la presencia de un técnico en la propia Estación. A tal fin la empresa adjudicataria debe facilitar el número de teléfono de asistencia a través del cual realizará estos trabajos. Para aquellas comunicaciones que se precisen de forma telemática, siguiendo indicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe establecerse una conexión por VPN entre el servidor del programa de ventas y la empresa adjudicataria.
- **Jornadas de instalación, configuración, puesta en marcha y resolución de averías para cada temporada de esquí.** Son las jornadas, con presencia de técnico en la Estación durante ocho horas, que se estiman necesarias para la instalación, configuración, puesta en

PPT DGD-CON 20/2019

Servicio de mantenimiento del sistema de taquillaje de la Estación Invernal y de Montaña Valgrande-Pajares.

marcha y resolución de averías del sistema de taquillaje. En lo que a las jornadas de instalación, configuración y puesta en marcha se refiere, se fijará con el responsable del contrato las fechas más convenientes para ejecutar estos trabajos. Estos trabajos deben realizarse sobre la totalidad de equipos informáticos que interaccionan con el billete. En el caso de la resolución de averías, el tiempo de respuesta para personarse en la Estación no puede exceder las 48 horas desde la solicitud hecha.

- **Jornada especial anual primeros días de temporada de esquí.** Se estima necesario la presencia de un técnico el día antes y el primer día de inicio de la temporada de esquí para supervisar el arranque, asistir en el uso práctico de las taquillas y resolver las averías que pudieran producirse en su presencia.
- **Actualización cada temporada de esquí de pasarela de pago automatizada PAYTEF.** Al inicio de la temporada de esquí y antes de que trascurra el primer mes de la ejecución de los trabajos, se llevará a cabo la actualización del software y gastos de conexión necesarios para un correcto funcionamiento de la pasarela de pago con tarjeta de crédito que dispone actualmente la Estación, y que permite la interconexión del sistema de taquillaje al proceso de cobro con tarjeta de crédito o débito de forma automatizada.
- **Mantenimiento durante la temporada de esquí de los terminales de punto de venta.** A lo largo de toda la temporada de esquí, se debe de llevar a cabo el mantenimiento de los tres Terminales de Punto de Venta que dispone en propiedad la Estación.
- **Actualización cada temporada de esquí del software para la venta conjunta con otras estaciones de esquí.** Al inicio de la temporada de esquí, antes de que trascurra el primer mes de la ejecución de los trabajos, y en caso de encontrarse en vigor convenios, acuerdos o cualquier otra figura que regule la posible venta de billetes conjunta con otras estaciones de esquí, se precisa la actualización del software que permite realizar estas operaciones de venta. La actualización del mismo debe de mantener en perfecto funcionamiento todas las aplicaciones y funcionalidades actuales, y en cualquier caso debe de permitir el funcionamiento de forma compatible con el propio programa de venta de billetes de la Estación.
- **Jornadas de instalación, configuración y puesta en marcha del software para la venta conjunta con otras estaciones de esquí para cada temporada de esquí.** Al inicio de la temporada de esquí, antes de que trascurra el primer mes de la ejecución de los trabajos, y en caso de encontrarse en vigor convenios, acuerdos o cualquier otra figura que regule la posible venta de billetes conjunta con otras estaciones de esquí, se precisa la presencia de un técnico en la Estación durante 8 horas para que lleve a cabo trabajos de instalación, configuración y puesta en marcha del software que realiza la venta conjunta de billetes con otras estaciones de esquí.
- **Mantenimiento cada temporada de esquí por vía telemática y telefónica del software para la venta conjunta con otras estaciones de esquí.** A lo largo de toda la temporada de esquí, y en caso de que se realicen ventas conjuntas de billetes con otras estaciones de esquí, se deben de llevar a cabo las labores de mantenimiento necesarias sobre el software para la venta conjunta de billetes con otras estaciones de esquí, de forma que se garantice el correcto funcionamiento y ejecución de las operaciones de venta realizadas. Para ello debe de estar disponible un técnico a lo largo de toda la duración de la temporada de esquí, en horario de 8 a 17:30 horas, para resolver aquellas incidencias que se comuniquen. A tal fin la empresa adjudicataria debe facilitar el número de teléfono de asistencia a través del cual realizará estos trabajos.
- **Programación y elaboración de informes de liquidación de la venta conjunta con otras estaciones de esquí al finalizar la temporada de esquí.** Justo antes de finalizar la temporada de esquí, y en caso de que se realicen ventas conjuntas de billetes con otras

estaciones de esquí, se precisará la elaboración de informes de liquidación a partir de los cuales debe poder realizarse un reparto de ingresos según lo que el convenio, acuerdo de colaboración, etc. indique.

- **Mantenimiento durante la temporada de esquí del alojamiento del servidor para la venta conjunta con otras estaciones de esquí.** A lo largo de toda la temporada de esquí, y en caso de llevar a cabo la venta conjunta de billetes con otras estaciones, se requiere que se mantenga el alojamiento del servidor que permita realizar las operaciones conjuntas. El alojamiento debe ser del mes de noviembre al mes de abril del año próximo, ambos incluido.

B. DETALLES DEL SERVICIO

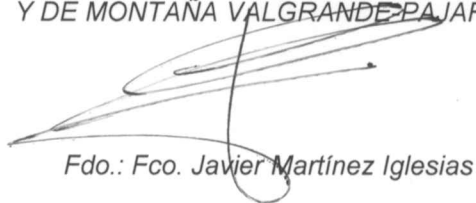
Todos los trabajos descritos incluyen los desplazamientos y dietas, así como los medios materiales para llevar a cabo la ejecución de las mismas.

Los recambios necesarios para la reparación de averías serán suministrados por la estación al adjudicatario de la prestación del servicio.

Existen una serie de operaciones del sistema de taquillaje que deben interaccionar con el actual sistema de control de accesos que dispone la estación invernal y de montaña Valgrande-Pajares. Todas ellas se detallan en el anexo I a este pliego.

En Oviedo, a 7 de junio de 2019

EL DIRECTOR DE LA ESTACIÓN INVERNAL
Y DE MONTAÑA VALGRANDE-PAJARES



Fdo.: Fco. Javier Martínez Iglesias

ANEXO I:

OPERACIONES DEL SISTEMA DE TAQUILLAJE QUE DEBEN INTERACCIONAR CON EL ACTUAL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS QUE DISPONE LA ESTACIÓN INVERNAL Y DE MONTAÑA VALGRANDE-PAJARES

Se detallan a continuación el conjunto de operaciones que ya realiza el actual sistema de taquillaje de la Estación y que debe seguir realizando, que a su vez son operaciones que precisan de la correcta interacción con el sistema de control de accesos existente, con el objeto de que los trabajos de mantenimiento del sistema de taquillaje que se han propuesto contratar garanticen la correcta interacción entre sistema de taquillaje y sistema de control de accesos actual:

- La Estación ya dispone de una página web para la venta de diversos tipos de billetes a través de internet, y el sistema de taquillaje debe de incorporar las ventas que se realicen a través de este canal a los necesarios e informes de venta.
- Acceso al mismo mediante usuario, empresa, punto de venta, y caja.
- El sistema de taquillaje debe seguir emitiendo y renovando los diferente tipos de billete que la Estación estime para una categoría de cliente y/o una duración de utilización específica, y que dicha información sea interpretada de la misma forma que se ha emitido o renovado por el sistema de control de accesos, facilitando el acceso o no en función de la vigencia de la información transmitida.
- La emisión y renovación de los billetes debe de hacerse a través de las seis impresoras que ya dispone la Estación y haciendo uso de las tarjetas-chip que también se disponen y que son compatibles con las citadas impresoras.
- El sistema de taquillaje debe de seguir utilizando las diversas formas de pago que ya están disponibles para los clientes de la Estación (efectivo y tpv), con solicitud automática de informaciones complementarias, con transmisión directa del importe hacia el datafono, con presentación del importe en un visor, y reembolso automático en efectivo.
- El sistema deberá permitir la anulación de una operación, una transacción, la modificación de un cliente en cuenta, de un grupo tarifario, de una información complementaria, etc. Los ajustes deberán ser posibles en todos los niveles (cajas, caja maestra, central), y será posible la vuelta a la posición anterior al ajuste.
- Contará con un sistema de búsquedas por nº de títulos, cliente en cuenta, nº de reserva, información complementaria, forma de pago, etc.
- Expedición inmediata al final de la transacción o bien diferida de recibo de pago con posibilidad de personalizar o editar.
- Será posible la obtención de listados diarios en pantalla pudiendo imprimirse, posición de caja, diario de ventas, diario de anulaciones, diario de gratuidades, diario de clientes en cuenta, listado de pagos, listado de pendientes de pago, arqueos de caja, etc.
- Estadística: listado de estadísticas sobre informaciones complementarias de los títulos, pagos, días esquiados, frecuentación (esquiadores en circulación para una fecha precisa), afluencia en las cajas (ej. transacciones realizadas por cuartos de hora en cada caja).
- Los listados deberán poder tener hasta tres niveles de subtotales, con o sin criterio de limitación, exportación a excel, sobre un periodo o calendario.
- Gestión de la facturación, con la posibilidad de edición del modelo de factura, seguimiento del contrato para saber lo que queda pendiente de facturar, generación de facturas en un periodo determinado en conjunto o por cliente, emisión de notas de abono, etc.
- Posibilidad de utilizar mecanismos de fidelización, como tarjetas club con derecho a ventajas, o la edición de tarjetas post pago vinculadas a tarjetas de crédito de entidades financieras.
- Gestión de caja, cambio inicial, listados de arqueo.
- Gestión del stock de papel o tarjetas, por cajas o central.
- Posibilidad de implantar funciones temporales en el esquí, que permita relacionar el coste del forfait y su utilización, si un cliente deja antes de lo previsto de esquiar, forfait de medio día, etc.
- Gestión de clientes con identificación del cliente por su código, nombre, apellidos, código postal, etc., histórico de compras, tarjetas de fidelidad, incidencias del cliente (pérdida de tarjetas, accidentes, etc.).

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA.

Dirección General de Deporte

- Posibilidad de integración del software de venta con otros programas, mediante la creación de ficheros específicos con posibilidad de exportación.
- El sistema de taquillaje está compuesto, al menos de:
 - o Software y número de licencias necesario a fin de tener permanentemente operativos 6 puntos de venta.
 - o Seis impresoras de expedición de billetes que permitan la recarga del chip incorporado en los billetes.
 - o Seis impresoras de recibos.
 - o Dos cámaras conectadas al sistema para la toma de fotos de los clientes y su incorporación a la base de datos y al billete.
 - o Dos kit de limpieza de las impresoras si ésta fuese necesaria o recomendable.