PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE MATENIMIENTO DE SOFTWARE IGC PARA LA GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES HOTELERAS DE LA "RED DE VILLAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA, S.A.": HOTEL VILLA DE BUBIÓN (GRANADA), HOTEL VILLA DE LAUJAR DE ANDARAX (ALMERÍA), HOTEL VILLA DE CAZORLA (JAÉN), HOTEL VILLA DE GRAZALEMA (CÁDIZ) Y HOTEL VILLA DE PRIEGO DE CÓRDOBA (CÓRDOBA). EXPTE.: C101-01JM-0519-0001.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego es establecer los requisitos y condiciones técnicas que sirvan de base a la licitación para la contratación de la prestación de servicios de MANTENIMIENTO DE SOFTWARE ICG PARA GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES HOTELERA GESTIONADAS POR LA EMPRESA RED DE VILLAS DE ANDALUCÍA, S.A., dentro de la gestión informática unificada de todas las áreas productivas de la Red de Villas, con las soluciones globales ICG, que permite agilizar los procesos de Check-in y Check-out, facturación o cotización de reservas, además de gestionar reservas individuales o de grupos y agilizar el proceso de facturación a directos o agencias.

Se requiere abordar, para los años 2019 y 2020, la contratación del mantenimiento que presten los servicios de soporte, asistencia y ayuda en la programación del software ICG para gestión hotelera implantado en las Villas de Andalucía.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria serán de provisión de los servicios de soporte, asistencia, mantenimiento de licencias y ayuda en la parametrización y programación del software para gestión hotelera (ICG), en todas las sedes de las Villas de Andalucía y en el servidor centralizado en el CPD de Turismo y Deporte de Andalucía en la sede de Marbella.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO
La prestación del servicio debe cubrir en **términos generales** las siguientes operaciones:

- Soporte y asistencia telefónica gratuita en consultas sobre programas de ICG Software.
- Servicio de tele-mantenimiento online. La empresa prestataria debe poseer un certificado digital válido y no sujeto a otras entidades de la Junta de Andalucía, para ser provista de una VPN nominativa sobre la que se ejecutarán los programas de escritorio remoto o VNC necesarios para este cometido.
- Servicio de consulta por correo de cuestiones relacionadas con los programas y petición de información.
- Restitución de los programas en caso de destrucción involuntaria.
- Actualización y/o renovación de las nuevas versiones de programas de ICG Software.
- Elaboración de informes y desarrollos a medida según necesidades, a través de una bolsa de horas.

La prestación del servicio debe cubrir en **términos específicos** los siguientes programas y licencias por sede:

Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A. Registro Mercantil de Málaga Tomo: 4712, Folio: 169, Hoja: MA-103.679 Inscripción: 1ª. CIF: A 93025534

CENTRAL

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
ICG Front Hotel	4
ICG Manager Advanced	2
ICG Data Exchange	1

HOTEL VILLA DE CAZORLA

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
ICG Front Hotel	2
ICG Front Rest	2
ICG Telecomanda Android	2
ICG CMExchange	1
ICG Scanner Doc	1
ICG INE	1

HOTEL VILLA LAUJAR DE ANDARAX

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
ICG Front Hotel	2
ICG Front Rest	1
ICG Telecomanda Android	2
ICG CMExchange	1
ICG INE	1

HOTEL VILLA PRIEGO DE CÓRDOBA

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
ICG Front Hotel	2
ICG Front Rest	1
ICG Telecomanda Android	2
ICG CMExchange	1
ICG INE	1

HOTEL VILLA SIERRA DE GRAZALEMA

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
ICG Front Hotel	2
ICG Front Rest	1
ICG Telecomanda Android	2
ICG CMExchange	1

ICG INE	1

HOTEL VILLA DE BUBIÓN

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
ICG Front Hotel	2
ICG Front Rest	1
ICG Telecomanda Android	2
ICG CMExchange	1
ICG Scanner Doc	1
ICG INE	1

Atención de incidencias y alertas:

- El horario estándar de mantenimiento en días laborables deberá cubrir la franja de 9h a 21h, de lunes a viernes.
- Se deberá ofrecer servicio especial de emergencias para festivos y fines de semana.
- La empresa prestataria del servicio deberá desplazarse a las sedes afectadas por incidencia o actuación que no se puedan resolver en remoto. El tiempo desde la comunicación de la incidencia a la asistencia presencial en la sede afectada no debe superar en ningún caso las 4 horas.
- La empresa adjudicataria deberá proveer los números de contacto directo, preferiblemente móviles, de cada uno de los programadores/técnicos que provean el servicio específico.
- Atención telefónica y por correo electrónico de las incidencias remitidas por el personal de Villas Turísticas de Andalucía. Los tiempos de respuesta serán inferiores a 1 hora.
- Atención proactiva a los mensajes/alarmas emitidos por los sistemas de monitorización de Villas Turísticas de Andalucía. Los tiempos de respuesta serán inferiores a 1 hora.
- Atención especial en festivo y fin de semana de las incidencias remitidas por el personal de Villas Turísticas de Andalucía. Los tiempos de respuesta serán inferiores a 2 horas.
- Gestión y documentación diaria de las incidencias y tareas realizadas.

ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico en el que se desarrollarán estos trabajos está compuesto por los siguientes sistemas:

Servidor Centralizado. (CPD de Turismo y Deporte de Andalucía en la sede de Marbella):

1. Servidor virtualizado con Windows Server 2012
2. 8 Gb RAM
3. 4 CPUs

Servidores locales en cada Villa turística:

1. Windows Server 2012 R2 Foundation
2. Intel E5-26034

3. 32 Gb de RAM
4. SSD de 240GB

Puestos de usuario (PC's) en cada Villa turística:
1. Windows 10
2. Intel Pentium N300 Quad Core
3. 4 Gb de RAM
4. almacenamiento híbrido SSD + HD

TPV's:
1. 2 por villa

Dispositivos móviles Telecomanda (Android):
1. 2 por villa

Red de comunicaciones e internet:
1. Villas de Cazorla, Grazalema y Priego de Córdoba: Acceso facilitado por Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
2. Villa de Bubión: Acceso faciltado por JetNet
3. Villa de Laujar de Andarax: Acceso faciltado por MasMovil.

3.- CONDICIONES DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario debe pertenecer al canal de distribución de Master Provider de ICG Software, por lo que no se admitirán ofertas que no acrediten este hecho, con la correspondiente documentación.
La empresa adjudicataria realizará los trabajos en las sedes de Villas de Andalucía y Turismo y Deporte de Andalucía o de forma remota (desde las instalaciones propias de la empresa) objeto del presente servicio con un equipo de trabajo capaz de resolver de forma concurrente las incidencias de todas las sedes.
Este grupo deberá disponer de un jefe de proyecto que coordinará las actuaciones con los responsables de las distintas áreas del departamento de Sistemas de Turismo y Deporte de Andalucía y realizará el seguimiento de las mismas. El jefe de proyecto podrá ser un técnico con la formación técnica necesaria.

4.- PLAZO DE EJECUCIÓN, DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo de ejecución será de **dos años** desde la firma del correspondiente contrato.

5.- SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO

Red de Villas Turísticas de Andalucía designará un responsable de los trabajos cuya función será, con carácter general, la supervisión de la correcta realización de los mismos, la aprobación de la planificación

de los trabajos, y su seguimiento. Para el desarrollo de estos trabajos, el responsable de supervisión estará en contacto con el jefe de proyecto, que la empresa adjudicataria debe designar.

El control del proyecto se realizará por la dirección de Red de Villas Turísticas de Andalucía de forma sistemática, a lo largo del desarrollo del mismo, para alcanzar los siguientes objetivos básicos:

- Conocer el grado de avance de la realización de los trabajos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos.

Los elementos básicos que se utilizarán para realizar este control, son:

- Planificación de los trabajos.
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados, para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.

Este control será realizado por la persona responsable designada por parte de la dirección de Red de Villas Turísticas de Andalucía, SA y por el jefe de proyecto correspondiente de la empresa adjudicataria.

Los trabajos y las horas realizadas durante el soporte serán revisada, cada dos semanas, en las reuniones de planificación de trabajos, siendo computables y certificables para la ejecución del proyecto las realmente empleadas.

6.- PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará 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 la Junta de Andalucía. 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 la Junta de Andalucía.

7.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.

La empresa adjudicataria se compromete a salvaguardar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos a los que tenga acceso.
Cuando sea necesario el acceso o tratamiento de datos personales de Red de Villas Turísticas de Andalucía para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria asumirá la figura recogida en el Capítulo IV 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

Málaga, 29 de mayo de 2019