

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE MATERIALES DE  
REPOSICIÓN Y DE NUEVOS ELEMENTOS SISTEMA DE ACCESOS A  
PISTAS DE LA ESTACIÓN DE ESQUÍ MONTAÑA DE ALTO CAMPOO  
T 22-23.**



**SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA S.A.**

**Octubre 2022**

## ÍNDICE

<b>SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA S.A.</b>	<b>1</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto del Pliego</b>	<b>4</b>
<b>3. Objeto del contrato</b>	<b>4</b>
<b>4. Precio del Contrato, medición y abono</b>	<b>4</b>
<b>Valor Estimado del Contrato</b>	<b>5</b>
<b>Medición y Abono</b>	<b>6</b>
<b>5. Plazo de ejecución del contrato</b>	<b>6</b>
<b>6. Plazo de Garantía y condiciones</b>	<b>7</b>
<b>7. Definiciones y competencias</b>	<b>7</b>
<b>8. Otras relaciones entre el Adjudicatario y CANTUR, S.A.</b>	<b>8</b>
<b>9. Enumeración de los sistemas implantados en la instalación que requiere actuación en los distintos apartados en la explotación y descripción técnica de cada uno de ellos.</b>	<b>8</b>
<b>9.1. Lote 1: Taquillas</b>	<b>9</b>
<b>9.2. Lote 2: Máquinas de auto venta de forfaits</b>	<b>10</b>
<b>9.3. Lote 3: Tornos</b>	<b>11</b>
<b>9.4. Lote 4: Parking</b>	<b>12</b>
<b>9.5. Lote 5: Tarjetas</b>	<b>13</b>
<b>9.6. Lote 6: Servicio de Hotline y mantenimiento</b>	<b>13</b>
<b>10. Descripción de los trabajos a realizar y normativa básica de aplicación</b>	<b>16</b>
<b>10.1. Suministro de los materiales de reposición y nuevos elementos, servicios por impartir y actualizar</b>	<b>16</b>
<b>10.2. Requisitos comunes a el suministro y los servicios</b>	<b>16</b>
<b>10.3. Recepción de los materiales y de los servicios.</b>	<b>17</b>
<b>11. Responsabilidad del Adjudicatario durante la ejecución del contrato</b>	<b>17</b>
<b>12. Medidas de Seguridad y Salud durante los trabajos</b>	<b>18</b>
<b>13. Medidas de Gestión Medioambiental</b>	<b>18</b>
<b>14. Propiedad y confidencialidad de los trabajos</b>	<b>19</b>
<b>15. Conclusión</b>	<b>19</b>

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE MATERIALES DE REPOSICION Y DE NUEVOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ACCESOS A PISTAS DE LA ESTACIÓN DE ESQUÍ MONTAÑA DE ALTO CAMPOO T 22-23.**

### **1. Introducción**

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, 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.

De entre todas estas instalaciones, la Estación de Esquí – Montaña de Alto Campoo, aporta a CANTUR, S.A. el valor añadido de suponer una importante fuente de ingresos en el momento del año en que el resto de sus instalaciones disminuye de manera notable la afluencia de clientes, esto es, la temporada invernal.

La Estación de Esquí, cuenta con un sistema de accesos y de venta de producto de la empresa SKIDATA IBERICA S.A. A través del sistema se venden todos los tipos de forfait y con el producto, se accede a través de tornos a los distintos remontes mecánicos (telesillas y telesquis).

Todas las temporadas, se debe de poner a punto el sistema, con actualizaciones del servicio y la renovación de componentes si se requiere.

Por motivos organizativos y funcionales se ha de reubicar el emplazamiento de las barreras de acceso al aparcamiento, por lo que es necesario volver a conectar y ajustar los distintos equipos del sistema.

Se debe de mantener la garantía del proveedor del sistema actual , tanto en los sistemas de accesos, como en los de ventas, la ampliación de los componentes de estos debe de ser ineludiblemente compatibles con el actual sistema, de tal manera que todos los elementos se comuniquen entre sí, las reservas de este en los canales de venta en Internet y el sistema actual de control de accesos de ski, todos los equipos suministrados han de ser nuevos, no siendo posible el suministro de equipos de segunda mano o reacondicionados

De igual modo la instalación y renovación de dichos componentes ha de mantener la garantía existente

No sería posible la adquisición de suministros e instalación no compatibles con el actual sistema, pues esto implicaría un funcionamiento inadecuado de los sistemas, la incapacidad

de desarrollo tecnológico futuro, además de la pérdida de garantía y la falta de asistencia técnica de la empresa instaladora del sistema

## 2. Objeto del Pliego

A la vista de los antecedentes citados, el presente Pliego tiene por objeto definir y detallar las prescripciones técnicas, de plazo y presupuestarias, que han de servir de base al suministro de los materiales de repuesto y nuevos elementos de materiales y todos los servicios de accesos actual concretando a su vez la redacción y presentación de documentos a aportar por parte del licitador, para que el suministro pueda ser aceptado por CANTUR, S.A.

## 3. Objeto del contrato

El presente Pliego, define y describe los materiales que es preciso suministrar, con el alcance de las especificaciones que se detallan, para la completa ejecución del **CONTRATO DEL SUMINISTRO DE MATERIALES DE REPOSICION Y DE NUEVOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ACCESO A PISTAS DE LA ESTACIÓN DE ESQUÍ MONTAÑA DE ALTO CAMPOO T 22-23.**

Desde el punto de vista contractual, se trata por un lado de un contrato de suministro de materiales y por otro, del servicio de hotline y mantenimiento del sistema del parking para la próxima temporada.

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

## 4. Precio del Contrato, medición y abono

Conforme a lo establecido en la normativa de contratos vigente, se ha efectuado el cálculo del presupuesto del Contrato de acuerdo con precios habituales de mercado y contrataciones anteriores por los suministros y servicios.

El presupuesto no podrá ser objeto de revisión al alza. Dentro del mismo están incluidos los gastos debidos a impuestos, tasas, pagas extraordinarias, complementos, pluses, gratificaciones, locomoción, desplazamientos, cargas y transportes, dietas, parte proporcional de vacaciones, seguridad social y, en general, todos los gastos necesarios para el desarrollo efectivo del contrato.



El adjudicatario no tendrá derecho a indemnización por causas de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega a CANTUR, S.A.

### Valor Estimado del Contrato

El valor estimado del contrato se ha calculado en función de los precios de mercado, de acuerdo con la estimación de suministro y de los servicios que se prevé utilizar en la Estación de esquí y montaña Alto Campoo. Los cambios y actualizaciones se realizan en la medida de lo posible durante la época estival y el otoño, es decir, antes de cada temporada de invierno (explotación).

Se establece un valor estimado por la totalidad del contrato y desglosándolo en distintos conceptos y unidades por cada uno de ellos de (doscientos setenta y nueve mil ochocientos dieciséis). **279.816 € IVA excluido**. Se realiza un desglose por cada uno de los conceptos y servicios que se deben de suministrar y prestar en la temporada 22-23, divididos por lotes:

Lote	Apartado	Concepto	Precio unitario	Cantidad	Unidades	Total
1	9.1	Impresoras codificación forfaits	4.335 €	2	Unidades	8.670 €
2	9.2.1	Adquisición, instalación y puesta en marcha de tres unidades de máquinas auto venta	20.083 €	3	Unidades	60.249 €
2	9.2.2	Retrofit skiosk existentes	2.971 €	2	Unidades	5.942 €
3	9.3.1	Adquisición tornos con BLE	10.509 €	7	Unidades	73.563 €
3	9.3.2	Servicio de montaje de tornos	282 €	7	Unidades	1.974 €
4	9.4.1	Renovación anual del sistema de reservas de parking	1.512 €	1	Año	1.512 €
4	9.4.2	Reconfiguración de las entradas y salidas por cambio de ubicación del aparcamiento	2.895 €	1	Unidades	2.895 €
4	9.4.3	Integración del letrero luminoso ya existente, adquirido por la O.T.	1.000 €	1	Unidades	1.000 €
5	9.5.1	Tarjetas tipo Keycard Basic diseño alto Campoo temporada	1,38 €	10.000	Unidades	13.800 €
5	9.5.2	Tarjetas tipo Keycard Basic diseño Alto Campoo taquillas y maquinas venta online	1,17 €	70.000	Unidades	81.900 €
5	9.5.3	Tarjetas tipo Keytixlift paper diseño Alto Campoo	0,49 €	20.000	Unidades	9.800 €
5	9.5.4	Tarjetas tipo Keytixflow	0,53 €	9.200	Unidades	4.876 €

5	9.5.5	Tickets de aparcamiento, con código de barras	0,01 €	84.000	Unidades	1.008 €
5	9.5.6	Gastos de litografía por diseño a 2 caras	215 €	6	Unidades	1.290 €
5	9.5.6	Gastos de fabricación por pedido	565 €	6	Unidades	3.390 €
6	9.6.1	Hotline y mantenimiento del parking	7.947 €	1	Año	7.947 €
<b>Total</b>						<b>279.816 €</b>

### Medición y Abono

El importe del contrato será abonado previa comprobación y conformidad de CANTUR, S.A. al material suministrado o del servicio prestado según el caso y con la correspondiente factura emitida por la empresa adjudicataria. Dicha comprobación de que el material suministrado y el servicio proporcionado sea acorde con el que se ha requerido será llevada a cabo por el responsable del Contrato y/o el personal técnico y administrativo de la Estación de Esquí de Alto Campoo.

Respecto a la forma de pago del contrato, se efectuará en los términos y condiciones fijadas en el PCAP.

## **5. Plazo de ejecución del contrato**

El plazo durante el cual se desarrollarán los trabajos contenidos en el presente contrato de suministro y servicios, entendidos éstos tal y como más adelante se definen, comenzará a contar a partir de la firma de este.

Se establece un PLAZO PARA LA TOTAL EJECUCIÓN DEL CONTRATO de UN AÑO

El licitador podrá ofertar reducciones en el plazo de entrega en la Estación de los materiales de repuesto y nuevos elementos y de los servicios solicitados siendo este aspecto considerado a los efectos de valoración de las ofertas conforme a los criterios de adjudicación que se establecen en el PCAP. En ese supuesto, la eventual reducción en los plazos ofertados tendrá carácter contractual. De producirse incumplimientos en los plazos especificados en el contrato durante la ejecución del suministro, y siempre que dicho incumplimiento sea imputable al adjudicatario y no atienda a causas ajenas al mismo, se procederá conforme a lo establecido en el PCAP, imponiéndose en su caso las penalidades que en éste se determinen.

El plazo de ejecución del contrato comenzará a computar a partir de la formalización del mismo.

En todo caso, en un plazo máximo de diez (10) días naturales tras la firma del contrato, deberá presentarse una planificación detallada del programa de suministro de los materiales y del servicio solicitado. La planificación definitiva se establecerá de forma coordinada y con la conformidad expresa del director del Contrato.

Es tarea del adjudicatario disponer de toda la documentación necesaria para el suministro de los materiales y de los servicios solicitados.

## 6. Plazo de Garantía y condiciones

Se establece un plazo de garantía mínimo legal para el suministro de los materiales. Este plazo computará desde la entrega de cada pieza objeto del suministro según fecha del albarán de entrega, y la garantía cubrirá todo defecto de fabricación del material suministrado y posibles reparaciones, así como daños producidos durante el transporte y entrega en la Estación. Además, la garantía computará también, por las actualizaciones y servicios del nuevo hardware y por las composiciones de los productos de venta. La garantía no se aplicará en situaciones de daños en los materiales a consecuencia de un montaje y puesta en funcionamiento de este incorrectos. Dicha garantía podrá ser mejorada, conforme a lo que se establezca en los criterios de negociación del PCP.

## 7. Definiciones y competencias

### Director del Contrato

Ejercerá como responsable del Contrato Bernardo Colsa Lloreda (director general de Cantur S.A).

La recepción del Suministro y de los servicios, se efectuará en la estación de esquí y montaña Alto Campoo, en presencia del informático de la estación y/o del responsable de Administración de la Alto Campoo, Al ser dos áreas distintas implicadas (instalación y funcionamiento y venta de productos) por un lado, las ventas y por otro, el funcionamiento técnico de los sistemas. Ambos, tendrán como misión dirigir el desarrollo y el cumplimiento de este, así como realizar las comprobaciones de los suministros contratados, en las condiciones establecidas en el presente pliego.

Ambos receptores desempeñarán una función coordinadora, establecerá los criterios y líneas generales de ejecución del contrato y realizará la comprobación de que las condiciones de fabricación, transporte y entrega final de los materiales, además del servicio prestado por los técnicos de la empresa adjudicataria en la Estación son conformes a lo requerido.

Los receptores no serán responsables directos, o solidariamente, de lo que, con plena responsabilidad técnica y legal, controle, defina o ejecute el Adjudicatario.

El responsable del contrato podrá, en todo momento, inspeccionar y dirigir la ejecución del contrato o recoger datos al objeto de verificar el cumplimiento de este, pudiendo contar para este fin con el apoyo del Área Técnica de CANTUR, S.A.

### Adjudicatario

Persona física o jurídica adjudicataria del presente contrato.

### Delegado del Adjudicatario

Aquel representante que el Adjudicatario designe para ejercer las funciones de interlocutor de este con CANTUR, S.A., asumiendo la responsabilidad y representatividad del Adjudicatario durante el desarrollo del contrato.

## **8. Otras relaciones entre el Adjudicatario y CANTUR, S.A.**

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

CANTUR, S.A., o sus representantes podrán, en todo momento, inspeccionar y evaluar el cumplimiento del contrato, visitar las instalaciones del fabricante de los materiales (con su conformidad), recoger datos con vistas a verificar el cumplimiento de este, y en concreto realizar las comprobaciones necesarias tendentes a determinar la viabilidad de los plazos de ejecución del contrato. Para este fin, el Adjudicatario pondrá a disposición de CANTUR, S.A. los medios humanos y materiales necesarios, así como (en su caso) los transportes, alojamientos, etc. que sean imprescindibles.

El conjunto de los trabajos desarrollados parcial y totalmente se entenderá como confidencial hasta que CANTUR, S.A. decida su divulgación, debiendo el Adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible, esta característica.

## **9. Enumeración de los sistemas implantados en la instalación que requiere actuación en los distintos apartados en la explotación y descripción técnica de cada uno de ellos.**

Todos los licitadores que concurren al procedimiento deberán presentar fichas técnicas de todos y cada uno de los equipos a suministrar. Las citadas fichas deberán contener y cumplir al menos todas las características enumeradas en los siguientes apartados,



De no incluirse laguna de las características se entenderá que el suministro ofertado no cumple los requisitos del pliego. Serán excluido de la licitación aquellas ofertas que no presenten fichas técnicas o que las presenten incompletas así mismo serán excluidas aquellas ofertas que no cumplan con las características descritas a continuación

### 9.1. Lote 1: Taquillas

Renovación de las antiguas impresoras/codificadoras de forfaits existentes (4 unidades), modelos con más de 14 años, ya descatalogadas y sin posibilidad de adquirir repuestos para ellas, por impresoras/codificadoras de última generación

En estos momentos la estación tiene 4 unidades de estas impresoras y es necesario sustituir 2 de ellas esta temporada

Las Impresoras han de tener las siguientes características mínimas:

- Lectura y codificación de tarjetas RFID 13MHz compatibles con sistema de venta SKIDATA
- Cabezal térmico de impresión 300dpi
- Lectura, codificación e impresión frontal y trasera
- Lectura y codificación de tarjetas superior
- Alimentador automático trasero de tarjetas
- Protección antifraude
- Conexión mediante USB
- Con posibilidad de alimentación de 1 carro o 3 carros

Las codificadoras han de grabar/cargar el producto de esquí en la tarjeta y han de garantizar un sistema de protección por clave/contraseña sobre todos los tipos de tarjetas de forfaits existentes en la estación y las futuras tarjetas a suministrar y garantizar la no posibilidad de clonación con ningún hardware/software que no pertenezca al propio sistema actual instalado en la estación.

Las tarjetas codificadas por las impresoras han “salir” de la impresora ya codificadas e impresas sin necesidad de operaciones o transacciones adicionales o externas

No ha lugar al suministro de impresoras/codificadoras reacondicionadas o de segunda mano

## 9.2. Lote 2. Máquinas de auto venta de forfaits

### 9.2.1. Adquisición, instalación y puesta en marcha de tres unidades de máquinas de auto venta para la venta de forfaits de día y parking.

Las características técnicas mínimas han de ser las siguientes:

- Caja alta seguridad (acero) con pedestal altura total 1,79 mm
- Monitor TFT color 10,4" táctil, preparado para Ticketless
- Interfonía analógica
- Pago de renovaciones de abonos y excesos de tiempo
- Recarga de tarjetas prepago
- Soporte frontal EMV
- Licencia Windows SQL CAL
- Sensor de aproximación
- IP44; -20°C a +50°C
- Pantalla táctil - 21,5" Touchscreen, compartida con zona publicidad y de terceros.
- Codificadora tipo SKIDATA "Coder Unlimited" con doble alimentador de tickets y recibos, y productos RFID SKIDATA 13Mhz, y venta de 18 productos y reemplazo de otros 18, basados en Código de Barras o RFID. Han de dispensar tarjetas de tipo KEYCARD
- Lector/grabador de tarjeta de proximidad RFID 13 Mhz
- Interfonía IP
- Iluminación superior y frontal
- Misma llave puerta principal

Los puntos de venta han de tener las siguientes capacidades

- Entregar primeras ventas online
- Efectuar recargas de forfait
- Realizar primeras ventas de: productos de ski, tarjetas y seguros nominativos
- Cobro de aparcamiento, compatible con el actual sistema de parking de la estación

Las máquinas de auto venta han de tener la capacidad de leer y escribir todos los tipos de tarjetas ya existentes en la estación. La lectura y escritura de las tarjetas ha de ser realizado sin necesidad de desarrollos externos o soluciones adicionales

no propias del actual sistema ya instalado y con los suficientes niveles de seguridad que garanticen la integridad del sistema

Las codificadoras incluidas en las máquinas de auto venta han de grabar/cargar el producto de esquí en la tarjeta y han de garantizar un sistema de protección por clave/contraseña sobre todos los tipos de tarjetas de forfaits existentes en la estación y las futuras tarjetas a suministrar y garantizar la no posibilidad de clonación con ningún hardware/software que no pertenezca al propio sistema actual instalado en la estación.

Las tarjetas codificadas por las impresoras instaladas en las máquinas de auto venta han “salir” de la maquina ya codificadas e impresas sin necesidad de operaciones o transacciones adicionales o externas

No ha lugar al suministro de máquinas reacondicionadas o de segunda mano

9.2.2. Retrofit de los 2 skiosk existentes para venta de tarjetas de forfait de material plástico ya que actualmente dispensan tarjetas de papel y han de dispensar tarjetas de plástico

El suministro requerido es el siguiente:

- 3 skiosk lite , instalación, configuración y pruebas y puesta en marcha
- 2 Retrofit de los skiosk existentes en la estación

### 9.3. Lote 3: Tornos

Modernización de los tornos existentes en la estación debido a la obsolescencia de los tornos más antiguos y la necesidad de modernizar a las versiones más modernas de aquellos tornos de más reciente adquisición

Para ello es necesario para mantener el correcto funcionamiento el sistema de accesos:

9.3.1. La adquisición de 7 de tornos de última generación, desglosados dichos tornos de la siguiente manera:

- 2 tornos remonte cuchillón
- 1 torno remonte castro
- 1 torno remonte asnos

- 1 tornos cinta
- 2 tornos remonte chivo

Los tornos han de tener las siguientes características mínimas:

- Lectura de tarjetas compatibles sistema SKIDATA 13MHz/ISO15693 incluido lector BLE
- Regulable en altura
- Pantalla QVGA en color
- Luces indicadoras
- Antena lado izquierdo
- Conexión red ethernet estándar
- Instalación sobre patas/pórtico
- Barra giratoria de un brazo o 2 brazos
- Sensor de altura
- Cubierta de protección
- Pallet de montaje
- Cámara
- Lector QR/código de barras

Los tornos suministrados han de ser totalmente compatibles con el actual sistema de accesos instalado en la estación y han de ser capaces de leer y validar todos los tipos de tarjetas de forfaits existentes, y futuras, en la estación sin necesidad de desarrollos externos o adicionales

#### 9.3.2. Instalación, configuración, pruebas y puesta en marcha de los tornos

### 9.4. Lote 4: Parking

#### 9.4.1. Renovación anual del sistema de reservas de parking.

9.4.2. Reconfiguración de las entradas y salidas por cambio de ubicación del aparcamiento, fijación de 3 emisores de tickets, 3 validadores y 6 cámaras OCR, visita y puesta en marcha por los técnicos de la empresa suministradora. La obra civil se realizará por la oficina técnica de Cantur S.A, la empresa adjudicataria se encargará de las conexiones e instalación de los nuevos elementos y los ya existentes, así como la puesta en marcha y configuración para su correcto funcionamiento.

9.4.3. Integración del letrero luminoso ya adquirido con anterioridad por la oficina técnica y licencias de uso. Que estará instalado en la rotonda de acceso a la



estación/hotel para indicar la disposición de plazas libre en el aparcamiento de Calgosa.

### 9.5. Lote 5: Tarjetas

Para la venta de forfait Se necesita distintos tipos de tarjetas, de temporada, de día y de cartón. Tanto el diseño, como la utilidad de cada elemento, son distintas.

Las unidades previstas para esta temporada son:

- 9.5.1. Tarjetas RFID tipo Keycard Basic diseño alto Campoo temporada: 10.000 Unidades
- 9.5.2. Tarjetas RFID tipo Keycard Basic diseño Alto Campoo taquillas y maquinas venta online: 70.000 unidades
- 9.5.3. Tarjetas RFID tipo Keytixlift paper diseño Alto Campoo 20.000 unidades
- 9.5.4. Tarjetas RFID tipo Keytixflow: 9.200 unidades
- 9.5.5. Tickets de aparcamiento, con código de barras compatibles con el actual sistema: 84.000 unidades
- 9.5.6. Fabricación, Litografía.

Todas las tarjetas suministradas han de ser compatibles con el sistema de accesos ya instalado en la estación y han de ser de igual calidad o superior a las ya existentes.

Han de cumplir con los mismos requisitos de seguridad y antifraude con los que cuentan las ya existentes en la estación

Las tarjetas por suministrar han de contar con las codificaciones necesarias para el funcionamiento seguro de la instalación de control de acceso actual.

Las tarjetas por suministrar deben estar protegidas contra el fraude en términos de seguridad en la transacción (tarjeta-lector), protección de la contraseña de la tarjeta y datos encriptados. En concreto: no han de permitir copiar un permiso de una tarjeta en otra. Los datos de permisos se cifran según el identificador único del chip RFID de la tarjeta.

Los chips RFID de las tarjetas por suministrar han de contar con un Área protegida contra escritura donde se alojan los permisos, y Contraseña específica del propio chip RFID y autenticación con un algoritmo de inicio de cifrado.

### 9.6. Lote 6: Servicio de Hotline y mantenimiento

- 9.6.1. Soporte Hotline durante toda la temporada de Ski para el parking

Para esta próxima temporada 22-23 se considera realizar un Contrato, renovable anualmente, de hotline para el aparcamiento y de mantenimiento y soporte que incluya:

- Soporte telefónico en horario de 08:00 a 18:00 de lunes a domingo incluidos festivos

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 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.

Se detallarán todas las actuaciones incluidas en la oferta, entendidas como mantenimiento del sistema, las cuales se desglosarán en los siguientes tipos:

- Servicio de puesta en marcha previo al comienzo de la temporada de ski y en fechas consensuadas con el contratante.
- Tareas de soporte y mantenimiento que garanticen el correcto funcionamiento del sistema durante la temporada de Ski. Entendiéndose como temporada de ski, el periodo que va desde un mes antes de la puesta en venta de abonos de ski hasta aun mes después del cierre de la estación.
  - Mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias con soporte telefónico, remoto, o in-situ.
  - Mantenimiento preventivo. Ha de incluir: la inspección, limpieza y ajuste de los diferentes componentes del sistema, así como la realización de pruebas para la comprobación del funcionamiento correcto del sistema.
  - Mantenimiento Evolutivo en caso de actualizaciones a nuevas versiones hardware y software.
- Mano de Obra, Desplazamiento y Dietas
  - Los costes de desplazamiento y Mano de Obra estarán incluidos en el importe del contrato.
  - No se encuentran incluidos los costes de dietas.

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 8x7 para las instalaciones, respetando las características específicas por tipo de servicios especificadas en los puntos 9.8.1 y 9.8.2.
- Habrán de realizarse necesariamente fuera del horario habitual 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 estas donde los usuarios del servicio puedan realizar un seguimiento de la atención y evolución de estas.

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:
  - 1 hora siempre que no requiera actuación in-situ,
  - 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 de este:
  - 4 horas siempre que no requiera actuación in-situ,

- 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:
  - 8 horas siempre que no requiera actuación in-situ
  - En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 24 horas.

Así, los contratos de mantenimiento y hotline propuestos deberá adscribirse a la atención de incidencias en un tiempo determinado en función de la criticidad de estas, tal y como se ha definido anteriormente.

## 10. Descripción de los trabajos a realizar y normativa básica de aplicación

En este apartado pasan a definirse y describirse con detalle el conjunto de condiciones y servicios de los suministros y el servicio a prestar, objeto de este contrato. Al objeto de garantizar la seguridad y óptimo funcionamiento.

### 10.1. SUMINISTRO DE LOS MATERIALES DE REPOSICION Y NUEVOS ELEMENTOS, SERVICIOS POR IMPARTIR Y ACTUALIZAR.

Todos los materiales de repuesto estarán marcados con el sello CE, siendo repuestos oficiales acompañándose de su certificado de autenticidad y las reparaciones deben ser documentadas con un certificado o documento oficial del reparador.

Los servicios serán prestados por personal contratado por la empresa adjudicataria, deberán ser técnicos especialistas con suficiente conocimiento del servicio y formación a impartir.

### 10.2. REQUISITOS COMUNES A EL SUMINISTRO Y LOS SERVICIOS

- Como documentación previa a la ejecución de los trabajos, el adjudicatario deberá presentar al Director del Contrato, en los primeros 10 días tras la firma del contrato, una programación temporal desarrollada y detallada en la cual figure el calendario de suministro de los materiales de repuesto y reparaciones, así como los servicios a prestar, determinando de forma clara la fecha comprometida para la entrega e impartición de los mismos ( en caso de la puesta a punto y la formación) en la Estación de Alto Campoo.



- Todos los materiales y productos deberán suministrarse convenientemente embalados y protegidos, siendo por cuenta del adjudicatario los gastos de transporte y embalaje, así como cualquier otro gasto derivado del suministro hasta la Estación de Esquí-Montaña de Alto Campoo.
- El fabricante o fabricantes de los materiales entregará a CANTUR, S.A. un Manual detallado (en castellano) del funcionamiento y características de estos, así como de su mantenimiento.
- Durante el período de garantía, y puntualmente superado este, el fabricante de los materiales ofrecerá a CANTUR, S.A. un soporte técnico postventa (en castellano) de asistencia, para el análisis de eventuales defectos o servicios de emergencia, consultas, etc., que podrá requerir la presencia “in situ” de su personal técnico especializado en la instalación.
- CARGA Y DESCARGA: El Adjudicatario presentará los materiales nuevos embalados en el camión de transporte en el aparcamiento asfaltado de la Estación de Esquí de Alto Campoo.
- PLAZO ENTREGA: Durante la ejecución del contrato, se realizarán entregas parciales según las necesidades que tenga la instalación. Se establece que el plazo de entrega desde la realización del pedido desde la instalación será de entre 3 meses a 5 meses dependiendo de los materiales a suministrar.
- EN LA SOLICITUD DEL SERVICIO: La empresa adjudicataria garantizará que se prestarán los servicios en los plazos estipulados tanto para la puesta a punto, como para la formación y hotline.

### **10.3. RECEPCIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS.**

Se formalizará mediante albarán de entrega de cada uno de los suministros a partir de fecha de albarán de entrega, comenzando a computar el plazo de garantía de este. Así como de los servicios prestados por los técnicos de la empresa adjudicataria.

## **11. Responsabilidad del Adjudicatario durante la ejecución del contrato**

El Adjudicatario será responsable durante el suministro de los materiales de los daños o perjuicios, directos o indirectos, que se puedan ocasionar a CANTUR, S.A., a cualquier persona, propiedad o servicio, públicos o privados, como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo o de su insuficiente organización de los trabajos. Los servicios públicos o privados que resulten dañados deberán ser reparados, a su costa, de manera inmediata.

Las personas físicas o jurídicas que resulten perjudicadas deberán ser recompensadas, a su costa, adecuadamente.

Las propiedades públicas, privadas o de CANTUR, S.A. que resulten dañadas deberán ser reparadas, a su costa, restableciendo sus condiciones primitivas o compensando los daños o perjuicios causados en cualquier otra forma aceptable.

Estas responsabilidades estarán garantizadas mediante el correspondiente seguro de Responsabilidad Civil.

La empresa adjudicataria proporcionará a los directores del contrato, a través de su delegado cuando sea requerido para ello, copia de la documentación referida a cumplimiento de normativa, inspecciones, manuales técnicos, instrucciones de mantenimiento, así como cualquier otra que sea precisa para garantizar el correcto cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria pondrá de manifiesto en su oferta que acepta expresamente las condiciones del presente Pliego y que llevará a cabo los trabajos contenidos en el contrato, con estricta sujeción a las condiciones que se requieren en dicho Pliego.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación objeto del Contrato, no tendrá relación laboral de ningún tipo con CANTUR, S.A.

## **12. Medidas de Seguridad y Salud durante los trabajos**

El Adjudicatario velará por el cumplimiento de las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y Prevención de Riesgos Laborales, actuando de conformidad, al RD 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifican el RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y el RD 1627/1997, de 24 de octubre, y al RD 486/97 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo.

Las operaciones de suministro de los materiales estarán convenientemente señalizadas y protegidas para evitar los daños y accidentes de todo tipo.

## **13. Medidas de Gestión Medioambiental**

El Adjudicatario respetará en todo momento la legislación y normativa medioambiental vigente. Asimismo, se comprometerá a respetar las resoluciones en materia de prevención ambiental establecidas normativamente y cuantas dicte la Administración competente en la materia.

En este sentido se deberán llevar a cabo las labores necesarias para minimizar los impactos ambientales durante la ejecución del contrato, manteniendo además las instalaciones, y todos los entornos y superficies utilizados completamente limpios de residuos.

#### 14. Propiedad y confidencialidad de los trabajos

Todos los documentos obtenidos en el desarrollo de los trabajos pasarán a ser propiedad de CANTUR, S.A., sin que el adjudicatario pueda realizar publicación alguna sobre los mismos sin autorización previa de la Dirección de la Sociedad, que determinará el alcance y contenido de esta.

El conjunto de los trabajos desarrollados parcial y totalmente se entenderá como confidencial hasta que CANTUR, S.A., decida su divulgación, debiendo el adjudicatario asegurar, de la forma más razonable posible, esta característica.

#### 15. Conclusión

Estimando que el presente Documento cumple con los supuestos que determina la legislación vigente, se da traslado de este a la Dirección General de la Sociedad, para su aprobación y efectos consecuentes, si procede. En Alto Campoo a, 20 de octubre de 2022



**Cantur**  
SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA  
Bernardo Colsa Lloreda  
Estación de Esquí y Montaña  
Director general CANTUR S.A