

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN,  
PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SUMINISTRO E  
IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE  
LOS CENTROS DE HOSTELERÍA DE TODAS LAS INSTALACIONES DE CANTUR, S.A.**

ÍNDICE:

1.	DESCRIPCION GENERAL DE LA SITUACIÓN.....	3
2.	OBJETO DEL PLIEGO .....	3
3.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
4.	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRECIO: MEDICION Y ABONO .....	4
4.1	VALOR ESTIMADO Y PRECIO DEL CONTRATO .....	4
4.2	ABONO .....	5
5.	PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO.....	5
6.	DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS Y CANTUR .....	6
6.1	DOTACION DEL EQUIPO DEL HUMANO DESTINADO AL PROYECTO .....	8
7.	REGIMEN LABORAL .....	10
8.	OTRAS RELACIONES ENTRE EL ADJUDICATARIO Y CANTUR, S.A. ....	10
9.	PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	11
9.1	Propiedad intelectual de los trabajos. ....	11
9.2	Seguridad y confidencialidad de la información. ....	11
10.	GARANTIAS.....	12
11.	DOCUMENTACIÓN DURANTE EL CONTRATO.....	12
12.	PLAN DE PROYECTO DETALLADO .....	13
<b>A.</b>	<b>SUMINISTRO E IMPLANTACION DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA DE GESTION INTEGRAL EN LOS CENTROS DE RESTAURACION DE TODAS LAS INSTALACIONES DE CANTUR, S.A. ....</b>	<b>14</b>
A.1	INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO .....	14
A.2	DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL:.....	15
A.2.1	HARDWARE UNIDADES Y CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS .....	15
-	Terminales de Punto de Venta (TPV's) .....	15
-	Impresoras Térmicas.....	15
-	Cajones Portamonedas .....	16
A.2.2	SOFTWARE: .....	16
A.2.2.1	SOFTWARE: DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS. ....	17

-	FUNCIONALIDAD GENERAL DE LA APLICACIÓN:.....	17
	Maestros de la aplicación.....	19
-	FUNCIONALIDADES DE VENTA:.....	26
	Ventas.....	26
	Informes de ventas.....	33
-	FUNCIONALIDADES DE COMPRA.....	34
	Compras.....	35
	Informes de compras.....	38
-	FUNCIONALIDADES DE ALMACÉN.....	40
	Almacenes.....	40
	Ubicaciones.....	40
	Inventarios.....	40
	Informes de almacén.....	41
-	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS SOFTWARE:.....	42
-	INFRAESTRUCTURA.....	44
	Infraestructura Física:.....	44
	Infraestructura de Comunicaciones:.....	45
-	INTEGRACION E INTERCAMBIO DE INFORMACION ENTRE SISTEMAS.....	45
	Integración con MS Dynamics NAV: Alcance funcional y técnico:.....	46
-	MIGRACIÓN DE DATOS ACTUALES:.....	50
-	OTROS ASPECTOS FUNCIONALES.....	51
	A.3 FASES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	52
	<b>B. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN.....</b>	<b>56</b>
	B.1 INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO.....	56
	B.2 SERVICIOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO.....	56
	B.3 PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO.....	57
13.	CONSULTAS Y ACLARACIONES.....	58

## **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN.**

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A.), tiene entre sus objetivos el promover el deporte de alta montaña y el turismo en la comunidad autónoma de Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

Así, dentro de CANTUR, S.A. destacan recursos turísticos de gran relevancia e impacto a nivel regional, nacional e internacional como el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, los Campos de Golf del Abra del Pas y de Nestares, complejos hosteleros como el Hotel La Corza Blanca, el Refugio de Áliva y el Restaurante Fontibre, elementos singulares en entornos naturales como el Teleférico de Fuente Dé, la Estación de Esquí – Montaña de Alto Campoo o las instalaciones de la Estación de Peña Cabarga, y el Museo Marítimo.

CANTUR, S.A. cuenta en sus instalaciones con varios establecimientos de hostelería, donde la dotación actual de Terminales de Puntos de Venta (TPV's), difieren unos de otros en características y operatividad, lo que dificulta su coordinación y la coordinación con los Servicios Centrales; control de ventas, compras y almacenes.

A continuación, se describen las características de los equipos que se pretenden suministrar, los trabajos que se precisa realizar, así como los elementos necesarios a disponer para la completa instalación y funcionamiento de un sistema de gestión que permita adaptar los sistemas de venta a las nuevas necesidades del mercado y a los nuevos procedimientos de gestión interna de CANTUR, S.A. (gestión de venta, control de almacenes y gestión de compra), así como conectar todos los centros de ventas con los Servicios Centrales de CANTUR, S.A. y con el programa de gestión económico financiero actual, con el fin de poder adaptar la oferta a la demanda.

Además, la plataforma tecnológica de gestión debe ser flexible, personalizable y escalable, con garantías de evolución futura de forma que permita dotar CANTUR, S.A. de mayor capacidad operativa ayudándole a mejorar la productividad y satisfacción de sus clientes.

## **2. OBJETO DEL PLIEGO**

El presente Pliego tiene por objeto describir los trabajos, definir las condiciones y criterios técnicos que regirán el Contrato de “SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS CENTROS DE HOSTELERÍA DE TODAS LAS INSTALACIONES DE CANTUR, S.A.”.

La ejecución del contrato se realizará conforme a lo previsto en el presente Pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP). En caso de discrepancia entre el contenido entre ambos pliegos, prevalecerá lo dispuesto en el PCP.

### **3. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la realización completa de los trabajos de suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático de gestión integral en los puntos de venta de hostelería de todas las instalaciones de Cantur, S.A. que permita automatizar todos los procesos inherentes a esta gestión (venta in situ, compras y almacén), incluyendo hardware, software y todos los servicios necesarios. De esta manera, toda la gestión operativa y financiera de estas instalaciones se centralizarán en un único sistema de información, homogeneizando los procesos productivos e integrándola con la gestión económico-financiera y comercial. Dichos trabajos pueden desglosarse en dos grupos:

-SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL.

-SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN INTEGRAL.

Será de cuenta del licitador la realización de todo el trabajo necesario para alcanzar el objeto del Contrato.

**NO SE CONTEMPLA** para el presente contrato la posibilidad de reutilizar, suministrar e instalar equipos o sistemas usados o de segunda mano. **La instalación a ejecutar será de nueva construcción en su totalidad.**

### **4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRECIO: MEDICION Y ABONO**

#### **4.1 VALOR ESTIMADO Y PRECIO DEL CONTRATO**

Para la determinación del precio del presente contrato se ha atendido a lo establecido en el artículo 88 del TRLCSP, y 197 del RLCAP, habiéndose realizado a tanto alzado en base a la obtención de los precios habituales del mercado mediante las pertinentes consultas a diversas empresas especializadas en este tipo de trabajos técnicos.

El valor estimado del **CONTRATO DE SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS CENTROS DE HOSTELERÍA DE TODAS LAS INSTALACIONES DE CANTUR, S.A.** se establece en NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS (99.995,00 €) excluido IVA€.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo y deberá indicar como partida independiente el IVA. En este precio se consideran incluidos todas las actividades necesarias para completar los trabajos indicados en el pliego, así como los gastos que se deriven de la realización de éstos. Así, estarán incluidos todos los gastos debidos a impuestos, pagas extraordinarias, complementos, pluses, gratificaciones, locomoción, desplazamientos, dietas, parte proporcional de vacaciones, seguridad social, gastos generales de empresa y beneficio industrial y, en general, todos los gastos necesarios para el desarrollo del objeto del contrato.

La empresa candidata deberá presentar un presupuesto desglosado en el que se detalle el coste de las distintas prestaciones especificadas en el pliego, de acuerdo con los distintos hitos en los que el mismo ha sido dividido y con el objeto final de la contratación.

#### **4.2 ABONO**

A la finalización de la implantación de la plataforma y previo al comienzo de la fase de mantenimiento, el adjudicatario del contrato presentará el proyecto con toda la documentación solicitada en estos pliegos, procediéndose al abono del 70% del precio del contrato tras la obtención por parte del contratista del Documento de Finalización y Entrega (DFE) en los términos establecidos en el presente pliego.

El 30% restante del precio del contrato se abonará de forma mensual durante los 24 meses que abarca la fase de mantenimiento posterior y tal y como definen las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones particulares objeto de este contrato.

El abono de los servicios se realizará, en todo caso, previa presentación de la factura correspondiente acompañada de la documentación justificativa de los conceptos a los que corresponde, documentación correspondiente de acuerdo con la legislación aplicable y de conformidad con CANTUR, S.A.

Durante el desarrollo del proyecto se podrán establecer controles de calidad sobre la actividad realizada y los productos obtenidos. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder al abono del importe de los trabajos.

#### **5. PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución de los trabajos correspondientes al presente contrato comenzará a contar al día siguiente de la firma del mismo, y se extenderá hasta su conclusión, incluido el período de garantía.

El plazo máximo de ejecución de los trabajos objeto del contrato será de cinco meses a partir de la firma del mismo, para el suministro, implantación y desarrollo; y de dos años para la fase de mantenimiento, que comenzará a partir de la finalización de la fase de suministro, implantación y desarrollo.

Los requisitos de cada fase quedan establecidos en el presente pliego.

#### A. SUMINISTRO E IMPLANTACION DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL EN LOS CENTROS DE RESTAURACIÓN DE TODAS LAS INSTALACIONES DE CANTUR, S.A.

Se ha estimado un plazo de 5 (CINCO) meses para el suministro, implantación y puesta en marcha de la plataforma tecnológica completa, considerando que las soluciones ofrecidas por los licitadores deberán adecuarse a las soluciones y exigencias descritas en este pliego.

El incumplimiento de la fecha indicada como fecha límite para la conclusión de los trabajos de suministro, implantación y puesta en marcha de la plataforma por causas imputables al adjudicatario dará lugar a que sean impuestas las oportunas penalizaciones por demora recogidas en pliego de condiciones particulares objeto de este contrato.

#### B. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE GESTION INTEGRAL EN LOS CENTROS DE RESTAURACIÓN DE CANTUR, S.A.

El plazo durante el cual el adjudicatario deberá realizar los trabajos del servicio de mantenimiento y asistencia de la plataforma, entendidos estos, tal y como se describen estos en el apartado B.2 será de 24 meses.

Este periodo comenzará a contar desde el día siguiente al de la emisión del *Documento de Finalización y Entrega (DFE)* del proyecto.

Estos plazos podrán si las circunstancias lo exigieran y de conformidad con CANTUR, S.A. sufrir ciertas modificaciones.

## 6. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS Y CANTUR

### Director del Contrato:

CANTUR, S.A., designará un Director del Contrato de entre su personal, que tendrá como misión dirigir el desarrollo y el cumplimiento del mismo, así como recibir los trabajos contratados.

El Director del Contrato desempeñará una función coordinadora y establecerá los criterios y líneas generales de actuación del Adjudicatario.

El Director del Contrato no será responsable directo, o solidariamente, de lo que, con plena responsabilidad técnica y legal, controle, defina, proyecte o ejecute el Adjudicatario.

CANTUR, S.A., a través de su Director del Contrato podrá, en todo momento, inspeccionar y dirigir la marcha de los trabajos o recoger datos al objeto de verificar el cumplimiento del Contrato.

Serán funciones del Director de Contrato:

- Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad de los trabajos de desarrollo exigidos y ofertados.
- Garantizar la implicación y trabajo de todos los recursos asignados al proyecto.
- Supervisar y validar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Dar conformidad a los resultados finales de los trabajos realizados.
- Dar conformidad a toda la documentación, configuración etc. que se exige en la descripción del Alcance del Contrato.
- Dar conformidad a los resultados finales de los trabajos realizados.
- Emitir las certificaciones de recepción de los mismos.
- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a la Dirección del Proyecto, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.
- Verificar la programación del mantenimiento de la plataforma de gestión integral durante el periodo establecido
- Todas aquellas que se deriven de la documentación del presente pliego

#### **Coordinador de Hostelería**

Como su propio nombre indica es la persona designada por CANTUR, S.A. de entre su personal para este cometido. Se encargara de aportar la información relevante respecto al funcionamiento de la aplicación in situ canalizando los datos recibidos de los usuarios finales de la plataforma.

Realizará todas aquellas funciones que se deriven de lo indicado de la documentación que conforma el presente pliego coordinándose con el Director del Contrato en su interlocución con el adjudicatario.

El adjudicatario en su propuesta técnica nombrará un Director de Proyecto y un Director de la fase de mantenimiento de acuerdo con los siguientes términos:

#### **Director del Proyecto**

Es el titulado superior especialista propuesto por el Adjudicatario y formalmente aceptado por el Director del Contrato, que será el responsable e interlocutor con CANTUR, S.A., asumirá asimismo la responsabilidad y representatividad del adjudicatario durante la ejecución del contrato. Además, dirigirá

y coordinará a un equipo constituido por los distintos profesionales intervinientes que contarán con la experiencia y titulación adecuadas.

#### **Director de la fase de mantenimiento**

Actuará como representante del adjudicatario durante la fase de mantenimiento y será el responsable del cumplimiento de la ejecución de los servicios adjudicados en esta fase. Controlará en todo momento el personal a su cargo con el fin de que los trabajos se desarrollen de forma satisfactoria será propuesto por el adjudicatario y formalmente aceptado por el director del contrato.

Además el adjudicatario del contrato, definirá en su propuesta técnica el equipo humano destinado al proyecto de acuerdo a los siguientes términos:

#### **6.1 DOTACION DEL EQUIPO DEL HUMANO DESTINADO AL PROYECTO**

El licitador especificará en su propuesta los recursos humanos dedicados al proyecto así como los perfiles y roles profesionales de los mismos dedicados al proyecto que se deberán incluir los siguientes perfiles, como mínimo:

PERFIL	ROL	FUNCIONES	FORMACIÓN / EXPERIENCIA
Responsables	Director de Proyecto	Representante último del Adjudicatario.	Experiencia en dirección de proyectos en el ámbito tecnológico de al menos 5 años. Experiencia demostrada en implantación de plataformas tecnológicas. Experiencia de, al menos, 5 años en gestión de equipos y asignación de responsabilidades.
		Responsable ante CANTUR, S.A. de la ejecución de los trabajos.	
		Responsable de la gestión completa del contrato tanto en plazo como en forma, incluyendo Alcance, Costo, Tiempos, Calidad, Integración, Riesgos, Comunicaciones, RRHH y Compras.	
		Responsable del control en todo momento las operaciones que realice el personal a su cargo, con el fin de que los trabajos se desarrollen de forma satisfactoria.	
		Proponer y participar en el diseño de las soluciones asociadas a los requerimientos especificados en el presente pliego.	
		Asegurar la implementación de productos / servicios de acuerdo al alcance acordado en el contrato a su cargo para lograr la satisfacción del cliente.	
		Desarrollar actividades de relación con el cliente interno / externo tendientes a favorecer relaciones duraderas a largo plazo para maximizar fidelización de los mismos.	
		Incorporar la cultura y los valores de la Empresa como los factores internos (políticos y económicos) y externos (competencia) del mismo y proponer mejoras.	
		Delegar adecuadamente tareas del proyecto para cumplir el mismo en tiempo y forma.	
		Realizar permanentes reuniones con la Dirección del proyecto y con el equipo de trabajo para detectar / prevenir a tiempo posibles desvíos y tomar medidas correctivas.	
		Detectar necesidades de capacitación del equipo del proyecto para lograr una formación adecuada, alineada a las necesidades del proyecto.	
		Conocer los procesos de negocio de CANTUR, S.A.	
		Velar por la calidad de la información documentada en el proyecto.	
	Conocer/ implementar herramientas/metodologías que aseguren la calidad del proyecto.		
	Jefe de Proyecto	Reportará directamente al Director de Proyecto.	Experiencia de, al menos, 5 años en jefatura de proyectos de similar envergadura.
		Proponer y consensuar las líneas de negocio, estándares y metodología del proyecto.	
		Planificar el proyecto para la correcta consecución del mismo en los plazos establecidos en el PPD.	
		Preparar y organizar las especificaciones e información del proyecto de manera conveniente y exhaustiva para la posterior comunicación de la misma al equipo de proyecto.	
		Definir los participantes del equipo que lo acompañarán en el proyecto alineando capacidades y funciones de cada colaborador.	
		Supervisar la gestión integral de los colaboradores propios y del cliente.	
Gestionar los costes del proyecto tanto internos como externos, comunicando las posibles desviaciones a los Directores de Proyecto.			
Servir de eje de comunicación del equipo de trabajo hacia los responsables del proyecto y viceversa, garantizando la rápida toma de decisiones de manera acertada en caso de desviaciones.			
Realizar un seguimiento e informes del progreso del proyecto, en términos de calidad, costo y plazos de entrega.			
Consultar y proponer soluciones alternativas al desarrollo del proyecto cuando este se encuentre en situación de riesgo.			
Especialistas	Consultores Funcionales Aplicaciones*	Conocer el alcance del proyecto, velar por su cumplimiento así como elevar los cambios o desvíos a su superior.	Experiencia demostrada de, al menos, 4 años en implantación de soluciones tecnológicas similares.
		Conocer los procesos del negocio en función del área de negocio objeto de análisis, diseño, preparación y migración de datos, implantación,...	
		Analizar y comprender la cultura, valores y contexto de CANTUR, S.A.	
		Coordinar la preparación de los informes, documentación y reportes inherentes al proyecto	
		Facilitar los diferentes Flujos de Trabajo con los usuarios, tanto internos como externos.	
	Formadores Aplicaciones*	Proponer soluciones y resolver problemáticas surgidas en el transcurso del proyecto.	Experiencia en formación a todo tipo de perfiles de usuarios, tanto técnicos como de gestión.
		Preparar y elaborar toda la documentación técnica y de usuario de cada aplicación.	
		Formación y acceso al análisis de la estructura de datos de las aplicaciones al personal de IT de CANTUR, S.A. para facilitarles el mantenimiento y explotación de los datos.	
		Formación al resto de personal de CANTUR, S.A. de forma dedicada y a cada grupo de recursos del proyecto en función de su perfil y necesidad operativa y de gestión.	
		Analizar y diseñar la adaptación de los componentes de las aplicaciones de acuerdo a la estructura del alcance de la solución tecnológica, los requerimientos funcionales, los no-funcionales y las necesidades de negocio de la CANTUR, S.A.	
Evaluar la viabilidad técnica de los desarrollos de las aplicaciones que se han de ejecutar.			
Colaboración con los consultores funcionales en la preparación y elaboración toda la documentación técnica y de usuario de cada aplicación.			
Testeo de las personalizaciones que deban realizarse sobre los estándares de mercado ofertados.			
Técnicos	Programadores Aplicaciones	Desarrollar las personalizaciones necesarias para adaptar las soluciones estándar en el marco de necesidad operativa de CANTUR, S.A. tal y como se defina en la fase de análisis y diseño.	Formación técnica y experiencia que garantice la capacitación de los recursos para la ejecución de las tareas propias de cada tarea en los distintos ámbitos tecnológicos señalados y descritos ampliamente en este PPTP.
		Colaborar en el testeo de las personalizaciones desarrolladas.	
	Técnicos Soporte	Recibir incidencias, consultas, problemas y solicitudes asociados con Los sistemas de información objeto de soporte.	
		Registrar todos los casos en la herramienta de gestión del servicio.	
		Recabar toda la información relevante en relación al caso.	
Documentar el caso en la herramienta (síntomas, pruebas realizadas, etc.).			
Informar al usuario del estado de su caso si así lo requiere.			
Documentar aquellas soluciones novedosas, más eficaces o eficientes, alimentando así la base de conocimiento.			

\* El rol de Consultor Funcional y Formador de cada área funcional podría ser ejercido por un mismo recurso, si el licitador así lo cree conveniente.

## **7. REGIMEN LABORAL**

La empresa adjudicataria será la única titular de los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono respecto del personal que tenga contratado para la realización de los servicios objeto del contrato, quedando CANTUR,S.A. libre de toda responsabilidad a que, por dicho concepto, pudiera haber lugar.

La empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa vigente referente a la Prevención de Riesgos Laborales, Salud Laboral, Legislación Laboral y Legislación de la Seguridad Social.

CANTUR, S.A. podrá solicitar documentación justificativa de la aplicación de esta normativa en la empresa o en las empresas contratadas por esta.

## **8. OTRAS RELACIONES ENTRE EL ADJUDICATARIO Y CANTUR, S.A.**

Además de las relaciones que se deriven estrictamente de los trabajos objeto del Contrato, el Adjudicatario a través de su Director de Proyecto, mantendrá informado de cuantas incidencias ocurran al Director del Contrato, realizándose periódicas reuniones si se considera necesario. De las citadas reuniones, se levantará acta, con la conformidad del Director del Contrato y del Director del Proyecto.

La empresa adjudicataria tendrá que preparar un plan de ejecución para la realización del proyecto, en base a los requerimientos indicados en el pliego de prescripciones técnicas.

La empresa adjudicataria establecerá en su oferta la metodología y el seguimiento que plantea para la ejecución del proyecto, definiendo los comités, integrantes de los mismos, periodicidad de reuniones y agenda de estas.

CANTUR, S.A. se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación. Con idéntica finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual, se podrá recabar la información necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados. A este efecto, de la misma manera que CANTUR, S.A. nombrará a una persona encargada de supervisar el proyecto, el adjudicatario pondrá a disposición de ésta un Director/a de proyecto que actuará como máximo responsable de coordinar y ejecutarlas directrices marcadas por aquella. Con independencia de lo establecido en los párrafos anteriores, el adjudicatario se comprometerá a suministrar a CANTUR, S.A. toda la documentación requerida por este.

## **9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

### **9.1 Propiedad intelectual de los trabajos.**

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a CANTUR, S.A., con exclusividad y a todos los efectos.

### **9.2 Seguridad y confidencialidad de la información.**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Ambas partes consideran confidencial toda la información que obtengan o le sea expuesta por la otra parte. Éstas están de acuerdo en adoptar las precauciones necesarias para mantener la confidencialidad sobre la información confidencial referida o que se pueda revelar en relación con el mismo, usando como mínimo con el mismo grado de cuidado que esa parte emplee respecto a su información confidencial, pero en ningún caso menos que el cuidado razonable para mantener la confidencialidad.

Esta obligación subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información llegue a ser de dominio público o, que por otras causas, pierda su consideración de confidencialidad, sin que medie incumplimiento del deber de confidencialidad por cualquiera de las partes contratantes.

La trasgresión del deber de confidencialidad por cualquiera de las partes o sus empleados o colaboradores será justa causa de resolución del presente contrato, sin perjuicio, en todo caso, de la indemnización que por los daños y perjuicios causados al mismo, haya lugar.

La empresa adjudicataria se obliga en los términos previstos por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, a garantizar la total confidencialidad y seguridad de los datos a que tenga acceso para su tratamiento, y se compromete a:

1. Hacer uso exclusivo de todos los datos para la finalidad contratada.
2. No aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al objeto del presente contrato, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
3. No manipular, guardar o utilizar los datos a que acceda, ni siquiera de forma parcial, sin el consentimiento de CANTUR, S.A.

4. Una vez concluidos los trabajos o servicios para los que ha sido contratada, la empresa adjudicataria, devolverá todos los ficheros originales que tenga en su poder y devolverá o destruirá, en presencia de CANTUR, S.A., y a opción de ésta, todas las copias totales o parciales que tuviera que haber realizado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento derivado del trabajo para el que ha sido contratado.

5. Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En particular, no registrará datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas por la normativa reglamentaria de desarrollo de la citada Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **10. GARANTIAS**

El licitador deberá garantizar la implantación y correcto funcionamiento de los sistemas durante un periodo mínimo de dos (2) años, contando a partir de la fecha de finalización de la fase de implantación y desarrollo de la plataforma.

Se dará por finalizada la fase de suministro e implantación y desarrollo transcurridos los cinco meses previstos para esta fase y previa firma del Documento de Finalización y Entrega (DFE) entre las partes.

Esta garantía incluirá gastos directos e indirectos, desplazamientos, mano de obra, dietas así como cualquier otro que se derive sin coste alguno para CANTUR, S.A

## **11. DOCUMENTACIÓN DURANTE EL CONTRATO**

**El adjudicatario deberá entregar a CANTUR, S.A. la siguiente documentación:**

- Documento de análisis funcional detallado (AFD).
- Documento de diseño y construcción (DDC).
- Modelo de migración de datos (MMD).
- Informe de aceptación de la solución tecnológica completa.
- Documento de Finalización y Entrega (DFE).
- Manuales de despliegue: Dirigidos al departamento de informática de CANTUR, S.A. Se entregarán manuales de instalación y puesta en marcha, de configuración, de integración de aplicaciones,...

- Manuales de usuario: Manuales de las funcionalidades de toda la solución para que el usuario final tenga una guía de referencia. Además de los manuales que tenga la aplicación por defecto, el licitador deberá elaborar manuales de uso de la aplicación dirigidos expresamente a los usuarios de Cantur, S.A. incluyendo aquella funcionalidad que se haya desarrollado adhoc para este contrato.
- Manuales de mantenimiento: Manuales orientados al funcionamiento operativo con el software.
- Documentación técnica: Orientada al mantenimiento del hardware y software de la solución.

La citada documentación deberá entregarse obligatoriamente en castellano.

## 12. PLAN DE PROYECTO DETALLADO

En todo caso, en su propuesta, el licitador deberá presentar un ***Plan de proyecto detallado (PPD)*** que constará de:

- Planificación del proyecto:
  - a. Cronograma detallado de hitos en un diagrama Gantt con todas las fases de ejecución definidas anteriormente especificando fecha inicio y fecha fin, tiempo estimado de cada fase y recursos intervinientes en cada una de las fases.
  - b. Para cada una de las fases, sub fases y etapas del proyecto, indicar:
    - i. Planificación detallada de las tareas e hitos.
    - ii. Entregables.
    - iii. Equipo de trabajo y esfuerzo dedicado.
    - iv. Plazo.
  - c. Plan de formaciones con los contenidos de las mismas divididos por áreas funcionales y tipos de usuarios.
- Productos a entregar.
- Documentación a entregar.
- Estructura del equipo completo de trabajo tanto del licitador como de Cantur, S.A.
- Metodología de planificación y seguimiento del trabajo.

*\*Nota: El licitador tendrá en cuenta que en todo caso deberá proporcionarse la documentación obligatoriamente en castellano.*

**A. SUMINISTRO E IMPLANTACION DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA DE GESTION INTEGRAL EN LOS CENTROS DE RESTAURACION DE TODAS LAS INSTALACIONES DE CANTUR, S.A.**

**A.1 INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO**

En total son objeto del contrato los siguientes puntos de venta (24 en total):

<b>INSTALACIÓN</b>	<b>PUNTO DE VENTA DE HOSTELERÍA</b>
CABÁRCENO	CAFETERÍA LA MINA
CABÁRCENO	CAFETERÍA GORILAS
CABÁRCENO	CAFETERÍA LOS OSOS
CABÁRCENO	CAFETERÍA SELF SERVICE (LA GRANJA)
CABÁRCENO	KIOSKO LA MINA
CABÁRCENO	KIOSKO LA GRANJA
CABÁRCENO	SELF SERVICE LA GRANJA
CABÁRCENO	CREPERÍA SERVICE
CABÁRCENO	RESTAURANTE LOS OSOS
CABÁRCENO	HAMBURGUESERÍA LOS OSOS
FUENTE DÉ	CAFETERÍA ABAJO
FUENTE DÉ	CAFETERÍA EL CABLE
ÁLIVA	RESTAURANTE ÁLIVA
ABRA	CAFETERÍA ABRA
ABRA	RESTAURANTE ABRA
NESTARES	CAFETERÍA NESTARES
NESTARES	RESTAURANTE NESTARES
CORZA	CAFETERÍA CORZA (planta 1ª) CUCHILLÓN
CORZA	REATAURANTE CORZA (planta baja)
CORZA	DISCO BAR (planta 1ª)
CAMPÓO	CAFETERÍA MULTIUSOS

CAMPÓO	CAFETERÍA MULTIUSOS
CAMPÓO	RESTAURANTE/SERVICE MULTIUSOS
CAMPÓO	CAFETERÍA EL CHIVO

## **A.2 DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN INTEGRAL:**

### **A.2.1 HARDWARE UNIDADES Y CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS**

El equipamiento informático suministrado será totalmente nuevo con las unidades y características técnicas mínimas que se describen en los siguientes apartados, que se entenderán como un equipamiento mínimo de los dispositivos.

#### **- Terminales de Punto de Venta (TPV's)**

Unidades: 24

Características técnicas mínimas:

- CPU: Intel Intel® Celeron J1900 CPU (Quad-Core) 2.0 - 2.42 GHz
- RAM (MB): 4 GB
- Disco duro (GB): HD 320 GB SATAII 2,5"
- USB 2.0: 4
- RS-232 (Seriell): 3 (Conexión RJ45)
- VGA: 1
- LAN: 1x RJ45 (10/100/1000 Mbps)
- Teclado USB: 1
- Ratón USB: 1
- S. O.: Windows 7 Prof. w/SP1 – Licencia OPEN - DVD - 32-bit, Español
- Pantalla: LCD Táctil 15" (True Flat) IP54 y resolución máxima de 1024 x 768
- Compatible con el sistema de identificación en el terminal por huella digital
- Garantía del fabricante: 2 años.

#### **- Impresoras Térmicas**

Unidades: 24

Características técnicas mínimas:

- Impresora térmica de recibos.
- Interface USB.
- Apertura de cajón.
- Fuente de alimentación interna.
- Color de impresión: Blanco y negro.
- Nivel de ruido Operación: 55 dB (A).
- Velocidad de impresión 150 mm/s.
- Tamaño de letra 0,88 mm (ancho) x 2,13 mm (alto) / 1,25 mm (ancho) x 3 mm (alto).
- Garantía del fabricante: 2 años.

#### - ***Cajones Portamonedas***

Unidades: 24

Características técnicas mínimas:

- Sistema automático de expulsión.
- Conector RJ-11 para conexión a impresora de tickets.
- Color Negro.
- Gaveta con 9 compartimentos para monedas y 4 para billetes.
- Cerradura con 2 llaves.
- Garantía del fabricante: 2 años.

#### **A.2.2 SOFTWARE:**

Como ya se ha mencionado anteriormente, se requiere plataforma tecnológica de gestión en los establecimientos de restauración de Cantur, S.A. que proporcione una gestión centralizada y homogeneizada de todos los puntos de venta a través de un único motor de intercambio, que integrará todas las gestiones de ventas, compras y almacén inherentes a las mismas.

Las principales áreas funcionales que debe contemplar y gestionar la solución son las siguientes:

- **Gestión de Ventas:** Grupo de funcionalidades orientado a la venta de los productos de hostelería en cada una de las instalaciones objeto de este pliego.
- **Gestión de Compras:** El sistema deberá permitir la gestión de pedidos y albaranes de compra, como mínimo, para el correcto asentamiento del almacén en todo momento.

- **Gestión de Almacén:** Este área funcional deberá facilitar la gestión permanente del almacén de cada centro de hostelería.

A continuación, se detallará cada una de las áreas funcionales comentadas, así como otras consideraciones funcionales a tener en cuenta en la presentación de la plataforma tecnológica completa.

Indicar que el licitador deberá ofertar como mínimo 24 licencias para las 24 TPV's relacionadas en el punto A.1 y tantas licencias de BackOffice como sean necesarias para la gestión en oficinas y centros indicados. El número exacto de licencias de administración del software se definirá en la fase de análisis, siendo necesarias, como mínimo, 4.

**A.2.2.1 SOFTWARE: DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS.** Teniendo en cuenta la ausencia parcial de tecnología aplicada a la gestión de los centros de hostelería objeto de este pliego, se requiere adquirir un software de gestión de venta, compras y almacén integrado con MS Dynamics NAV (sistema de gestión económico-financiera actual de CANTUR, S.A.). La integración requerida en ambos sistemas deberá ser bidireccional para garantizar la integridad de los datos en ambos, tanto en la Solución adquirida como en MS Dynamics NAV. Se ampliarán los requerimientos funcionales y técnicos de esta integración en el apartado "Integración e intercambio de información entre sistemas" que se describirá más adelante.

La solución de TPVs para las instalaciones mencionadas debe ser tecnológicamente actual, flexible, personalizable y escalable, con garantías de evolución futura, de manera que permita dotar a CANTUR, S.A. y a cada uno de los centros implicados en el proyecto de mayor capacidad operativa, ayudándole a mejorar la productividad y satisfacción de nuestros clientes..

#### **- FUNCIONALIDAD GENERAL DE LA APLICACIÓN:**

La aplicación tanto de BackOffice como de FrontOffice debe tener un sistema de seguridad integrado para garantizar que sólo pueden tener acceso a la información que contiene el sistema las personas con la autorización apropiada.

Además de la identificación de cada usuario en el TPV con su huella digital, es necesario asignar a cada uno de ellos un usuario y contraseña de acceso a la aplicación limitando el acceso al sistema. Deberá poder controlarse por completo la información a la que tiene acceso cada usuario. Se crearán usuarios, asignándoles el perfil que les corresponda, pudiendo modificar sus permisos y perfiles siempre y cuando así lo requieran los administradores del sistema. Cuando el usuario se haya conectado a la base de datos

con su identificación correspondiente, podrá realizar tareas según los permisos que se le hayan asignado.

Cada uno de los usuarios de la aplicación tanto de BackOffice como de FrontOffice podrá tener acceso a una, varias o todas las instalaciones objeto de este contrato, tal y como defina el Coordinador de Hostelería y los responsables de las oficinas centrales. Los usuarios que puedan operar en las TPVs de varias o todas las instalaciones tendrán permisos definidos en cada una de ellas, pudiendo no ser los mismos.

## **MAESTROS DE LA APLICACIÓN**

A continuación se describirán detalladamente las entidades maestras principales de la aplicación, entendiendo que, cualquier sistema de ventas de comercio minorista o retail, contempla la gestión del resto de maestros tales como diferentes formas de pago, diferentes tipos de IVA, familias y subfamilias de productos, códigos postales, municipios, provincias, países, tipos de cliente, tipos de proveedor, tipos de gasto,..., por lo que el licitador deberá incluir todos ellos en su propuesta describiéndolos detalladamente.

## **CLIENTES**

CANTUR, S.A. comercializa sus productos de hostelería a clientes finales no nominativos, como norma general. Sin embargo, existirán determinados casos en los que la gestión de ventas se realice con clientes nominativos, ya sean personas físicas o jurídicas.

Los clientes finales serán tratados generalmente como clientes varios a nivel de facturación y de forma nominativa en aquellos casos necesarios tanto para la gestión de la venta como para la facturación. Con el fin de gestionar esta última relación con nuestros clientes será necesario disponer de aquella información que se requiera a tal efecto.

La información que contenga la Ficha de Cliente, en el caso de los clientes nominativos, puede agruparse en los siguientes puntos:

- **Información básica:** La información identificativa de los clientes deberá ser común a todos ellos independientemente de la tipología de que se trate.

Deberá contar con un núcleo central común de información recogiendo aspectos identificativos como código, CIF/NIF/DNI/NIE, razón social o nombre y apellidos, dirección/es completa o código postal, teléfonos, correo electrónico, página web, condiciones de pago, descuentos (en importe o porcentaje con fecha de inicio y fin de vigencia),...

El sistema debe tener acotado que estos campos sea obligatorios completarlos, bien manualmente o bien mediante integración con otras aplicaciones de la plataforma propuesta por el licitador o actuales de CANTUR, S.A.

- **Información detallada:** Este apartado dará respuesta a las especificidades identificativas de cada tipología de cliente, es decir, deberá identificarse el tipo de cliente (cliente final, agente comercial, establecimientos hoteleros,...) para permitir agrupar y analizar la información de la aplicación en base a la tipología de clientes.

En este apartado, se recogerán aspectos concretos relativos a ciertos tipos de segmentación específica del cliente (por ejemplo: si es persona física o jurídica, si es pequeña, mediana o gran empresa, si pertenece a un grupo de empresas,...).

Deberá existir un apartado en el que puedan darse de alta, si existieran, los datos relativos al/los contrato/s vigentes con cada cliente, especificando Nº y Nombre del contrato, Fechas de inicio y fin, Porcentaje de descuento aplicado,...

Adicionalmente, será necesario que existan campos desplegables con características configurables por CANTUR, S.A. para poder clasificar los clientes por otro tipo de variables que permitan el análisis y filtrado de la información por estas descripciones.

- **Código de barras:** Código de barras con el que podremos catalogar cada cliente nominativo con el fin de tener un seguimiento de las gestiones del mismo. El sistema deberá admitir todos los códigos de barras 1D y 2D existentes en el mercado.
- **Contactos asociados a cada ficha:** En el caso de las empresas, será necesario que la solución permita asociar a la ficha de cliente el listado de contactos vinculados a ésta, indicando los datos nominativos necesarios (nombre y apellidos, teléfonos, correo electrónico,...) así como el cargo y departamento al que pertenecen.
- **Notas y documentación adjunta a cada cuenta:** Se persigue mantener en un único lugar la última información vigente de cada ficha de cliente ya sea adjunta a la ficha o con hipervínculos de acceso a la información ubicada en los servidores de CANTUR, S.A.
- **Descripción de incidencias y preguntas pendientes:** Existirá un apartado en la ficha en la que sea posible dar de alta varias tipologías de incidencias relacionadas con la gestión de los mismos, así como comentarios asociados a éstas, de manera que el personal de CANTUR, S.A. pueda atender eficazmente la relación con sus clientes.
- **Bloqueo de la Ficha de Cliente:** Otras de las necesidades actuales es poder bloquear la ficha de cliente en cualquier momento para que éste no pueda vender cuando así lo requiera o la instalación o las oficinas centrales desde el momento en que se decida discontinuar de forma temporal o definitiva la relación comercial con éstos.
- **Imagen de cada cliente:** El sistema deberá permitir incorporar la imagen del cliente a su ficha en el caso de que sea necesario.

### PRODUCTOS

Las fichas de producto deben contener los datos maestros necesarios para comprar, almacenar, producir, contabilizar, trazar, vender y enviar productos.

La información que contenga la Ficha de Producto puede agruparse en los siguientes puntos:

- **Información básica:** La información identificativa de los productos deberá ser común a todos ellos independientemente de la tipología de que se trate.

Deberá contar con un núcleo central común de información recogiendo aspectos identificativos de los productos como código, descripción completa, descripción abreviada, unidades de medida (unidad de medida de venta, unidad de medida de compra y unidad de medida de almacenamiento), precio de venta, coste, margen,... Además, como mínimo, deberá contener la siguiente información adicional:

**Tipo de producto:** Deberá poder indicarse el tipo de producto que se trata, materia prima, mercadería, producto terminado, productos combinados, packs,...

**Escandallo de producto:** En el caso de que el producto conste de otros productos contenidos en la lista de productos, deberá poder indicarse este extremo pudiendo definir la lista de productos o ingredientes que lo contienen especificando cantidad, costes asociados y otros costes que compondrán el coste total del producto, pudiendo calcular así el precio de venta aplicando el margen deseado al coste total del producto.

**Código de Barras:** Código de barras con el que tenemos catalogado el artículo. El sistema deberá admitir todos los códigos de barras 1D y 2D existentes en el mercado.

**Fecha de Alta:** Fecha en la que hemos dado de alta el artículo.

**Fecha de Modificación:** Fecha en la que hemos realizado la última modificación de cualquier campo de la ficha del artículo.

**Fecha de caducidad:** El sistema mostrará la primera fecha de caducidad de los movimientos de cada producto. La fecha de caducidad deberá ser un dato adscrito a los movimientos de producto por lo que en, cada uno de ellos, será donde se establezca esta fecha para su control posterior. Sin embargo, a modo informativo la fecha de caducidad más antigua será la mostrada en la ficha de cada producto.

**Descripción:** Descripción larga del artículo que se visualizará en los informes y en las tablas.

**Descripción TPV:** Descripción del artículo que se visualizará en la pantalla de venta del TPV.

**Proveedor habitual:** Proveedor habitual al cual solemos adquirir el artículo.

**Referencia de Proveedor:** Referencia del artículo con la que el proveedor habitual lo identifica.

**Tipo de IVA Venta:** Tipo de IVA que asignaremos al artículo en las ventas a clientes.

**Tipo de IVA Compra:** Tipo de IVA que nos aplica nuestro proveedor al vendernos el artículo.

**Familia:** Familia de artículos a la cual pertenece este artículo.

**SubFamilia:** SubFamilia de artículos a la cual pertenece este artículo.

**Mostrar en TPV:** Deberá existir una casilla que nos permita o no mostrar el artículo en la pantalla de ventas de la TPV.

**Datos de stock:** Deberá proporcionar información en tiempo real del stock máximo, mínimo, stock óptimo,.. Deberá poder generarse avisos a partir de un umbral de stock deseado mínimo para cada producto.

El sistema debe tener acotado que estos campos sea obligatorios completarlos, bien manualmente o bien mediante integración con otras aplicaciones de la plataforma propuesta por el licitador o actuales de CANTUR, S.A.

El formato de productos deberá recoger, entre otros y como mínimo, los siguientes datos:

- Distinción de diferentes tipos de artículos: mercaderías, aprovisionamientos y servicios., así como sub clasificaciones de familias y subfamilias.
  - Fecha de caducidad.
  - Unidades de medida
  - Vinculación con códigos de barras propios o de terceros.
  - Precio unitario de compra y precio unitario de venta, descuentos y comisiones.
  - Formato de envase.
- **Información comercial:** La información identificativa de los productos deberá ser común a todos ellos independientemente de la tipología de que se trate.

**Tarifas:**

Las instalaciones de CANTUR, S.A. están dedicadas y se deben al sector turístico. Una característica inherente al sector es la estacionalidad de su gestión, por lo que el sistema deberá poder adaptarse a esta condición.

De esta forma, las características que deben cumplir las tarifas de los productos que se configuren en el sistema son las siguientes:

- ✓ Tarifas por productos y tipos de productos.
- ✓ Tarifas por temporadas: Dependiendo de la instalación podrán existir dos o más temporadas (alta y baja o alta, media y baja). Deberá existir un calendario anual en el que determinar las tarifas por producto y temporada cada día del año, si se diera el caso.

- ✓ Tarifas por cliente y por tipo de cliente: Se definirán tarifas particulares para distribuidores u otro tipo de clientes estableciendo el porcentaje de descuento acordado sobre la tarifa oficial.
- ✓ Tarifas del tipo 3x2.
- ✓ Tarifas especiales por packs.
- ✓ Tarifas acotadas temporalmente por rango de fechas o días concretos de la semana y horas.

\*Nota importante: Además, de lo anteriormente descrito debe tenerse en cuenta que, para un mismo artículo, podrán definirse, como mínimo, 4 tarifas configurables en función de las necesidades. Por ejemplo, tarifa de barra, de mesa, de terraza,...

#### **Descuentos:**

- ✓ CANTUR, S.A. aprueba sus tarifas oficiales habitualmente al final de cada año en Consejo de Administración y éstas son fijas hasta el siguiente cambio acordado. Así, las modificaciones en las mismas no son posibles salvo aplicando descuentos sobre éstas.
- ✓ El sistema deberá permitir establecer descuentos en tarifas en función del cliente o tipo de cliente, acciones comerciales, acciones promocionales, necesidades de gestión con un periodo de vigencia (estableciendo fecha inicio y fecha fin del descuento aplicado),... Los descuentos serán únicos para cada cliente no pudiendo acumularlos si el cliente pertenece a varios grupos de clientes con descuentos establecidos.
- ✓ Los descuentos se establecerán siempre sobre la base imponible de la tarifa excluido IVA y resto de impuestos aplicables. Como es sabido, los descuentos son tratados contablemente como menor valor de la venta, hecho que debe tenerse en cuenta en este apartado.

#### **Comisiones:**

- ✓ El sistema deberá contemplar, en el caso de aquellos de nuestros clientes que actúen como agentes comerciales, la posibilidad de minorar el importe de venta en el porcentaje de comisión establecido y pactado en contrato con los mismos.
- ✓ Al igual que los descuentos, las comisiones también se establecen con un porcentaje sobre la tarifa oficial, sin embargo, contablemente, el tratamiento es distinto ya que el importe de la comisión es anotado en una cuenta contable distinta. Es muy importante que el licitador tenga en cuenta este hecho a la hora de traspasar este dato a NAV.

#### **Ventas:**

- ✓ **Fecha Última venta:** Fecha en la cual hemos realizado la última venta de este artículo.
- ✓ **Precio Última Venta:** Último precio al cual hemos vendido el artículo.

### Compras:

- ✓ **Fecha Última compra:** Fecha en la cual hemos realizado la última compra.
- ✓ **Precio Última compra:** Último precio al cual hemos comprado el artículo.
- ✓ **Precio medio:** Precio medio de las compras de este artículo.

### PROVEEDORES

Las fichas de proveedor deben contener los datos maestros necesarios para dar de alta, visualizar, modificar y eliminar nuestros proveedores.

Aunque los proveedores de las TPV y su BackOffice deberán ser sincronizados de los que existen dados de alta en NAV, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- **Información básica:** La información identificativa de los proveedores deberá ser común a todos ellos independientemente de la tipología de que se trate.

Deberá contar con un núcleo central común de información recogiendo aspectos identificativos como código, CIF/NIF/DNI/NIE, razón social o nombre y apellidos, dirección/es completa o código postal, teléfonos, correo electrónico, página web, condiciones de pago, descuentos (en importe o porcentaje con fecha de inicio y fin de vigencia), datos bancarios,...

El sistema debe tener acotado que estos campos sea obligatorios completarlos, bien manualmente o bien mediante integración con otras aplicaciones de la plataforma propuesta por el licitador o actuales de CANTUR, S.A.

- **Información detallada:** Este apartado dará respuesta a las especificidades identificativas de cada tipología de proveedor, es decir, deberá identificarse el tipo de proveedor para permitir agrupar y analizar la información de la aplicación en base a esta tipología.

En este apartado, se recogerán aspectos concretos relativos a ciertos tipos de segmentación específica del proveedor (por ejemplo: si es persona física o jurídica, si es pequeña, mediana o gran empresa, si pertenece a un grupo de empresas,...).

Deberá existir un apartado en el que puedan darse de alta, si existieran, los datos relativos al/los contrato/s vigentes con cada proveedor, especificando Nº y Nombre del contrato, Fechas de inicio y fin, Condiciones comerciales pactadas,...

Adicionalmente, será necesario que existan campos desplegados con características configurables por CANTUR, S.A. para poder clasificar los proveedores por otro tipo de variables que permitan el análisis y filtrado de la información por estas descripciones, tales como:

- Tipo de suministros, con posibilidad de identificación de diferentes modalidades de contratos.
  - Criterios de solvencia técnica y económica.
  - Acuerdo económico, con datos mínimos de artículos, precios y vigencia del mismo.
  - Calendario de entrega y vinculación con los almacenes virtuales.
  - Histórico de las operaciones con proveedores; situación de los pedidos (abierto, cerrado, en tramitación...). Datos vinculados con la recepción de la mercancía, a través del albarán.
- **Contactos asociados a cada ficha:** En el caso de las empresas, será necesario que la solución permita asociar a la ficha de proveedor el listado de contactos vinculados a ésta, indicando los datos nominativos necesarios (nombre y apellidos, teléfonos, correo electrónico,...) así como el cargo y departamento al que pertenecen.
  - **Notas y documentación adjunta a cada cuenta:** Se persigue mantener en un único lugar la última información vigente de cada ficha de proveedor ya sea adjunta a la ficha o con hipervínculos de acceso a la información ubicada en los servidores de CANTUR, S.A.
  - **Descripción de incidencias y preguntas pendientes:** Existirá un apartado en la ficha en la que sea posible dar de alta varias tipologías de incidencias relacionadas con la gestión de los mismos, así como comentarios asociados a éstas, de manera que el personal de CANTUR, S.A. pueda atender eficazmente la relación con sus proveedores.
  - **Bloqueo de la Ficha de Proveedor:** Otras de las necesidades actuales es poder bloquear la ficha de proveedor en cualquier momento para que no se sigan realizando pedidos al mismo desde el momento en que se decida discontinuar de forma temporal o definitiva la relación comercial con éstos.
  - **Imagen de cada proveedor:** El sistema deberá permitir incorporar la imagen del proveedor a su ficha en el caso de que sea necesario.
  - **Productos proveedor:** El sistema deberá permitir dar de alta los productos asociados a cada proveedor indicando el código del producto en la aplicación de TPVs, su descripción, referencia de proveedor, costes asociados con fecha inicio y fin de los mismos, porcentaje de descuento aplicado si lo hubiera,...
  - **Pedidos de proveedor:** Aquí se podrán ver todos los pedidos del proveedor y su estado de gestión asociado (abierto, pendiente de recibir, recibido parcialmente, recibido completamente,...).
  - **Albaranes de compra:** Se deberá poder acceder a ver todos los albaranes de compra del proveedor.

- **Ver pagos:** Para ver los pagos de facturas del proveedor y su situación, a partir de la información proporcionada por NAV.

#### ALMACENES

Las fichas de almacén deben contener los datos maestros necesarios para dar de alta, visualizar, modificar y eliminar los distintos almacenes que existen en cada una de las instalaciones objeto de este pliego.

Deberá poder definirse la ubicación exacta de cada almacén, centro de coste al que pertenece (instalación) y si el almacén es principal o no, es decir, en algunas de nuestras instalaciones existen almacenes principales a los que llega la mercancía de compra desde los cuales se reparte ésta al resto de almacenes de cada instalación, por lo que la aplicación deberá contemplar esta posibilidad así como la necesidad de obtener información consolidada de todos los almacenes existentes.

#### EMPLEADOS

Las fichas de empleados deberán contener la información básica de cada uno de ellos con el objeto de registrar y actualizar eficazmente la información del personal que deberá tener acceso a cada TPV.

Se podrán configurar los usuarios tanto de BackOffice como de FrontOffice y asignarles permisos a procesos e instalaciones. En este proceso se pueden editar los usuarios y asignarles los permisos de acceso y nivel de acceso por perfil o tarea de gestión y por instalación.

### **- FUNCIONALIDADES DE VENTA:**

Se describirá a continuación la operativa deseada respecto a la venta en el sistema de gestión hostelera propuesto.

#### VENTAS

Principalmente en las temporadas altas, la gran afluencia de público requiere que la venta se realice con rapidez. El proceso de ventas en el terminal punto de venta debe ser un proceso sencillo y ágil que permita la emisión de los tickets correspondientes como un máximo de 3 pasos por parte del cajero.

La funcionalidad del punto de venta incluirá venta contado y a crédito así como múltiples formas de pago, abonos, consulta centralizada de reservas e inventario, alta de clientes en tiempo real, programas de fidelización, tarjetas regalo, procesos de cierre y arqueo de caja avanzados y operaciones de recepción e inventario.

La operativa in situ deberá poder realizarse mediante pantallas táctiles y funciones asociadas a teclado. En este pliego, el equipo de ventas descrito para cada punto de venta se compone de TPV táctil,

impresora térmica y cajón portamonedas sencillo. Sin embargo, el licitador deberá tener en cuenta que el software que ofrezca deberá ser compatible con todo tipo de cajones de gestión de efectivo así como cualquier sistema de identificación de los usuarios de los terminales por huella digital con el objeto de poder implantar este tipo de cajones en el momento en que Cantur, S.A. así lo requiera.

Debe permitir el funcionamiento online y offline, garantizando en todo momento el funcionamiento de la tienda ante problemas de conectividad o infraestructura de comunicaciones.

Debe disponer de un interface del punto de venta adaptable y configurable mediante sencillas herramientas, soportando múltiples diseños adaptados a las necesidades de los diferentes perfiles de los empleados.

La solución permitirá adicionalmente gestionar incidencias y reclamaciones registrándolas de forma sencilla escogiendo en un listado de incidencias o reclamaciones predefinidas la que corresponda y añadiendo un comentario a continuación para poder explicar brevemente lo que el cliente quiere transmitir.

Las principales funcionalidades que, como mínimo y de forma resumida, ha de tener la aplicación de los terminales de punto de venta son las siguientes:

1. Identificación del Terminal Punto de Venta (TPV) sobre el que se quiere operar.
2. Identificación de usuario y perfil asociado (Maître, camarero, responsable,...)
3. Venta en función del perfil (Restaurante, Bar – Cafetería):
  - a. Venta directa.
  - b. Abrir mesa, especificando nº cubiertos, habitación (en caso de los hoteles).
  - c. Diferenciar entre cliente alojado o no alojado (caso de los hoteles).
  - d. Mirar y/o llamar mesa.
  - e. Mirar y/o llamar cuenta.
  - f. Facturas pendientes.
  - g. Operaciones administrativas.
  - h. Cambio de punto de venta.
  - i. Consulta de habitación y/o cliente no alojado (caso de los hoteles).
  - j. Apertura y cierre de cajón con su justificación asociada.
4. Gestión de la comanda, en la que además de ver la comanda o artículos que se están seleccionando, se incluyen la siguientes operaciones:
  - a. Catálogo de agrupaciones y productos.
  - b. Instrucciones para las líneas de la comanda en el caso de perfil Restaurante o Bar.
  - c. Acceso a la página de edición de la Comanda.

- d. Función Pendiente, crea una cuenta abierta y envía información a cocina en caso de que se necesario.
  - e. Emisión de factura.
  - f. Acceso a la página de cobros.
  - g. Consulta de cliente alojado y no alojado (caso de los hoteles).
  - h. Cambio de Precios.
5. Edición de la Comanda:
- a. Anulación de Cuenta, línea y cantidad de agrupaciones o productos.
  - b. Traspasar Cuentas, líneas y cantidades de agrupaciones o productos.
  - c. Dividir Cuenta.
  - d. Cambiar cubiertos.
  - e. Cambiar habitación o cuenta de no alojado (en el caso de los hoteles).
  - f. Indicación Room Service.
  - g. Traspasar a otro Punto de Venta.
6. Cobros y Facturas en donde se realizan los cobros de las facturas y se pueden realizar las siguientes operaciones:
- a. Cobrar mediante los medios de cobro que se muestran en los botones: Efectivo Euros, Datáfono, Invitación SSCC, etc...
  - b. Cargar el apunte a una habitación o a una cuenta de no alojados.
  - c. Asignar Incrementos o Descuentos en los tickets.
  - d. Consultar las Habitaciones Ocupadas.
  - e. Dividir la Factura.
  - f. Reimprimir la factura.
  - g. Obtener o consumir puntos mediante tarjetas de fidelización.
7. Operaciones administrativas, estas operaciones son:
- a. Facturas:
    - ✓ Anular, corregir, reimprimir o dividir una factura.
    - ✓ Cambiar tarjeta de Fidelización.
    - ✓ Cambiar forma de pago.
    - ✓ Cambiar cubiertos.
    - ✓ Modificar Room Service.
  - b. Cobros:
    - ✓ Devolución de un cobro o asociación a una factura de un cobro pendiente.

- ✓ Devolución manual de Cobros en excepciones de sistemas de pago mediante tarjeta de crédito.
  - ✓ Listado de cobros por fecha de pre cierre y fecha de alta sin información de saldo de cajas (incluirá pantalla con criterios de selección: fechas, cajas, etc.)
  - c. Informes diarios, semanales, mensuales y anuales.
  - d. Actualización de los Saldos de Caja.
  - e. Devoluciones con o sin factura.
8. Proceso de Pre cierre de Facturas en el punto de venta y envío de datos a los servicios centrales de CANTUR, S.A.
  9. Mostrar avisos de pre cierre realizado correctamente.

La versión del software será adaptable a Tablet y/o Smartphone basados en sistema operativo Android e iOS.

Las funcionalidades se basarán en la utilización de software libre de sus componentes, como herramienta de desarrollo, gestor de base de datos y servidor de aplicaciones y deberán ser compatibles con el entorno tecnológico actuales de los Servicios Centrales e Instalaciones de CANTUR, S.A.

A continuación, se describirán más detalladamente algunas de las funcionalidades anteriormente descritas de forma resumida que el sistema deberá proporcionar, como mínimo:

- **Acceso al TPV**

Cuando aparezca la ventana de entrada al sistema, deberá introducirse el número de cajero en el cuadro de Usuario y en el cuadro Contraseña, se introducirá la contraseña asociada al cajero.

- **Bloqueo del TPV**

Siempre que termine de hacer cualquier operación en su TPV y quiera desconectar el cajero actual, deberá poder bloquearse el mismo; de esta forma se desconectará el sistema de forma efectiva hasta que el cajero se conecte de nuevo.

- **Pantalla táctil del TPV**

La pantalla del menú de ventas de la TPV podrá configurarse en función de las necesidades de cada instalación, tal y como definan los responsables de Cantur, S.A. a tal efecto. Aunque el sistema tenga un menú de teclas rápidas predefinido, éste será lo suficientemente flexible como para reconfigurarlo a voluntad con el objeto de agilizar al máximo las ventas de cada punto hostelero.

- **Apertura de caja**

El sistema deberá permitir introducir las aperturas de caja de cada punto de venta, siendo éste el primer movimiento de cada día de venta en el que se informe del usuario que abre el día y de las cantidades con las que abre la TPV (fondo de cajón).

- **Ventas**

La aplicación permitirá realizar la gestión de ventas con normalidad. Permitirá realizar las ventas a clientes por mostrador. Entre otras, las acciones que, como mínimo, se podrán realizar desde este proceso serán las siguientes:

- ✓ Nueva venta: Para crear un nuevo ticket.
- ✓ Editar venta: Para editar la cabecera del ticket actual o las líneas del mismo en las que indicamos el cliente, los productos vendidos, condiciones de venta,...
- ✓ Cliente: Para asignar un cliente al ticket. Por defecto, al ticket siempre se asignará el “cliente varios” permitiendo al usuario escoger otro cliente, en caso necesario.
- ✓ Finalizar venta: Se finalizará la venta, especificando la forma de pago e imprimiendo el ticket para el cliente.
- ✓ Reimprimir ticket emitido.
- ✓ Venta en espera: Permitirá conformar una venta y dejarla en espera hasta el momento en que sea necesario finalizarla.
- ✓ Cierre de caja parcial (X): Proceso para cerrar la caja parcialmente emitiendo un ticket con el total de ventas hasta ese momento. Este informe se podrá obtener tantas veces como sea necesario (por cambios de turno, por revisión de tickets, por revisión de arqueos,...).
- ✓ Cierre de caja total (Z): Proceso para cerrar la caja emitiendo un ticket con el total de ventas. Además, abrirá la caja del día siguiente.  
\*Nota: En ambos casos, cierre de caja parcial (X) y cierre de caja total (Y) se introducirá en el sistema mediante la plantilla de arqueo implantada por Cantur, S.A.
- ✓ Movimiento de caja: Punto para registrar un movimiento de caja positivo o negativo.
- ✓ Ventas del día: Informe para ver el detalle de las ventas realizadas durante el día pudiendo comprobar cada uno de los ticket emitidos y pudiendo buscar/filtrar por el/los deseado/s.

- **Menús**

Podremos generar diferentes menús compuestos de varios artículos (bebidas, platos, postres, etc.). A cada menú se le podrá definir el nombre deseado en cada momento y mostrará el coste asociado al

mismo una vez incluidos todos los artículos que lo componen, pudiendo calcular mediante un porcentaje o cantidad fija aplicado al coste total el precio de venta al público del menú.

Aunque no es objeto de este pliego, indicar que, aunque en la línea de ticket solo haga referencia al menú seleccionado, deberá contemplar que, si se realizara la comanda de cocina, se impriman los distintos platos elegidos por el cliente, descontando del stock cada artículo del menú individualmente.

- **Cartas**

El sistema permitirá generar las cartas de cada punto de venta con las agrupaciones que sean necesarias. En todo momento podremos obtener una vista previa de la/s carta/s completo o filtrado por la información que se requiera (agrupación, familia, subfamilia, precio de venta,...) así como la posibilidad de imprimirlo y enviarlo por correo electrónico, como mínimo, como archivo adjunto.

- **Comandas**

El sistema deberá estar preparado para emitir las comandas asociadas a cada ticket con el objeto de poder imprimir las mismas permitiendo la correcta organización del servicio ya sea en el restaurante, cafetería o similar, para enviarlas a cocina para su elaboración,...

- **Notas**

El sistema deberá generar, modificar o eliminar las notas que se desee asociar a cada comanda.

- **Salones**

El sistema deberá permitir dar de alta tantos salones como sea necesario en cada instalación hostelera. Por ejemplo, barra, restaurante, comedor, cafetería, terraza,... En cada uno de ellos ubicaremos los elementos mesas, sillas y otros objetos tal como estén distribuidas en nuestros locales.

- **Mesas**

La aplicación permitirá crear y editar planos de cada local en los que aparecerán las distintas ubicaciones (salones) y sus mesas, sillas u otros objetos dibujados de los distintos centros de venta.

Cuando una mesa esté ocupada el sistema lo indicará o resaltándola o cambiándola de color, de manera que de un solo vistazo el camarero pueda saber qué mesas están libres y qué mesas están ocupadas.

- **Reservas**

Deberán poder formalizarse en la aplicación las reservas de nuestros clientes con el fin de tener una previsión de cada uno de los turnos, indicando, como mínimo, la siguiente información:

**Fecha:** Fecha para cuando se realiza la reserva.

**Hora:** Hora para la cual se efectúa la reserva.

**Nombre Cliente:** Nombre del cliente que hace la reserva; también debería ser posible recogerlo de la ficha de clientes, en el caso de que sean nominativos.

**Teléfono:** Teléfono de contacto del cliente.

**Camarero:** Número o identificación del camarero que realiza la reserva.

**Nº Comensales:** Número de personas para las que se realiza la reserva.

**Nº. Mesa:** Mesa a la cual asignamos la reserva..

**Observaciones:** Campo de texto libre para observaciones o notas sobre la reserva efectuada.

También podremos imprimir dicha reserva para nuestra gestión interna o como comprobante de la misma para entregar al cliente.

**Último Nº. Reserva:** Nos indicará el último número de reserva que hemos hecho. Este número se incrementará automáticamente conforme vayamos haciendo reservas.

**Minutos reserva:** Aquí pondremos los minutos que deseamos que la mesa esté reservada, después de este tiempo la mesa quedará otra vez libre para ser ocupada.

En todo momento podremos obtener una vista previa de la/s lista/s de reserva/s completo o filtrado por la información que se requiera así como la posibilidad de imprimirlo y enviarlo por correo electrónico, como mínimo, como archivo adjunto.

- **Tickets**

El sistema debe emitir los tickets o facturas simplificados cumpliendo la normativa descrita en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, cuya entrada en vigor tuvo lugar el 01 de Enero de 2.013.

Además, contendrán un código de barras o QR que identifique el ticket donde así se requiera. Por ejemplo, para realizar una rectificación del ticket, en otras secciones de las instalaciones para las ventas cruzadas o promociones,...

Los tickets deben ser completamente personalizables para adaptarlos a la imagen corporativa de cada instalación. Adicionalmente los tickets contendrán la posibilidad de dejar un espacio en el mismo para insertar la publicidad o imagen de un evento o similar que esté contratada en un momento determinado.

- **Promociones**

El sistema permitirá ofertar promociones avanzadas a partir de descuentos como segunda o tercera unidad a mitad de precio, 3x2, packs, productos gratuitos,...

Además, se valorará muy positivamente que permita configurar programas de fidelización de clientes basados en esquemas de consecución de puntos a partir de las compras realizadas y el canjeo de dichos puntos por parte de los clientes en futuras compras o mediante la emisión de cupones promocionales.

Estas promociones contendrán igualmente un código de barras o QR que permita identificarlas unívocamente e incorporarlas al ticket emitido tanto en la venta in situ como en la venta online.

- **Venta Cruzada**

Aunque ya se ha comentado en capítulos anteriores, es necesario reiterar que el sistema habilite la venta de productos de distintas tipologías (menús promocionales, menú + entrada,...) y de distintas instalaciones (entrada y menú Cabárceno + Fuente Dé, Menú + Tarjeta Amigo de x instalaciones,...).

- **Turnos de empleados**

Los turnos se podrán crear para diferenciar los horarios de sus camareros, ya que algunos trabajan sólo por las mañanas, otros por la tarde o por la noche e incluso puede que hagan turnos completos o mixtos. Se podrán dar de alta los turnos que la instalación necesite y los camareros asociados a cada turno.

- **Control de caja**

En este punto se pueden ver los movimientos de caja, aperturas y cierres, pudiendo emitir el impreso de total ventas del día de cada cierre o crear nuevos movimientos, en caso necesario, a partir del modelo de arqueado implantado por Cantur, S.A.

- **Cierre de caja**

El sistema deberá permitir visualizar e imprimir los cierres de caja de cada punto de venta previos al cierre definitivo (Z), introduciendo las cantidades de cierre una vez contado el dinero (, a partir del modelo de arqueado implantado por Cantur, S.A.) y pudiendo modificarlas cuantas veces sea necesario, permitiendo emitir el cierre de caja definitivo (Z) cuando el cajero lo tenga completamente definido.

\*Nota: El cierre de caja total (Y), al igual que el cierre de caja parcial (X), se introducirá en el sistema mediante la plantilla de arqueado implantada por Cantur, S.A.

## **INFORMES DE VENTAS**

La información que pueda obtenerse de la aplicación de ventas así como el análisis de la evolución temporal de éstas facilitará la toma de decisiones al instante desde cualquier centro de la empresa. Como ya se ha comentado anteriormente, uno de los objetivos del cambio tecnológico propuesto es la centralización y homogeneización de la información de ventas de las instalaciones, de forma que permita la explotación de la información en tiempo real o cuasi-real también en las oficinas centrales.

La solución propuesta deberá incorporar un potente motor para la generación de informes personalizados y gráficas, que permita al usuario explorar toda la información de CANTUR, S.A. la forma más cómoda e inmediata.

Entre otros, los informes de ventas más relevantes e interesantes serían:

- Listados de todos los maestros del módulo.
- Debe emitir todo tipo de informes sobre la gestión de maestros, ventas, reservas, inventario,...
- Ranking de ventas (los “x” mejores) por productos, familias y subfamilias de productos, clientes, tipos de clientes, instalaciones,...
- Comparativas de ventas de varios períodos (acumulado mensual, acumulado mensual del año anterior, acumulado anual, acumulado anual del año anterior, intermensual, diario, por días de la semana,...).
- Informe de ventas detalladas (por artículo, cliente, cajero, forma de pago,...).
- Informe de ventas resumidas (por artículo, cliente, cajero, forma de pago,...).
- Informe de ventas por artículos agrupados por familias, subfamilias, tipo de producto, proveedor,...
- Informe de las ventas fallidas (anulaciones, devoluciones, abonos,...).
- Informe de ventas parametrizable pudiendo filtrar y/o seleccionar por todos los campos.
- Ventas por franjas horarias, por días de la semana, ...
- Cubos dinámicos y gráficos de barras, columnas, ...

Todos los informes, cubos y gráficas podrán ser impresos, exportados a herramientas ofimáticas y enviados por correo electrónico.

Además permitirán obtener la información detallada de los resultados agregados que muestre para poder revisar en todo momento los datos en ellos incluidos.

#### **- FUNCIONALIDADES DE COMPRA**

Los módulos de compras y almacén deberán funcionar como una base de datos interrelacionada y abierta de forma que a través de los datos que se proporcionen a la misma se puedan emitir todos los

informes necesarios para una eficiente y eficaz gestión de las compras y de la gestión de los almacenes, así como su vinculación con el módulo de ventas.

## **COMPRAS**

Los datos de proveedores y de artículos deberán relacionarse en las plantillas de pedidos, que deberán contemplar, entre otros, solicitud de pedido, generación de pedido, recepción de pedido (vinculación con el albarán), facturación de pedido, y pago del mismo. Las plantillas deberán recoger un espacio para recoger el circuito de aprobación de Cantur, S.A. destinado a recoger, entre otros, a la persona que elabora el pedido, la persona que lo autoriza, así como la persona que recibe el mismo, vinculado con su fecha correspondiente. La plantilla de pedido deberá facilitar la posibilidad de entrega en diferentes almacenes y/o ubicaciones/centros de la empresa, según las necesidades. La plantilla de pedido recogerá la posibilidad de formularse sin valoración económica, solamente en unidades, tal y como defina en cada momento y para cada perfil el responsable de Contratación y Compras.

La realización de la entrega de la mercancía introduciendo el/los albarán/es vinculado/s con la plantilla de pedido mencionada, deberá arrojar las desviaciones en el plazo de entrega fijado en el pedido si es que las hubiera.

En resumen el sistema permitirá gestionar las compras de cada ubicación a través de pedidos a proveedores, albaranes de compra y facturas de compra.

Todos los informes deberán ser exportables a programas de Microsoft Office y formato pdf, con visualización previa y conexión directa con el programa de correo electrónico de la empresa.

Las funcionalidades se basarán en la utilización de software libre de sus componentes, como herramienta de desarrollo, gestor de base de datos y servidor de aplicaciones y deberán ser compatibles con el entorno tecnológico actuales de los Servicios Centrales e Instalaciones de CANTUR, S.A.

A continuación, se describirán más detalladamente algunas de las funcionalidades anteriormente descritas de forma resumida que el sistema deberá proporcionar, como mínimo:

- **Pedidos de Compras**

La aplicación permitirá realizar los pedidos a proveedores desde cada TPV con el fin de poder gestionar nuestro historial de compras teniendo un registro ordenado de todas las compras desde que se realiza un pedido hasta que se factura finalmente. También permitirá crear los pedidos desde el BackOffice cuando sea necesario.

En cada pedido, deberá poder indicarse, como mínimo, la *siguiente información en la cabecera y líneas del mismo*:

**Número de pedido:** Que indicará el número interno que se asignará a cada pedido de compra, siendo éste correlativo y alfanumérico.

**Fecha de pedido:** Nos recogerá la fecha del día actual permitiendo modificarla en cualquier momento por el perfil que tenga permisos para realizar tal acción.

**Instalación:** Deberá indicar la instalación desde la que se está realizando el pedido para los casos en los que éste sea el que se envíe para su gestión con la central y proveedores, escogiendo por defecto la instalación de la TPV desde la que se está operando, en el caso de que el pedido se realice desde el FrontOffice y no desde el BackOffice.

**Dirección de entrega de la mercancía:** Deberá poder indicarse esta información, teniendo en cuenta que en determinadas instalaciones existe un almacén central que recibe la mercancía y la reparte en función de cada solicitud.

**Código de proveedor:** Permitirá escoger entre los diferentes proveedores que previamente hemos dado de alta en la aplicación.

**Notas al Proveedor:** En la mayoría de ocasiones será necesario especificar notas al proveedor para la gestión correcta de los pedidos por lo que será en este espacio donde se detallen.

**Fecha de entrega esperada:** Deberá mostrar la fecha de entrega en función de las condiciones pactadas y definidas para cada proveedor.

**Responsable del pedido:** Indicará el Nombre y Apellidos de la persona que avala la necesidad de realizar el pedido de compra.

**Códigos de producto:** Permitirá escoger entre los productos que tenga asignado el proveedor seleccionado. Al escoger el código, el sistema traerá la descripción y el coste que no serán editables viniendo definidos al escoger cada artículo. El coste se mostrará o no según las necesidades anteriormente descritas.

**Cantidad solicitada:** Se especificará la cantidad que desea pedirse de cada artículo.

**Unidad de medida de compra:** Por defecto, el sistema proporcionará la unidad de medida de compra principal pudiendo escoger unidades de medida alternativas si es que así están definidas para cada combinación de artículo/proveedor que se escoja.

**Unidad de medida de almacén:** El sistema deberá tomar esta información de la ficha del artículo para mostrarla en el pedido de compra.

**Fecha de caducidad:** Para cada línea de pedido existirá el campo de "Fecha de caducidad" para que, a la hora de generar el albarán, el usuario pueda especificar ésta en cada línea de pedido.

**% IVA aplicable:** El sistema recogerá de la ficha de cada artículo el IVA de compra que le corresponda para mostrarle en cada línea del pedido.

**Descuento (% e importe):** Si existiera, para cada línea de pedido, este dato se mostrará o no según las necesidades anteriormente descritas.

**Importe:** Este campo será calculado y será el resultado de multiplicar la cantidad por el precio menos el descuento. No lo podremos cambiar. El importe se mostrará o no al usuario que realice el pedido según las necesidades anteriormente descritas siendo su responsable el que configure el nivel de acceso del mismo a esta información.

**Almacén:** Cada vez que demos de alta una línea de artículo el stock se anotará como cantidad esperada en el almacén principal que tengamos definido como tal en ese momento, pudiendo cambiar el mismo en cada línea si fuera necesario.

**Cantidad en almacén:** El sistema indicará la cantidad de cada artículo que consta en el almacén escogido.

**Estado del pedido:** Abierto, Cerrado o Parcial. En todo momento el pedido de compra deberá mostrar su estado de gestión apareciendo como “Abierto” cuando se ha creado y no se ha recibido ninguna mercancía, “Parcial” cuando se ha recibido parte de la mercancía y “Cerrado” cuando el pedido está completamente recepcionado o completamente terminado, es decir, puede haberse recibido parte de la mercancía conociendo que el resto no se va a recibir nunca.

*Al final de cada pedido, tendremos la información de los totales correspondientes al mismo:*

**Total Líneas:** Total importe del pedido sin incluir descuentos comerciales ni pronto pago sin aplicar impuestos.

**Descuento Comercial 1:** Este descuento lo recoge del proveedor al cual le vamos a realizar el pedido.

**Descuento Comercial 2:** Este descuento lo recoge del proveedor al cual le vamos a realizar el pedido.

**Descuento Pronto Pago:** Este descuento lo recoge del proveedor al cual le vamos a realizar el pedido.

**Base Imponible:** Este campo es el total de líneas incluidos los descuentos comerciales y pronto pago sin aplicar impuestos.

**% IVA:** Tanto por ciento de IVA que se aplicará en el pedido de compra.

**Importe de IVA:** Importe de IVA que se aplicará en el pedido.

\*Nota. Si los artículos incluidos dentro de la pedido tienen asignado distinto IVA la aplicación nos asignará tantas bases imponibles como distintos IVAs tengamos hasta un total de cuatro bases

imponibles, por tanto también tendremos distintos importes de IVA por cada base imponible y distintos tantos por ciento de IVA por cada base.

**% Retención:** Tanto por ciento de retención.

**Importe de Retención:** Importe a aplicar de retención.

**% RE:** Tanto por ciento que se aplicará de recargo de equivalencia.

**Importe de RE:** Importe del recargo de equivalencia.

**% Retención:** Tanto por ciento de retención.

Este campo lo recogerá de la ficha del proveedor. Esta retención se aplicará a la base imponible, pero no nos variará en ningún caso el importe de IVA que corresponderá a la base imponible sin aplicarle la retención.

**Observaciones:** Deberá existir un apartado en el que se puedan realizar anotaciones respecto al pedido que sean de utilidad para su gestión.

**Espacio para Firma del Director:** En este espacio firmará el pedido el director que tenga atribuciones para la tramitación del mismo con el proveedor.

En todo momento podremos obtener una vista previa del pedido de compra completo así como la posibilidad de imprimirlo y enviarlo por correo electrónico, como mínimo, como archivo adjunto.

- **Albaranes de Compras**

La aplicación permitirá desde cada TPV realizar la recepción de la mercancía solicitada en cada pedido de compra a través de albaranes de compra parciales o totales con el fin de poder gestionar nuestro historial de compras teniendo un registro ordenado de todas las compras desde que se realiza un pedido hasta que se recibe finalmente, como mínimo, manteniendo la trazabilidad desde el origen de la compra.

O en la cabecera del albarán o en el pie de página del mismo existirá un campo "Observaciones" distinto al del pedido en el que el usuario pueda introducir las notas que desee.

Por descontado, todos los campos del pedido de compra deberán trasladarse a su albarán correspondiente siendo editables para su modificación o edición en caso necesario.

## **INFORMES DE COMPRAS**

La información que pueda obtenerse de la aplicación de compras así como el análisis de la evolución temporal de éstas facilitará la toma de decisiones al instante desde cualquier centro de la empresa. Como ya se ha comentado anteriormente, uno de los objetivos del cambio tecnológico propuesto es la

centralización y homogeneización de la información de compras de las instalaciones, de forma que permita la explotación de la información en tiempo real o cuasi-real también en las oficinas centrales.

La solución propuesta deberá incorporar un potente motor para la generación de informes y gráficas, que permita al usuario explorar toda la información de CANTUR, S.A. de la forma más cómoda e inmediata.

El software ofertado deberá recoger la posibilidad de obtención de informes personalizados tanto de proveedores, de artículos, de pedidos y de albaranes. Dichos informes podrán diseñarse mediante la elección o establecimiento de las siguientes columnas, como mínimo: Clasificación de los productos, proveedor, instalación o Punto de compra y venta, rango de fecha, grupo de compra, histórico de pedido, descripción o texto breve, almacén, autorización o persona que elabora el pedido,...

Dichos informes también podrán vincularse con los datos de proveedores que el software tiene en sus plantillas, es decir, personalizables por localización, incidencias, condiciones de solvencia técnica y económica, tipo de suministro, forma de pago, y datos de sus pedidos,...

Entre otros, los informes de compras más relevantes e interesantes serían:

- Listados de todos los maestros del módulo.
- Debe emitir todo tipo de informes sobre la gestión de maestros, compras, reservas, inventario,...
- Ranking de compras (los "x" mejores) por productos, familias y subfamilias de productos, proveedores, tipos de clientes, instalaciones,...
- Comparativas de compras de varios períodos (acumulado mensual, acumulado mensual del año anterior, acumulado anual, acumulado anual del año anterior, intermensual, diario, por días de la semana,...).
- Informe de compras detalladas (por artículo, proveedor, tienda, almacén, tipo de IVA, forma de pago,...).
- Informe de compras resumidas (por artículo, proveedor, tienda, almacén, tipo de IVA, forma de pago,...).
- Informe de compras por artículos agrupados por familias, subfamilias, tipo de producto, proveedor,...
- Listado de pedidos con su estado de tramitación correspondiente.
- Listado de albaranes indicando el pedido del que provienen.
- Informe de compras parametrizable pudiendo filtrar y/o seleccionar por todos los campos.
- Cubos dinámicos y gráficos de barras, columnas, ...
- Artículos sin rotación, artículos sobre máximos, artículos bajo mínimos y roturas de stock.
- Inventarios actuales, inventarios a una fecha, traspasos entre almacenes,...

- Pagos pendientes.

Todos los informes, cubos y gráficas podrán ser impresos, exportados a herramientas ofimáticas y enviados por correo electrónico.

Además permitirán obtener la información detallada de los resultados agregados que muestre para poder revisar en todo momento los datos en ellos incluidos.

## **- FUNCIONALIDADES DE ALMACÉN**

Los módulos de compras y almacén deberán funcionar como una base de datos interrelacionada y abierta de forma que a través de los datos que se proporcionen a la misma se puedan emitir todos los informes necesarios para una eficiente y eficaz gestión de las compras y de la gestión de los almacenes, así como su vinculación con el módulo de ventas.

### **ALMACENES**

El módulo de gestión de almacén, deberá recoger la posibilidad de la apertura y gestión de varios almacenes y ubicaciones y su vinculación directa con la plantilla de pedido.

Entre las funcionalidades del módulo de almacén deben estar presentes aquellas que permitan una completa gestión de almacenes mediante documentos de venta, documentos de compra y movimientos de stock, que permitan introducir nuevos productos asociados a proveedores realizando las modificaciones necesarias del stock a través de entradas, salidas, regularizaciones, inventarios,....

Con la gestión de almacenes se pretende organizar y manipular los productos en existencias entre las distintas ubicaciones de los mismos. El sistema permitirá recibir productos y asignarlos a las ubicaciones que les corresponda, moverlos y enviarlos desde las ubicaciones.

La fecha de caducidad deberá ser un dato adscrito a los movimientos de producto por lo que en, cada uno de ellos, será donde se establezca esta fecha para su control posterior. Sin embargo, a modo informativo la fecha de caducidad más antigua será la mostrada en la ficha de cada producto.

### **UBICACIONES**

El sistema permitirá especificar las zonas y las ubicaciones que se utilizan en cada almacén. Una vez establecidas, podremos especificar los productos existentes en las ubicaciones o bien asignar un producto a una ubicación, aunque actualmente no exista ninguna cantidad en dicha ubicación permitiendo tener una panorámica más amplia de las existencias y de los movimientos en las mismas.

### **INVENTARIOS**

El módulo de almacén permitirá realizar inventarios totales o parciales, según las necesidades. En la cabecera de inventario se especificará la descripción, fecha de realización, especificando el tipo de inventario (total o parcial) y en las líneas se escogerán los artículos sobre los que se desea registrar una regularización para que modifique el stock de los mismos.

El sistema mostrará en todo momento el stock de los productos agrupado por su fecha de caducidad correspondiente, permitiendo modificar ésta en caso necesario a través de las regularizaciones que se explican a continuación.

El inventario se podrá hacer producto a producto o seleccionando todos los productos de un almacén, ubicación, familia, subfamilia, proveedor,... En cualquier caso, el sistema siempre guardará una foto del stock que había antes de realizar el conteo, de manera que el usuario pueda seguir comprando y vendiendo hasta que se produzca la modificación de Stock definitiva.

### **Importación de Líneas de Inventario**

Mediante este proceso, se permitirá importar líneas de inventario especificando en un fichero en formato CSV, .xls, .xlsx,..., o similar la identificación del producto y el stock que tiene.

### **Stock**

Dentro de este punto se engloban varios procesos que afectan al Stock de los productos:

- Regularización: Cuando un producto deba ajustarse positiva o negativamente, se podrá hacer una regularización que ajuste su stock a la cantidad real almacenada.
- Traspaso de Stock: Se podrán realizar traspasos entre almacenes, ubicaciones, puntos de ventas, de unos productos a otros, con los permisos adecuados para realizar esta gestión.

### **Mermas**

Como norma general, al final de cada día de venta, cuando un producto esté en mal estado o haya sido retirado por otras causas, el sistema permitirá realizar una regularización del mismo, especificando el tipo de ajuste “merma” y un apartado de observaciones que recoja el motivo de la misma.

### **INFORMES DE ALMACÉN**

La solución propuesta deberá incorporar un potente motor para la generación de informes y gráficas, que permita al usuario explorar toda la información de CANTUR, S.A. de la forma más cómoda e inmediata.

El software ofertado deberá recoger la posibilidad de obtención de informes personalizados de inventarios, regularizaciones (ajustes positivos y negativos), mermas,...

Entre otros, los informes de almacén más relevantes e interesantes serían, como mínimo, los siguientes:

- Inventario con unidades físicas y valoraciones económicas con posibilidad de una sola condición o las dos conjuntas.
- Control de stock mínimo.
- Movimientos internos entre almacenes y/o ubicaciones.
- Reflejo de las fechas de caducidad.
- Listados de la realización de ajustes.
- Inventario valorado a FIFO, método de valoración de existencias empleado por Cantur, S.A. actualmente.
- Valoración actual del inventario a FIFO, coste promedio, último coste directo,...
- Valoración a fecha pasada del inventario a FIFO, coste promedio, último coste directo,...
- Informe movimientos de productos clasificados por el tipo de movimiento.
- Informe de los movimientos de un producto determinado.
- Ubicación de los artículos.
- Listado de artículos bajo mínimo con posibilidad de agruparlos por proveedor, familia, subfamilia, almacén,...
- Listado de artículos sobre máximo con posibilidad de agruparlos por proveedor, familia, subfamilia, almacén,...
- Listado de artículos con stock, pudiendo filtrar y/o agrupar la información solicitada por los campos que gestionan tanto el artículo como el almacén y ubicación.
- Listado de artículos sin stock, pudiendo filtrar y/o agrupar la información solicitada por los campos que gestionan tanto el artículo como el almacén y ubicación.
- Listado de artículos con su coste asociado, precio de venta y beneficio resultante, tanto en importe como en porcentaje.

**- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS SOFTWARE:**

Será necesario que la solución propuesta sea escalable, segura, fácil de evolucionar hacia versiones posteriores, que se pueda migrar a otra plataforma en caso de que sea necesario, o que sea fácilmente adaptable al diseño de la marca.

Es muy importante que la solución sea sencilla, amigable y accesible de manera que consiga que los usuarios se sientan cómodos en su uso.

La plataforma sobre la que se implantará la solución deberá ajustarse a estándares de mercado en lo referente a todos sus componentes (arquitectura, plataforma de desarrollo, motor de base de datos,

seguridad,...). Así, el nivel de personalizaciones o desarrollos necesarios para la adaptación a las necesidades de CANTUR, S.A. será mejor valorado cuanto menor sea.

Será necesario especificar en cada uno de los módulos o aplicaciones de la propuesta la arquitectura tecnológica que se va a utilizar así como los componentes software utilizados. Es necesario utilizar diagramas que dibujen la solución, además de detallarlos con texto.

La solución, en principio, tendrá varias capas de arquitectura siendo el motor de base de datos SQL Server. Los diferentes tipos de usuarios accederán al sistema mediante un usuario y contraseña que les habilite para realizar únicamente las gestiones para las que esté facultado por la dirección.

La solución será gestionada a través de dos tipos de interfaces:

- **Back Office:** Deberá existir un panel de administración desde el que se gestionará toda la información de todos los puntos de venta in situ y online.

Así, desde un único interfaz será posible gestionar, coordinar y acometer todas las actualizaciones de clientes, productos, tarifas, promociones, políticas comerciales, de seguridad y de auditoría, proveedores, costes de productos,..., y resto de parámetros de ventas, compras y almacén y su configuración.

- **Front Office:** Será el interfaz tanto para uso interno como externo que permita gestionar y consultar como todos los datos y procesos inherentes a la venta, compra y almacenaje de cualquiera de nuestros productos.

Cada punto de venta físico instalado en las distintas instalaciones estará dotado de una base de datos offline para que, en caso de caída de los sistemas de comunicación, se pueda seguir dando servicio a los clientes y gestionando las ventas, compras y almacén del punto de venta. Además, deberán poder realizar envíos de datos al servidor, con la periodicidad que CANTUR, S.A. requiera, pudiendo incluso forzar la comunicación online en el momento en que sea necesario trasladar los datos a la central o viceversa.

A su vez la solución deberá ser integrable con el sistema de gestión financiero que actualmente dispone CANTUR, S.A. (Microsoft Dynamics NAV), para el traspaso y consulta de los datos económicos y estadísticos de las gestiones realizadas en todas las TPVs.

El sistema de generación de tiquets deberá de ser capaz de generar códigos de barras o QR para dispositivos móviles en formato jpg, para su futura presentación en los establecimientos en los que se han adquirido los productos.

La solución debe de ser capaz de funcionar en toda clase de dispositivos (PCs, Tablets, Móviles,...) y sistemas operativos (Windows, Linux, Android, IOS,...). A tal efecto, se valorará positivamente el uso de APIs REST que generen los servicios y aplicaciones necesarios para su correcto funcionamiento.

La infraestructura tecnológica de este proyecto estará basada en una BBDD en SQL Server alojada en un servidor, a la que tendrán acceso por un grupo de usuarios de CANTUR, S.A. tanto para realizar labores de administración, gestión y mantenimiento, como para realizar las ventas y acciones comerciales necesarias, por niveles de usuario.

Será necesario tener en cuenta la infraestructura de comunicaciones actual de CANTUR, S.A. para plantear una solución tecnológica que proporcione el mejor servicio tanto a los usuarios internos como a los externos.

#### **INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**

Actualmente se dispone de un servidor dedicado a las aplicaciones Microsoft Dynamics NAV (Sistema de gestión Económico-financiera de la empresa), y Microsoft Retail Management System (RMS, Sistema de gestión de todas las tiendas de souvenirs de CANTUR, S.A. y de las taquillas del Teleférico de Fuente Dé).

La arquitectura de estas bases de datos se basa en Microsoft SQL Server 2008 R2.

El servidor referido tiene las siguientes características técnicas:

- HP DL320G6 L5609
- Intel Xeon 2,13GHz
- 8GB RAM
- 2x1TB HDD en RAID1
- Windows 2008 Server R2

*Teniendo en cuenta las características de este servidor, si, al realizar la propuesta, el licitador estima oportuno un aumento en las prestaciones del Hardware, deberá indicar el hardware necesario para crear el mejor escenario posible a la hora de realizar la implantación detallando todas las especificaciones técnicas mínimas requeridas, incluyendo éste en su propuesta técnica y económica.*

Como propuesta de nueva infraestructura física, la opción más deseada por parte de CANTUR, S.A. se especifica a continuación y el licitador la deberá tener en cuenta en su propuesta.

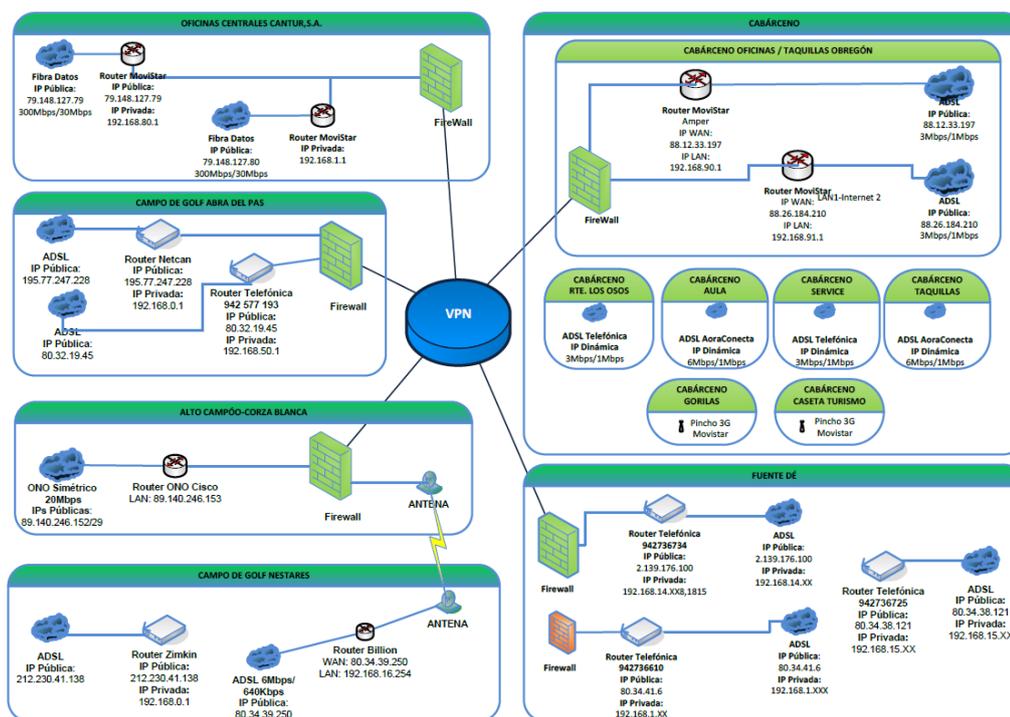
Se solicita una infraestructura en la que el servidor de base de datos que requiera la plataforma se aloje en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de las oficinas centrales de CANTUR, S.A. en el PCTCAN.

Para esta solución se requiere señalar y recomendar si fuera necesario un servidor físico dedicado al alojamiento de la solución. El software contará con un BackOffice desde el que se pueda realizar la gestión administrativa y un Front Office desde el que el usuario del punto de venta pueda realizar las gestiones de ventas, compras y almacén mencionadas.

## INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES:

Es necesario tener en cuenta que, actualmente, la mayoría de las comunicaciones entre los centros están basadas en ADSL domésticos de entre 1 y 30 MB (dependiendo de la localidad en la que se encuentre la instalación), y que, además, en cada una de ellas se dispone de un Firewall para gestionar las conexiones, bloquear amenazas e intrusiones en la red.

El tipo de banda ancha existente en los centros en los que se implantará la solución se detalla a continuación:



El licitador deberá detallar el tipo de infraestructura de comunicaciones que requerirá tanto en cada una de las instalaciones como en la central. Deberá indicar el mínimo de ancho de banda necesaria (tanto de subida como de bajada) para que el envío de datos entre los puntos de venta y la central se realice correctamente, sin ningún tipo de parada y sin afectar a los demás servicios existentes en las redes a las que se conecten para la transmisión de datos.

Así mismo, se deberá especificar el método de conexión y qué puertos utilizará la plataforma si fuese necesario.

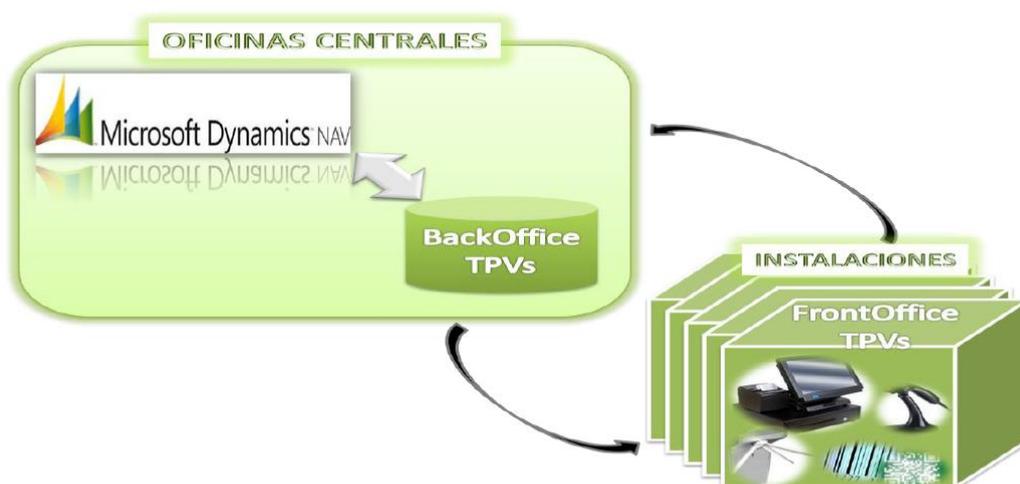
- **INTEGRACION E INTERCAMBIO DE INFORMACION ENTRE SISTEMAS**

Los distintos módulos funcionales de la plataforma propuesta: Gestión de ventas, compras y gestión de almacén, deberán estar completamente integrados entre sí y deberán integrarse con MS Dynamics NAV para intercambiar la información necesaria, en los términos que detallaremos en los siguientes puntos.

Los sistemas propuestos deberán cubrir las necesidades de intercambio de información entre las soluciones basándose en mecanismos de integración estándar (XML, web services,...).

Así mismo, la solución propuesta deberá integrarse con herramientas ofimáticas que permitan la extracción de la información y tratamiento de la misma más allá de los informes predefinidos que contenga, permitiendo el envío de información por correo electrónico.

A continuación, se muestra un diagrama en el que se muestra el mapa de procesos general de los sistemas y módulos implantados.



#### **INTEGRACIÓN CON MS DYNAMICS NAV: ALCANCE FUNCIONAL Y TÉCNICO:**

Uno de los requisitos indispensables que debe cumplir la plataforma tecnológica propuesta es que esté completamente integrada con MS Dynamics NAV, sistema de gestión económico-financiero actual de CANTUR, S.A., tanto de forma bidireccional como unidireccional dependiendo de la información que se trate.

La integración de la solución con propuesta con NAV deberá estar basada en web services o ficheros XML.

El tipo de integración dependerá de la información a intercambiar y de si ésta es dinámica o estática. El alcance concreto de la integración será definido en la fase de análisis del contrato.

De forma resumida, MS Dynamics NAV deberá ser el origen de la generación de los datos maestros de clientes, productos, tarifas, términos y formas de pago, impuestos, tipología de clientes y productos, proveedores, costes, almacenes, ubicaciones,...

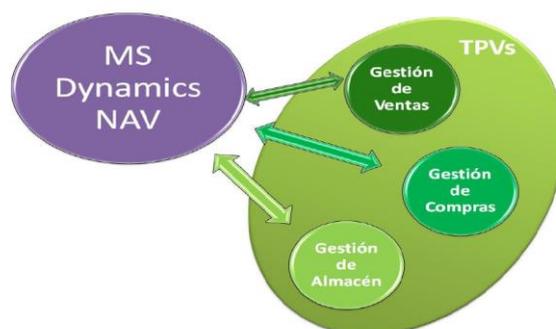
Además, deberá recibir los datos de ventas, compras y almacén de forma de lleguen a NAV como datos pendientes de validar y registrar para que el departamento correspondiente los revise y registre de la forma que estime oportuna.

La integración de las ventas con NAV no deberá limitarse al registro de un asiento contable, sino que deberá realizarse a través del módulo de Ventas y Marketing o módulo creado a tal efecto. Las ventas se transmitirán a NAV creando pre facturas o pedidos albaraneados pendientes de registrar. De esta forma, el departamento Económico-Financiero podrá emitir la facturación de forma individual o agregada revisando antes de proceder al registro contable final.

La integración de las compras con NAV deberá realizarse a través del módulo de Compras y Pagos o módulo creado a tal efecto. Las compras se transmitirán a NAV creando pedidos de compra con las propuestas de pedido y albaranes con la recepción de la mercancía en cada punto de venta, pendientes de registrar como factura. De esta forma, el departamento Económico-Financiero podrá emitir la facturación de forma individual o agregada revisando antes de proceder al registro contable final.

La integración del almacén con NAV deberá realizarse a través del módulo de Almacén o módulo creado a tal efecto. Las variaciones de existencias (inventarios, ajustes positivos y negativos,...) se transmitirán a NAV creando diarios de inventario pendientes o no de registrar, tal y como necesite el departamento de Contratación y Compras. De esta forma, este departamento de podrá revisar el stock de cada punto de venta.

En la siguiente imagen se muestra un resumen de las integraciones e interrelaciones que deberán establecerse entre los distintos sistemas:



Actualmente Cantur, S.A. cuenta con Licencia MBL Edición Professional para MS Dynamics NAV 2009 Sp1 aunque en muy breve plazo de tiempo se acometerá la migración de MS Dynamics NAV de versión 2009 Sp1 a versión 2016. A continuación se añaden los detalles de la licencia actual con los objetos actuales:

```
License and Address Information
*****
VOICE Account Number      : 5259804
Name                      : CANTUR SA
Address                   : PO DE PEREDA 32
                          : SANTANDER
                          : 0
                          : Spain
End User Country Code    : ES
License Country Code     : Spain
Product Version          : 2009
Enhancement Expiry Date  : 21 May 2017

*****

Microsoft Software License Information
Copyright (C) 2007-2015 Microsoft Corporation. All rights reserved
```

License Module List			
Module	Quantity	Included	Purchased
1010 Foundation Layer Professional	1	1	0
1100 Company	10000000	10000000	0
1200 Additional Professional Users	9	0	9
1400 User IDs & Passwords	1	1	0
1410 Permissions	1	1	0
1520 windows NT (Intel)	1	1	0
2010 Microsoft SQL Server option	1	0	1
2110 - Attain Version 3.00 & 3.01	1	1	0
2120: Navision 4.xx	1	1	0
2130 Dynamics NAV 5.xx	1	1	0
2140 Dynamics NAV 2009	1	1	0
3010 Basic General Ledger Professional	1	0	1
3020 Allocations	1	0	1
3030 Budgets	1	0	1
3040 Account Schedules	1	0	1
3080 Change Log	1	0	1
3260 Basic Receivables	1	0	1
3270 Sales Invoicing	1	0	1
3280 Sales Order Management	1	0	1
3510 Basic Payables	1	0	1
3520 Purchase Invoicing	1	0	1
3530 Purchase Orders Management	1	0	1
3560 Alternative Order Addresses	1	0	1
3780 Salespeople/Purchasers	1	1	0
4010 Basic Inventory	1	0	1
4040 Multiple Locations	1	0	1
4130 Nonstock Items	1	0	1
4180 Put Away	1	1	0
4190 warehouse Receipt	1	1	0
4200 Pick	1	1	0
4210 warehouse Shipment	1	1	0
4610 Warehouse Management	1	1	0
4760 Basic Dimensions	1	0	1
4780 Advanced Dimensions	1	0	1
5010 Bank Account Management	1	1	0
5030 Reconciliation	1	0	1
5190 outlook Client Integration	1	1	0
5200 Smart Tag Integration Toolkit	1	1	0
5260 Basic Fixed Assets	1	0	1
5270 Fixed Assets Insurance	1	0	1
5805 Agile Manufacturing	1	0	1
5980 Connector for Microsoft Dynamics	1	1	0
7800 Forms and Pages (each)	25	0	25
7900 Reports (each)	25	0	25
8000 Dataport (each)	25	0	25
8100 Codeunits (each)	25	0	25
8200 Tables (10)	10	0	10
9000 Role Centers-(DUP)2	1	1	0
9100 Dynamics NAV Server	1	1	0
98050 MS SQL server standard Runtime - Spanish	10	10	0
7000011 Receivables Cartera	1	0	1
7000012 Payables Cartera	1	0	1
7049190 RMS-NAV connector	1	0	1
7096780 eFAC Innova	1	0	1
9041210 Zetadocs Express	1	1	0
99000770 Manufacturing Basic	1	1	0
99001940 Advanced Distribution Non-Stock Item Processing	1	1	0
99001980 Advanced Distribution Extended Shipping & Receivi	1	1	0
Country Code: Spain	1	0	1
Internal Use: Customer Prior to Oct 1 2012	1	0	1
MSSQLServer 2012 Std Runtime ALG 1CAL	10	0	10
MSSQLServer 2012 Std Runtime ALG 1SVR	2	0	2

```

Other License Information
*****
Maximum No. of users (including one from the Basepack/General Ledger module)
  Total.....: 10
Maximum No. of NAS (NAV Application Servers) including one from the Basepack/General Ledger module)
  Application Server.....: 1
Maximum No. of Servers
  NAV Database Server.....: 1
  SQL Server.....: 1
Maximum Database size (NAV Database Server): 65536
Maximum No. of Companies.....: 10000000

Custom Area Objects
*****
Purchased TableData.....: 10
Purchased Form.....: 25
Purchased Report.....: 25
Purchased Dataport.....: 25
Purchased Codeunit.....: 25
Purchased Page.....: 25
Assigned TableData.....: 10
Assigned Form.....: 25
Assigned Report.....: 25
Assigned Dataport.....: 25
Assigned Codeunit.....: 25
Assigned Page.....: 0

Object Assignment
*****
Object Type                Quantity      Range From    Range To      Permission
-----
TableData                  10           50000         50009         RIMDX
Form                       25           50000         50024         RIMDX
Report                     25           50000         50024         RIMDX
Dataport                   25           50000         50024         RIMDX
Codeunit                   25           50000         50024         RIMDX

```

El licitador deberá tener en cuenta esta información en su propuesta para indicar si el licenciamiento actual es suficiente o no para integrar la funcionalidad ofertada.

**- MIGRACIÓN DE DATOS ACTUALES:**

Aunque ya se ha comentado este aspecto en el capítulo cinco: Plazo de ejecución del contrato que debe existir una fase de ejecución del proyecto dedicada exclusivamente a la migración de los datos actuales, es necesario detallar qué tipo de información deberá migrarse en todos los casos.

Esta información la podemos dividir en dos tipos de datos:

**Datos vivos:** Aquellos datos que son necesarios para arrancar las diferentes áreas funcionales y continuar con la actividad diaria de las instalaciones y de las oficinas centrales.

**Datos históricos:** Serán aquellos datos no vivos que permitan arrancar las áreas funcionales con un histórico que permita las comparativas desde el primer momento.

El licitador deberá proporcionar a CANTUR, S.A. el modelo de migración para ambos tipos de datos, teniendo en cuenta que la información para la migración únicamente está disponible en formato Excel.

## - OTROS ASPECTOS FUNCIONALES

La solución tecnológica implantada deberá cumplir los siguientes aspectos funcionales generales:

- Debe ser **integral**, contemplando las necesidades de todos los procesos y las interacciones que existen entre los mismos.
- Debe ayudar a alinear a la organización con los objetivos marcados.
- Debe **agilizar y facilitar el cambio** en la forma de trabajar de las personas.
- Debe ser **flexible** en la absorción de posibles cambios en los procesos y escalable permitiendo la incorporación de nuevas necesidades operativas de forma natural.
- Permitirá la consulta y análisis de la información de los procesos de manera sencilla.

Además, existen aspectos funcionales concretos que toda la plataforma propuesta deberá tener inherentes:

- **Trazabilidad:** Es imprescindible que la información tratada en la plataforma tecnológica tenga trazabilidad de principio a fin de su gestión e independientemente del módulo o aplicación en la que fue generada.
- **Consolidación:** Toda la información obtenida de cada una de las instalaciones deberá poder tratarse y analizarse de forma agregada.
  - En función de la solución propuesta, el licitador deberá detallar cómo obtener de forma agregada los datos de todas las instalaciones.
  - Si se trata de una única base de datos con distintos centros de coste (instalaciones) se sobreentiende que en todo momento la información podrá consultarse tanto individualmente por cada instalación como conjuntamente por todas ellas.
- **Seguridad:**
  - La solución deberá cumplir con todos los requisitos marcados por la LOPD, velando por el nivel de seguridad adecuado en función de la información contenida en la plataforma.
  - Roles y permisos: Todas las aplicaciones propuestas deben permitir la gestión de permisos de acceso a diferentes áreas y/o módulos de las mismas en función de perfiles de usuarios predefinidos por CANTUR, S.A.
- **Explotación de la información:** Todos los datos contenidos en la/s bbdd/s debe ser exportables a herramientas ofimáticas para su posterior tratamiento a conveniencia del usuario y/o necesidad.

- **Envío de informes por correo electrónico:** Todos los informes que arroje la solución deberán poder ser enviados por correo electrónico.

### **A.3 FASES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS**

Las fases de ejecución de las que constará la implantación de cada uno de los bloques funcionales serán las siguientes:

- **Fase de Análisis funcional detallado:** Partiendo de los requisitos funcionales indicados en el presente pliego, se deberá profundizar en cada uno de los aspectos con el objetivo de disponer de las funcionalidades que deberá soportar la solución de un modo detallado.

El adjudicatario deberá entregar el *Documento de análisis funcional detallado (AFD)* que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase.

- **Fase de Diseño funcional y técnico:** Se deberá elaborar el diseño técnico sobre el que se soportarán las funcionalidades detalladas analizadas en la fase anterior. En esta fase se implementarán todos los requisitos funcionales especificados en el AFD y servirá de guía para la construcción y pruebas de los desarrollos necesarios.
- **Fase de Construcción:** A continuación, se desarrollarán y/o parametrizarán y/o integrarán los componentes necesarios asociados a la solución conforme a los resultados obtenidos en fases anteriores.

El adjudicatario deberá entregar el *Documento de diseño y construcción (DDC)* que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase.

- **Fase de Verificación y Evaluación:** Durante esta fase, se realizarán las pruebas necesarias para verificar el funcionamiento de las personalizaciones o desarrollos sobre las soluciones estándar realizados en la fase de construcción. Las pruebas que se llevan a cabo durante la construcción del producto son un elemento crítico para la garantía de calidad del mismo, y representa una revisión final de las especificaciones, del diseño y de la codificación.

Así mismo, el adjudicatario deberá realizar una demostración del funcionamiento de la solución completa requerida para que Cantur, S.A. pueda evaluarla y confirmar su adecuación a las necesidades explicitadas en este pliego. Así, redactará un *Informe de aceptación de la solución* que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase.

- **Fase de Configuración de Hardware:** Ésta será la fase en la que el adjudicatario configure el hardware ofertado con el software finalmente verificado. Esta fase deberá estar completamente finalizada antes de la migración de datos e implantación definitiva.
- **Fase de Preparación de Información:** Será necesario que Cantur, S.A. prepare la información que el software requiera para la puesta en marcha de la solución bajo los modelos de datos y directrices que marque el adjudicatario conforme a la solución a implantar.

El adjudicatario deberá entregar a Cantur, S.A. el *Modelo de migración de datos (MMD)* que deberá utilizar para proporcionar esta información estructurada. En esta fase, el adjudicatario debe tener en cuenta que Cantur, S.A. está en disposición de entregar información para la migración únicamente en formato Excel.

- **Fase de Migración:** La información existente en la actualidad ha de estar disponible en la solución definitiva en base al modelo de migración de datos definido por el adjudicatario. Concatenada necesariamente con la fase anteriormente descrita, una vez que CANTUR, S.A. haya completado la información a migrar conforme al modelo que haya indicado el adjudicatario, éste deberá migrarla a la solución durante esta fase.
- **Fase de Implantación:** En esta etapa se deberán desarrollar aquellas actividades necesarias para la puesta en marcha de la solución (despliegue, formaciones, apoyo in-situ,...). Su objetivo principal es el paso a producción de la solución en las instalaciones de **Cantur, S.A.**

Esta etapa constará de dos sub fases:

- ✓ **Despliegue de la solución aportada:** Puesta en marcha de la solución en los puntos de venta de Cantur, S.A. objeto de este pliego.
- ✓ **Formación:** Esta sub fase deberá comprender dos tipos de formación:
  - **Formación a Usuarios Técnicos:** Orientada al Coordinador de Hostelería, la Coordinadora de Contratación y Compras, la Coordinadora de Calidad y a los usuarios técnicos componentes del Departamento de Informática de Cantur, S.A. Esta formación deberá realizarse en dos etapas diferenciadas:
    - Antes del despliegue: Deberá proporcionarse formación completa en la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución.

- Durante el despliegue: El Coordinador de Hostelería, la Coordinadora de Contratación y Compras, la Coordinadora de Calidad y el Servicio de informática de Cantur, S.A. deberá estar presente en la fase de despliegue colaborando con el adjudicatario en la misma y poniendo en práctica la formación recibida antes del despliegue.
- **Formación a Usuarios Finales:** Orientada principalmente al usuario final, ya que este punto tendrá un peso importante en el éxito de la implantación. En este plan de formación, también se han de incluir formaciones específicas para los administradores.

Previo al comienzo de esta fase, la empresa adjudicataria deberá entregar:

- ✓ Manuales de despliegue: Dirigidos al departamento de informática de Cantur, S.A.
- ✓ Manuales de usuario: Manuales de las funcionalidades de toda la solución para que tanto los coordinadores como el usuario final tengan una guía de referencia, elaborados específicamente para Cantur, S.A.

*\*Nota: El licitador tendrá en cuenta que en todo caso deberá proporcionarse la documentación obligatoriamente en castellano.*

Una vez finalizada la implantación de la solución tecnológica, el adjudicatario deberá entregar el Documento de Finalización y Entrega (DFE) que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase y dar comienzo al plan de mantenimiento (descrito en la siguiente fase y detallado en el capítulo “Servicios de mantenimiento”. Este documento deberá contener un resumen ejecutivo de la solución completa así como detalle de cada uno de los apartados que la componen, definiendo específicamente la funcionalidad implantada tanto descriptivamente como con diagramas de flujos que permitan tener una visión clara, global y detallada de la plataforma.

Previo al comienzo de la fase de mantenimiento el adjudicatario deberá entregar:

- ✓ Manuales de mantenimiento: Manuales orientados al funcionamiento operativo con el software.
- ✓ Documentación técnica: Orientada al mantenimiento del hardware y software de la solución.

*\*Nota: Todos los manuales que el licitador entregue deberán haber sido elaborados expresamente para este contrato, pudiendo, adicionalmente, entregar los manuales que la aplicación traiga por defecto.*

## **B. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN**

El adjudicatario presentará una propuesta de estructura y organización del equipo de trabajo que plantea para dar el servicio de mantenimiento. Este servicio debe estar basado en las mejores prácticas ITIL y debe hacer una propuesta personalizada basada en Acuerdos de Nivel de Servicio (En adelante, ANS), los cuales serán consensuados por Cantur, S.A. y el licitador previo al comienzo de la fase de mantenimiento y sometidos a revisiones periódicas que garanticen el proceso de mejora continua. Los ANSs deberán contemplar las métricas, indicadores de calidad así como las penalizaciones asociadas a los posibles incumplimientos.

La propuesta deberá incluir el modelo de relación, el equipo de trabajo y el número de horas de los perfiles involucrados durante la duración del contrato. Además, detallará los canales de comunicación que deban establecerse para la correcta atención a Cantur, S.A. especificando los tipos de servicio, tipos de incidencias, tipos de usuarios,..., y su tratamiento a lo largo de todo el proceso de gestión de cada incidencia. En cualquier caso, esta propuesta será objeto de revisión por parte de Cantur, S.A. y acuerdo entre ambas partes, previo al comienzo de la fase de mantenimiento.

### **B.1 INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO**

Serán objeto del servicio de mantenimiento de la plataforma tecnológica de gestión las instalaciones referenciadas en el punto A.1

### **B.2 SERVICIOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO**

La empresa deberá contar con un Centro de Atención al Cliente para la atención de incidencias y consultas, asegurándose las siguientes características y/o necesidades:

- El adjudicatario deberá proporcionar, directamente, un servicio de soporte técnico telefónico y por email en el que puedan resolverse dudas e incidencias sobre las funcionalidades y configuración del sistema.
- Soporte mínimo requerido 8x5 (8 horas 5 días a la semana) para las oficinas centrales y 12x7 para las instalaciones.

Habrán de realizarse necesariamente fuera del horario de trabajo de cada instalación todas aquellas tareas que en otro caso pudieran provocar pérdidas de servicio, además de existir servicios de guardia debidamente dimensionados para responder a las incidencias que afecten a todos los elementos cuyo funcionamiento es crítico.

Deberá contar con las infraestructuras, equipamiento y recursos humanos necesarios para hacer frente a las incidencias de los equipos objeto de este contrato en un radio inferior a 100 Km., cuando se requiera la atención de las mismas in situ.

La comunicación de las incidencias por parte de los usuarios de CANTUR, S.A. se realizará por vía telefónica y/o por correo electrónico, disponiendo el adjudicatario de un sitio de gestión de las mismas donde los usuarios del servicio puedan realizar un seguimiento de la atención y evolución de las mismas. En todo momento, los usuarios de Cantur, S.A. recibirán un correo electrónico con el alta, modificación (detalle de las intervenciones de resolución) y resolución de cada incidencia con copia al responsable que se indique en función de cada usuario.

El tiempo máximo de resolución de incidencias, atendiendo a la tipificación de éstas en función de su prioridad, se define de la siguiente manera:

- **Altas:** Aquellas incidencias que corresponden a un corte del servicio o bien que afecta gravemente a sus características:
  - o 1 hora siempre que no requiera actuación in-situ,
  - o En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 4 horas.
- **Medias:** Aquellas que afectan al servicio en una gran medida pero no impiden la utilización del mismo:
  - o 4 horas siempre que no requiera actuación in-situ,
  - o En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 8 horas.
- **Bajas:** Aquellas que tienen un escaso impacto en las características del servicio:
  - o 8 horas siempre que no requiera actuación in-situ,
  - o En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 24 horas.

Así, el servicio de mantenimiento propuesto deberá adscribirse a la atención de incidencias en un tiempo determinado en función de la criticidad de las mismas, tal y como se ha definido anteriormente. La tipificación de las incidencias propuesta por el licitador será revisada por Cantur, S.A. ajustando está a sus necesidades.

### **B.3 PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO**

Tareas de soporte y mantenimiento que garanticen el correcto funcionamiento del sistema durante un plazo de 24 meses desde la finalización de la fase de suministro e implantación.

- **Fase de Mantenimiento:** Colaboración del departamento de informática de Cantur, S.A. en las labores de apoyo a usuarios. El soporte de primer nivel lo ejercerá directamente el departamento de informática de Cantur, S.A., pasando a soporte de segundo nivel del adjudicatario en aquellos casos en que la incidencia no haya logrado resolverse.

Previo al comienzo de esta fase, el adjudicatario deberá entregar:

- ✓ Manuales de mantenimiento: Manuales orientados al funcionamiento operativo con el software.
- ✓ Documentación técnica: Orientada al mantenimiento del hardware y software de la solución.

*\*Nota: Todos los manuales que el licitador entregue deberán haber sido elaborados expresamente para este contrato, pudiendo, adicionalmente, entregar los manuales que la aplicación traiga por defecto.*

### **13. CONSULTAS Y ACLARACIONES**

La persona de contacto para resolver las dudas o aclaraciones relativas al pliego de prescripciones técnicas será Cristina De Julián a través del correo electrónico [informatica@cantur.com](mailto:informatica@cantur.com).

Santander, 10 de Marzo de 2017.

Coordinador de Hostelería de CANTUR, S.A.

Responsable del Departamento de  
Informática de CANTUR, S.A.

Fdo.: Alberto Terán García

Fdo.: Cristina De Julián Álvarez