

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES PARTICULARES  
DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN  
ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO  
DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN ONLINE DE LOS PRODUCTOS  
COMERCIALES EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE DE LA NATURALEZA DE  
CABÁRCENO Y TELEFÉRICO DE FUENTE DÉ**

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

**Diciembre 2017**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES PARTICULARES  
DEL CONTRATO DE SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA  
PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN ONLINE DE LOS PRODUCTOS  
COMERCIALES EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE DE LA NATURALEZA DE  
CABÁRCENO Y TELEFÉRICO DE FUENTE DÉ.**

**ÍNDICE**

<b>1.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Objeto del Pliego .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Objeto del contrato .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Precio del Contrato, medición y abono .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>Plazo de ejecución del contrato.....</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Alcance del contrato.....</b>	<b>13</b>
6.1	Funcionalidades requeridas .....	14
6.2	Gestión de Comercio Electrónico: Alcance funcional.....	15
6.2.1	Clientes .....	16
6.2.2	Productos .....	18
6.2.2.1	<i>Tipos de Productos .....</i>	<i>20</i>
6.2.2.2	<i>Tarifas .....</i>	<i>22</i>
6.2.2.3	<i>Descuentos .....</i>	<i>22</i>
6.2.2.4	<i>Comisiones .....</i>	<i>23</i>
6.2.3	Proceso de Venta Online .....	23
6.2.3.1	<i>Ventas Flash .....</i>	<i>25</i>
6.2.3.2	<i>Promociones .....</i>	<i>25</i>
6.2.3.3	<i>Venta Cruzada .....</i>	<i>25</i>
6.2.4	Emisión de Tickets y Facturas .....	26
6.2.5	Cancelaciones o cambios .....	26
6.2.6	Formas de Pago.....	27

6.2.6.1	Pagos Online .....	27
6.2.6.2	Pagos Offline .....	27
6.2.6.3	Ventas a Crédito .....	27
6.2.7	Análisis e Informes .....	27
6.3	Gestión de Relaciones con Clientes (CRM): Alcance funcional.....	29
6.3.1	Gestión de Contactos y Clientes .....	30
6.3.1.1	Clasificación de contactos .....	31
6.3.1.2	Importación de contactos ya existentes.....	31
6.3.2	Marketing y gestión de campañas .....	31
6.3.3	Informes de CRM .....	32
6.4	Controles de acceso.....	32
6.5	Integración e intercambio de información entre sistemas .....	33
6.5.1	Integración de datos y ventas de otros canales de venta.....	34
6.5.2	Integración entre Comercio Electrónico y CRM.....	35
6.5.3	Integración con MS Dynamics RMS: Alcance funcional y técnico.....	35
6.5.4	Integración con MS Dynamics NAV: Alcance funcional y técnico. ....	35
6.5.4.1	Licenciamiento actual MS Dynamics NAV.....	37
6.6	Integración con RRSS: Alcance funcional .....	38
6.7	Migración de datos actuales.....	38
6.8	Otros aspectos funcionales .....	39
6.9	Características Técnicas Necesarias .....	40
6.9.1	Requerimientos técnicos mínimos .....	40
6.9.2	Infraestructura .....	41
6.9.2.1	Infraestructura Física .....	42
6.9.2.2	Infraestructura de Comunicaciones .....	43
<b>7.</b>	<b>Servicios de Mantenimiento.....</b>	<b>44</b>
<b>8.</b>	<b>Equipo de trabajo.....</b>	<b>45</b>
8.1	Comité de Seguimiento .....	46

8.2	Dirección de Proyecto .....	47
8.3	Recursos del Proyecto .....	48
<b>9.</b>	<b>Dotación del equipo del adjudicatario.....</b>	<b>48</b>
<b>10.</b>	<b>Metodología de planificación y seguimiento del trabajo .....</b>	<b>50</b>
<b>11.</b>	<b>Propiedad y confidencialidad de los trabajos .....</b>	<b>50</b>
<b>12.</b>	<b>Garantía .....</b>	<b>52</b>
<b>13.</b>	<b>Documentación durante el contrato .....</b>	<b>52</b>
<b>14.</b>	<b>Otras relaciones entre el Adjudicatario y CANTUR, S.A. ....</b>	<b>53</b>
<b>15.</b>	<b>Criterios de adjudicación .....</b>	<b>54</b>
15.1	Criterios no evaluables mediante fórmulas. ....	54
15.1.1	Descripción del alcance funcional y técnico (máximo 20 puntos) .....	55
15.1.2	Plan de proyecto detallado (PPD) (máximo 14 puntos).....	56
15.1.3	Servicio soporte, mantenimiento y actualizaciones (ANS) (máximo 10 puntos) .	56
15.1.4	Infraestructura (máximo 5 puntos) .....	57
15.2	Criterios evaluables mediante fórmulas. ....	57
15.2.1	Oferta Económica (máximo 15 puntos). ....	58
15.2.2	<b>Bolsa de Horas de Formación (máximo 20 puntos). ....</b>	<b>59</b>
15.2.3	Disponibilidad presencial (máximo 8 puntos). ....	60
15.2.4	Ampliación del periodo de garantía (máximo 4 puntos).....	61
<b>16.</b>	<b>Capacidad para contratar .....</b>	<b>61</b>
<b>17.</b>	<b>Obligaciones específicas del Adjudicatario.....</b>	<b>63</b>
<b>18.</b>	<b>Otras relaciones entre el Adjudicatario y CANTUR, S.A. ....</b>	<b>64</b>
<b>19.</b>	<b>Presentación de ofertas .....</b>	<b>65</b>
<b>20.</b>	<b>Valoración de las ofertas.....</b>	<b>66</b>
<b>21.</b>	<b>Naturaleza del contrato y normativa de aplicación .....</b>	<b>66</b>
<b>22.</b>	<b>Causas de resolución del contrato.....</b>	<b>66</b>
<b>23.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>68</b>

23.1	Anexo I .....	68
23.2	Anexo II .....	69
23.3	Anexo III .....	70

## 1. Introducción

---

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A.) tiene entre sus objetivos la innovación tecnológica en todas sus instalaciones con el objeto de facilitar cualquier trámite relacionado con la adquisición / gestión de sus productos a sus colaboradores y clientes finales, manteniendo una explotación de los recursos responsable y sostenible.

**CANTUR, S.A.** apuesta desde hace tiempo por realizar un esfuerzo de inversión tecnológica en su proceso productivo, consciente de que favorecerá la mejora de la organización y su gestión empresarial. Así mismo, permitirá proveer a sus clientes con servicios de un mayor nivel basados en la información en tiempo real, mientras se establece una sólida base que le permita estar siempre al día en tecnologías de la información acorde con la tendencia del mercado en cada momento. El objetivo de este cambio es buscar una mayor orientación al cliente y una gestión más eficiente de los recursos y las personas.

Dentro de **CANTUR, S.A.** destacan recursos turísticos de gran relevancia e impacto a nivel autonómico, nacional e internacional como el Parque de la Naturaleza de Cabárceno (en adelante Cabárceno), la Estación de Esquí – Montaña de Alto Campoo, los Campos de Golf del Abra del Pas y de Nestares, complejos hosteleros como el Hotel La Corza Blanca y el Refugio de Áliva, elementos singulares en entornos naturales como el Teleférico de Fuente Dé (en adelante Fuente Dé) o las instalaciones de la Estación de Peñacabarga, y el Museo Marítimo del Cantábrico.

**La situación actual del mercado exige una adecuación de la gestión de los productos comerciales a disposición del público objetivo de las instalaciones de CANTUR, S.A. a los nuevos sistemas tecnológicos. Por este motivo, se hace necesaria la implantación de una plataforma tecnológica de gestión online de los productos de venta de las instalaciones de Cabárceno y Fuente Dé que implique la innovación tecnológica en la gestión y en la puesta a disposición del público de entradas principalmente y de productos de merchandising y restauración en caso necesario.**

## 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 ONLINE DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS PRODUCTOS



COMERCIALES EN LAS INSTALACIONES DEL PARQUE DE LA NATURALEZA DE CABÁRCENO Y TELEFÉRICO DE FUENTE DÉ”.

La ejecución del contrato se realizará conforme a lo previsto en el presente Pliego.

### 3. Objeto del contrato

---

El objeto del contrato es la realización completa de los trabajos de suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático online de gestión integral en los puntos de venta críticos de las instalaciones de Cabárceno y Fuente Dé que permita automatizar todos los procesos inherentes a la gestión de comercio electrónico, incluyendo hardware, software y servicios necesarios. De esta manera, toda la gestión operativa y financiera del canal de venta online de estas instalaciones se centralizarán en un único sistema de información, homogeneizando los procesos productivos e integrándola con la gestión económico-financiera y comercial de las oficinas centrales. En una fase posterior, el sistema deberá tener capacidad para integrarse con el resto de instalaciones CANTUR, S.A.

### 4. Precio del Contrato, medición y abono

---

Para la determinación del precio del presente contrato de suministro se ha atendido a lo establecido en el artículo 87, 88 del TRLCSP, y 197 del RLCAP, habiéndose realizado en base a la obtención de los precios habituales del mercado mediante las pertinentes consultas a diversas empresas especializadas en este tipo de trabajos para técnicos de nivel similar.

**El precio máximo estimado del contrato asciende a la cantidad de CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS EUROS (49.900€), IVA excluido.**

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.

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.

El precio del contrato no podrá ser objeto de revisión. En el caso de que tenga lugar un eventual aumento o disminución en el plazo de ejecución del contrato, este hecho NO implicará un incremento o decremento en el precio total estimado para el contrato de suministro.

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, prorrateadamente, durante los 12 meses que abarca la fase de mantenimiento posterior y tal y como definen las condiciones establecidas en los pliegos objeto de este contrato.

El abono del suministro y 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.

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

---

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

Se ha estimado en el cálculo del presupuesto un plazo de TRES (3) MESES para la implantación y comienzo de mantenimiento de la plataforma tecnológica completa, considerando que los licitadores ofrecerán soluciones estándar de mercado que tendrán que personalizar mínimamente (requisito indispensable) para adecuarlas a las necesidades expuestas en este pliego. La duración del proyecto



de implantación de la solución se ha estimado con un plazo máximo de ejecución de proyecto de TRES (3) MESES, A partir del fin de la implantación, comenzará el plan de mantenimiento y la duración del mismo será de DOCE (12) MESES.

**Visto lo antedicho, se establece como plazo máximo de ejecución del contrato QUINCE (15) MESES, distinguiendo las siguientes Fases:**

- **Plazo para la ejecución de los trabajos de suministro e implantación: TRES (3) MESES desde el día siguiente al de la formalización del contrato.**
- **Plazo para la fase de mantenimiento: DOCE MESES (12) MESES, la fase de mantenimiento comenzará a partir de la finalización de la fase de suministro e implantación.**

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, implicando en el citado análisis a todo el personal de CANTUR, S.A. necesario para realizar una foto correcta de la necesidad global del proyecto.

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, si aplica, 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 así como en la/s central/es administrativa/s de los mismos.
- ✓ **Formación:** Esta sub fase deberá comprender dos tipos de formación:
  - **Formación a Usuarios Técnicos:** Orientada 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 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 de CANTUR, S.A., 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. y los administradores de la solución tanto en la central como en las instalaciones.
- ✓ **Manuales de actualizaciones:** Cualquier actualización del sistema, que requiera cambios funcionales deberá ir acompañado de su correspondiente manual de instrucciones.
- ✓ **Manuales de usuario:** Manuales de las funcionalidades de toda la solución para que el usuario final tenga una guía de referencia.

*\*Nota: El licitador tendrá en cuenta que en todo caso deberá proporcionarse la documentación 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 7 "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.

- **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.

Los principales hitos de implantación, así como los plazos de ejecución estimados de cada uno de ellos, aparecen recogidos en el siguiente diagrama teniendo en cuenta que cada una de las áreas funcionales que se describirán en el capítulo 6 "Alcance del contrato" contiene las mismas fases de ejecución descritas con anterioridad:





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

1. 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 ellas tanto del licitador como de CANTUR, S.A.
  - 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.
2. Productos a entregar.
3. Documentación a entregar.
4. Estructura del equipo completo de trabajo tanto del licitador como de CANTUR, S.A.
5. Metodología de planificación y seguimiento del trabajo.

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

## 6. Alcance del contrato

La sociedad CANTUR, S.A. y, en concreto, sus instalaciones de Cabárceno y Fuente Dé, requiere adquirir una plataforma de gestión online de sus productos de venta integrada con MS Dynamics NAV 2016, actual sistema de gestión económico-financiera de CANTUR, S.A. y con el software de gestión retail MS Dynamics RMS (sistema de ventas *in situ* de las taquillas del Parque y del Teleférico). La integración requerida en los tres sistemas deberá ser bidireccional para garantizar la integridad de los datos en ambos, tanto en la solución adquirida como en MS Dynamics NAV y MS Dynamics RMS.

En este escenario es clave el proceso de Comercio Electrónico, así como la implantación de un CRM y conexión con las redes sociales de CANTUR, S.A.



Actualmente, las dos instalaciones, para gestionar los procesos anteriores, cuentan con distintos sistemas tecnológicos que no están conectados ni entre sí ni con la central, por lo que la información requerida de cada una de ellas se obtiene y se trata manualmente tanto en forma como en periodicidad.

Así, la plataforma tecnológica de gestión integral propuesta para la venta online los productos de las dos instalaciones 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 una mayor capacidad operativa, ayudándole a mejorar la productividad y satisfacción de nuestros clientes.

El objetivo es implantar un sistema de gestión online que permita automatizar todos los procesos inherentes a esta gestión, dotando a la empresa de una mayor capacidad operativa, ayudándole a mejorar la productividad y satisfacción de sus clientes. La innovación tecnológica planteada deberá abarcar tanto a productos (bienes y servicios) como a sus procesos (de producción y de gestión).

Deberá ser una solución que permita con facilidad extraer y explotar la información, disponiendo de información fiable y relevante para la toma de decisiones de negocio en tiempo real. Debe ser flexible en la absorción de posibles cambios en los procesos y debe agilizar y facilitar el cambio en la forma de trabajar de las personas.

Por otro lado, la arquitectura de la solución ha de estar basada en un modelo centralizado, frente a un modelo en el que exista una solución instanciada tantas veces como instalaciones a las que vaya a dar servicio. Por tanto, la solución a través de una herramienta corporativa centralizada, ha de dar servicio a los distintos usuarios, siendo la herramienta de acceso a la solución preferentemente un navegador web estándar.

## 6.1 Funcionalidades requeridas

Como ya se ha mencionado anteriormente, se requiere una plataforma de gestión online de ventas que proporcione una gestión centralizada y homogeneizada de todos los canales de venta online a través de un único motor de intercambio, que integrará tiendas online, comercio móvil y comercio social.

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

- **Gestión de Comercio Electrónico:** Este área funcional deberá facilitar la interacción electrónica de cualquier forma de transacción comercial, permitiendo el acceso nuestro catálogo de productos y servicios tanto a clientes finales como a comercializadores,

distribuidores, creación de canales de marketing, lanzamiento de promociones, venta cruzada de productos y/o servicios de cada una de las instalaciones, conexión con redes sociales, integración en Google Analytics y obtención de información en tiempo real para la toma de decisiones.

- **Gestión de Relaciones con Clientes (En adelante CRM):** En este módulo de la solución se volcarán todos los datos de ventas y accesos generados en las áreas funcionales anteriores con el fin de poder explotar esta información en aras de mejorar el servicio al cliente final, así como la comercialización de nuestros productos.

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

## **6.2 Gestión de Comercio Electrónico: Alcance funcional**

La herramienta de comercio electrónico propuesta deberá permitir en su origen acceder a la compra de entradas y resto de productos y/o servicios que sean susceptibles de comercialización por parte de CANTUR, S.A.

De forma resumida, funcionalmente permitirá el acceso a nuestro catálogo de productos y servicios tanto a clientes finales como a comercializadores, creación de canales de marketing, lanzamiento de promociones, venta cruzada de productos y/o servicios de cada una de las instalaciones, conexión con redes sociales, integración en Google Analytics y obtención de información en tiempo real para la toma de decisiones.

Es de vital importancia la usabilidad del sitio web, medida en función de la facilidad de aprendizaje para todo tipo de usuarios de la organización, facilidad de uso y eficiencia. El gestor de contenidos debe ser fácil de usar para cualquier perfil de usuarios, permitiendo una edición ágil de los contenidos desde un único sitio web.

Los administradores del sistema podrán gestionar, construir y modificar la disposición de todos los elementos del sitio web sin desarrollar, tanto en el diseño como en el contenido.

Debe cumplir los requisitos tanto de usabilidad como de accesibilidad establecidos por el consorcio W3C, ya que su cumplimiento favorece el acceso a ella desde cualquier dispositivo (movilidad) y por cualquier persona (accesibilidad), siendo la página más manejable y sencilla (usabilidad).

Es necesario que la solución permita la venta a través de otros portales de ticketing y otros colaboradores (comercializadores), existiendo un interfaz donde volcar a los sistemas de ventas y administración de CANTUR, S.A. las ventas realizadas desde sus plataformas de comercio electrónico.

Resaltar por último la importancia de la integración perfecta de toda la plataforma tanto a nivel de datos maestros como de movimientos con el fin de garantizar siempre y en todo momento la integridad de la información en cualquiera de las aplicaciones propuestas.

Las funcionalidades que deberá contemplar la solución se dividen en los siguientes apartados:

### **6.2.1 Clientes**

CANTUR, S.A. comercializa sus productos a los clientes finales tanto de forma directa como a través de agentes comercializadores. Así, existen dos grandes tipos de clientes: Clientes finales y Comercializadores, cuyo tratamiento en las gestiones de venta es común como norma general, salvo en ciertos aspectos que detallaremos más adelante.

Los clientes finales serán tratados como clientes varios a nivel de facturación pero de forma nominativa a nivel de información comercial, puesto que la información que se obtenga de los mismos deberá ser tratada por el CRM que se implante integrado con las aplicaciones de ventas que se describen en el presente pliego.

Los clientes que accedan a la aplicación web para la compra de nuestros productos deberán poder darse de alta en la misma exigiendo como mínimo los datos identificativos descritos a continuación en el apartado: *Ficha de cliente / Información básica*. Deberá contener un apartado en el que el cliente dé su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales conforme a la LOPD.

Nuestros clientes los podemos englobar en dos grandes tipos: Clientes finales y Comercializadores. Teniendo en cuenta esta tipología, en este apartado de identificación debe realizarse la siguiente puntualización:

- Los clientes finales (no comercializadores) podrán darse de alta en la aplicación web por sí mismos completando todos los campos obligatorios que se requieran, detallándose éstos en la fase de análisis conforme a las necesidades que especifique CANTUR, S.A., generando un repositorio de datos que podrán cruzarse con las bbdd.
- Los comercializadores deberán darse de alta desde las oficinas centrales una vez esté formalizado el acuerdo de colaboración entre ambas partes. Así, la aplicación permitirá

que el usuario autorizado de las oficinas centrales introduzca todos los datos necesarios del comercializador, de manera que, una vez finalizado el alta, el sistema le envíe a este usuario los datos de acceso del comercializador para que hacérselos llegar a éste cuando la oficina central estime oportuno.

Una vez completada esta información deberá proporcionarse un usuario y contraseña de acceso a la plataforma de comercio online de manera que el cliente pueda acceder a todos sus datos tanto identificativos como de compras.

El sistema deberá crear un repositorio de todos estos datos para poder utilizarlo en el sistema de CRM implantado, previa aceptación del cliente de la LOPD correspondiente.

Con el fin de gestionar la relación con nuestros clientes será necesario disponer de aquella información que se requiera a tal efecto.

La información que contenga la *Ficha de Cliente* 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 y condiciones de pago.

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, cliente online, 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 los datos relativos al/los contrato/s vigentes con cada cliente, especificando N° 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.

- 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. Este caso está adscrito a la gestión con los comercializadores de nuestros productos desde el momento en que se decide discontinuar de forma temporal o definitiva la relación comercial con éstos.

El sistema deberá permitir el bloqueo automático por superación de crédito en las condiciones que establezca CANTUR, S.A., pudiéndose restaurar su operativa en función de los permisos otorgados a determinados usuarios.

- Imagen de cada cliente: El sistema deberá permitir incorporar la imagen del cliente a su ficha en el caso de que sea necesario.

### 6.2.2 Productos

Uno de los puntos clave en una web de comercio electrónico es el catálogo digitalizado de productos o servicios. Como ya se ha mencionado, la plataforma debe estar preparada para poder implementar en cualquier momento productos de merchandising, hostelería, etc., por lo que deberá cubrir las necesidades de información requeridas por los mismos.



El catálogo digital es el primer paso en el proceso de compra on-line. Se definirán a través de un proceso de integración con NAV y/o con la aplicación de ventas in situ para los diferentes tipos productos sus correspondientes características mínimas exigidas tal y como se detalla a continuación.

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, tipo de producto (con posibilidad de sub tipos de productos, es decir, categorías y subcategorías de productos), precio de venta, coste,...

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.

Estos atributos no sólo servirán para ampliar la información del producto, sino que también permitirán al usuario la posibilidad de filtrar los productos por determinados atributos a definir en la fase de análisis del proyecto.

Características del catálogo de productos online deberán ser, como mínimo, las siguientes:

- En la tienda on-line se podrán reflejar todos los productos comerciales, o sólo algunos de ellos, según se determinen las necesidades operativas de CANTUR, S.A.
- La gestión de los productos podrá realizarse de forma autónoma por parte de la empresa, es decir, el alta, modificación y baja de los productos debería poder gestionarse desde una herramienta de control web que sólo sea accesible por parte de los administradores de TI.
- El producto deberá disponer de un campo de "texto explicativo" y de una "fotografía", además de los campos habituales, así como cualquier otra información relevante sobre el mismo. Es preciso tener en cuenta que el catálogo virtual será nuestro escaparate comercial.
- Permitirá la posibilidad de marcar determinados productos con "condiciones especiales", como por ejemplo: "oferta", "descuento",... Gráficamente, también

permitirá la visualización de estas etiquetas junto al producto o sobre el mismo destacando la promoción.

- Asociado al catálogo es recomendable ofrecer cualquier otro tipo de información útil para el cliente potencial, como hojas promocionales para imprimir, manuales de soporte y uso del producto, u opiniones de otras personas que lo compraron.

Además, es fundamental que la solución sea capaz de definir cupos (nº máximo diario de unidades disponibles para la venta) por tipo entrada, instalación y fecha, permitiendo en todo momento “cerrar” la venta online en un momento determinado acorde con las necesidades operativas de las instalaciones.

Por último, indicar la necesidad de limitar la venta online, como mínimo, al día anterior para que, las instalaciones tengan a primera hora de cada día la previsión de entradas vendidas a través de este canal.

#### 6.2.2.1 Tipos de Productos

Existen distintos tipos de productos que el sistema debe tener en cuenta para gestionarlos conforme a las exigencias de venta de cada uno de ellos. Como se ha comentado anteriormente, el sistema debe estar preparado para gestionar todo tipo de productos tales como productos de tiendas de souvenirs y restauración.

Sin embargo, a continuación se detallarán los tipos de productos en los que pueden agruparse las entradas a las instalaciones objeto de este pliego.

Los tipos de productos de venta serán, entre otros, los siguientes:

- **Entradas unitarias:** Las entradas unitarias serán los productos que permitan la entrada y salida de las instalaciones. En este grupo de productos se encuentran, entre otros:
  - En Cabárceno:
    - Entrada de día completo adultos
    - Entrada de día completo infantil
    - Entrada de día completo grupos
    - Entradas de medio día adultos
    - Entrada de medio día infantil
    - Entradas de grupos
    - Invitaciones
    - ...

- En Fuente Dé:
  - Entrada Adulto ida y vuelta
  - Entrada Adulto ida o vuelta
  - Entrada Infantil ida y vuelta
  - Entrada Infantil ida o vuelta
  - Entradas de grupos
  - Invitaciones
  - ...
- **Tarjetas de Clientes:** Tanto en Cabárceno como en Fuente Dé existe un tipo de entrada que permite el acceso a cada instalación por periodo de un año o superior. Estas entradas son las “Tarjeta Amigo” y la tarjeta de acceso de determinados clientes gratuitos.
  - Tarjetas Amigo: Son abonos anuales (familiares o individuales) que se cobran en el momento de la emisión de la tarjeta y dan derecho a entrar y salir de cada instalación tantas veces como el cliente desee.  
Las tarjetas amigo se emiten cada día del año y tienen un periodo de vigencia de un año desde el momento de emisión de la misma.  
Las Tarjetas Amigo Familiares tendrán asociadas tantas tarjetas físicas como miembros de la familia estén adscritos a ella. Así, cada miembro de la unidad familiar deberá tener una única tarjeta.
  - Tarjetas de Clientes Gratuitos: Son tarjetas de acceso a las instalaciones gratuitas que también permiten acceder a las instalaciones a personas censadas en el municipio y a determinados acuerdos especiales suscritos con CANTUR, S.A.
- **Productos especiales:** Existen productos que tienen un tratamiento especial por su naturaleza y en ocasiones por su temporalidad. Por este motivo, el sistema deberá permitir acotar la vigencia de un producto a un intervalo de fechas determinado indicando fecha inicio y fecha fin de su venta al público. Algunos de estos productos son:
  - Eventos
  - Visitas culturales
  - Visita Salvaje
  - Talleres
  - Aula educación
  - ...
- **Productos combinados:** El sistema debe permitir la venta conjunta de paquetes de productos tanto de una instalación como de varias.
- **Productos dinámicos:** El sistema permitirá la venta de productos y subproductos de otras categorías u otras áreas (hostelería, tiendas de souvenirs,...), pudiéndose dar combinaciones

basadas en el repositorio generado. De igual forma podrá generar descuentos u ofertas en la medida los mismos. Estos productos podrán ser tanto comercializados por público final o por empresas en función de permisos que se estipulen.

#### 6.2.2.2 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 existen dos o tres 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.
- Tarifas por cliente y por tipo de cliente: Se definirán tarifas particulares para distribuidores estableciendo el porcentaje de descuento acordado en el contrato comercial firmado 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.
- ...

#### 6.2.2.3 Descuentos

CANTUR, S.A. tarifas oficiales al final de cada año siendo éstas son fijas hasta el siguiente cambio acordado. Así, las modificaciones en las mismas no son posibles salvo aplicando descuentos sobre éstas en función de los distintos acuerdos comerciales formalizados desde las oficinas centrales.

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.

#### 6.2.2.4 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.

#### 6.2.3 Proceso de Venta Online

Es de vital importancia resaltar que la venta de entradas online debe disponer en todo momento de, al menos, dos fechas: Fecha de venta y fecha de entrada a la instalación. En el caso de las ventas promocionales, adicionalmente, deberá contener la fecha de vigencia de la promoción. La aplicación web deberá proporcionar la posibilidad de habilitar diversos campos de fecha en los que definir las condiciones del producto y/o servicio. Estos campos serán concretados en la fase de análisis del presente contrato.

El sistema debe permitir que las distintas franjas horarias y sus aforos se ofrezcan simultáneamente por los diferentes canales sin que se produzcan ventas por encima de las capacidades máximas fijadas y sin que sea obligatorio aplicar ninguna restricción a ninguno de los canales, es decir, todos los canales gestionarán la venta de forma centralizada con el mismo aforo. Además, será posible aplicar distintas distribuciones de aforo para cada canal si CANTUR, S.A. lo considerase oportuno.

El canal para agentes externos debe permitir configurar tarifas específicas para cada cliente al que se le permita acceder. Del mismo modo, se podrá controlar el aforo máximo y la tipología de entradas de las que puede hacer uso.



Los usuarios con acceso al canal de venta a través de servicio web serán dados de alta desde CANTUR, S.A., que siempre mantendrá el control sobre los mismos en lo referente a altas, bajas, permisos y configuraciones de tarifas y aforos.

El punto de partida del proceso de venta en la web es la existencia de un “carrito virtual” que almacene los productos que se han seleccionado, indicando el número de unidades, el precio unitario y total, desglose de impuestos, fecha de compra, fecha de entrada,...

Básicamente las características que debe cumplir el “carrito virtual” son:

- El proceso de compra on-line debe ser fácil de manejar, intuitivo, e indicar en todo momento el punto en el que se encuentra la compra del usuario (selección de artículos, selección de forma de envío, selección de forma de pago y cobro), para generar confianza en el proceso.
- Es necesario que la formalización de la compra se realice desde una única página para que el usuario pueda disponer de todos los datos de la compra unificados.
- Debe disponerse de un área dedicada al “Carrito”, en la que se vea en todo momento el listado de artículos elegidos y el precio total de la compra, estableciendo un tiempo máximo de compra o bloqueo de los artículos adquiridos.
- Desde el catálogo debe ser posible seleccionar la cantidad de artículos de cada tipo, y añadirlos al “carrito” de manera sencilla.
- Los artículos del “carrito” deben poder ser modificados o anulados en cualquier momento antes del cobro.
- Debe permitir operar correctamente sin importar el software que la persona compradora utilice.
- Una vez que los productos son mostrados, la aplicación debería permitir la elección de cada uno de ellos, indicando el número de unidades elegidas y guardando esta elección en un “carrito de la compra virtual”. Los artículos seleccionados en el carrito deben poder ser modificados, anulados o incrementados por parte de quien compra en cualquier momento.
- Deberá contener un check de aceptación de las condiciones de venta de los productos.

Previo a formalizar la venta al usuario, el sistema comprobará la disponibilidad de los productos para añadirlos o no al pedido de compra.

Finalmente, una vez que el cliente o la clienta hayan realizado la selección de los productos de su interés, deberíamos darles la posibilidad de realizar el pago del mismo a través de Internet, ofreciéndoles diferentes medios de pago. El proceso de venta deberá concluir con la confirmación del

pago de los productos, mostrando a continuación las posibilidades que el cliente tiene para obtener el ticket impreso y/o en aplicación móvil y/o recibirlo por correo electrónico.

Los correos electrónicos automáticos que se envíen desde la aplicación web con las confirmaciones de compra deberán ser completamente personalizables, permitiendo la inclusión de textos, hipervínculos e imágenes, como mínimo.

Así como en el proceso de alta de clientes, en este apartado también será necesario incluir la aceptación del tratamiento de datos personales para el envío de comunicaciones conforme a lo descrito en la LOPD.

#### **6.2.3.1 Ventas Flash**

Las ventas flash permitirán ofertar productos durante un período muy concreto. El usuario podrá ver en una cuenta atrás el tiempo hasta el fin de la oferta.

La aplicación permitirá enviar este tipo de comunicaciones en tiempo real vía mensaje de texto o App a las aplicaciones móviles de nuestros clientes, por ejemplo, durante la visita a las instalaciones.

#### **6.2.3.2 Promociones**

El sistema permitirá publicar 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 tiquet emitido tanto en la venta in situ como en la venta online.

#### **6.2.3.3 Venta Cruzada**

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

#### **6.2.4 Emisión de Tickets y Facturas**

La aplicación permitirá, para cada una de las ventas de entradas, facilitar al cliente final un ticket de acceso a la/s instalación/es correspondiente/s y/o a los comercializadores factura de venta formal. Será un documento HTML/PDF con el formato, diseño y datos que sean necesarios para cada uno de las instalaciones.

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, en la salida de las instalaciones para control de aforo, en otras secciones de las instalaciones para las ventas cruzadas o promociones,...

Así mismo deberá contemplar la emisión de resguardos de venta que no sean tickets permitiendo emitir documentos de entrada a cada visitante, fundamentalmente en el caso de entradas de grupos.

Tanto el ticket como la entrada y la factura 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.

El cliente deberá recibir el ticket / factura por email y deberá poder consultarlo y descargarlo en formato PDF desde su área de compra en la web en todo momento.

#### **6.2.5 Cancelaciones o cambios**

El sistema deberá permitir la cancelación o cambio de los productos adquiridos en los términos y condiciones generales que se definan en la fase de análisis por parte de CANTUR, S.A. En función de la política de cancelación o cambio establecida, deberá contemplar la posibilidad de penalizar parte de la compra con el recargo definido en la citada política.

Así mismo, deberá estar preparado para que determinados clientes, tipos de clientes, tarifas, ofertas especiales,..., no sean susceptibles ni de cambios ni cancelaciones.

### **6.2.6 Formas de Pago**

Además de ofrecer un buen catálogo virtual, que muestre y describa cada elemento con el mayor número de detalles posible, es necesario ofrecer a nuestra clientela distintas formas de pago. El proceso de pago es el más delicado en una venta online ya que es el que inspira más desconfianza en los potenciales cliente y, por tanto, el que debe ser tratado con más cuidado.

Los pagos en la web se agrupan en las siguientes categorías:

#### **6.2.6.1 Pagos Online**

La solución web incorporará una TPV Virtual permitiendo el pago on-line utilizando tarjetas de crédito / débito en la Pasarela de Pago que CANTUR, S.A. especifique.

Así mismo será necesario que admita PayPal o SafetyPay o similar.

#### **6.2.6.2 Pagos Offline**

A pesar de ser una forma de pago cada vez menos habitual en la venta de servicios, la aplicación debe contemplar la posibilidad de que alguno de nuestros clientes puedan pagar por transferencia, pero este caso será tratado de forma particular en el análisis con el departamento Económico-Financiero para determinar su uso limitado.

#### **6.2.6.3 Ventas a Crédito**

El sistema deberá permitir la venta a crédito única y exclusivamente para los clientes (mayoritariamente comercializadores) que así lo tengan estipulado en el acuerdo comercial formalizado entre CANTUR, S.A. y éste.

En este caso, el sistema únicamente emitirá la factura de venta dejando ésta pendiente de cobro a gestionar por el departamento Económico-Financiero como estipule.

### **6.2.7 Análisis e Informes**

Todas las áreas funcionales deben proporcionar las herramientas necesarias para analizar la información que contienen. Así, los informes o analíticas que generen serán de vital importancia para la valoración de la solución tecnológica aportada.

La información que pueda obtenerse de la aplicación de comercio electrónico 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.

Relativo a la gestión de comercio electrónico, la aplicación debería proporcionar, entre otros, los siguientes informes o analíticas:

- Estadísticas e informes de todo tipo desde el panel de administración:
  - Informes de ventas:
    - Informe "Ventas" mostrando los datos de ventas en listado y gráficos.
    - Informe "Ventas por Franjas Horarias" mostrando las ventas por franjas horarias.
    - Informe "Ventas por zonas geográficas".
    - Informe "Los más vendidos" creando un listado de productos ordenados de mayor a menor venta.
    - Informe "Ventas por día de la semana" que permita comprobar en un gráfico la evolución de ventas de cada día.
    - Informe "Ventas por cliente" y "Ventas por tipo de cliente".
    - Informe "Ventas por Producto" y "Ventas por tipo de producto".
    - Informe "Ventas por forma de pago".
    - Informes de "Ventas Cruzadas" tanto entre productos como 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,...).
    - ...
  - Informes de Clientes: Estadísticas de alta de clientes, listado de datos maestros,...
  - Informes de Base de datos: Informes que permitan mostrar la información de configuración y maestros de la aplicación.



- Integración con Google Analytics: La aplicación web debe permitir la integración con Google Analytics para las estadísticas de tráfico del sitio web y para obtener el seguimiento de los ratios de conversión de las acciones de marketing (por ejemplo, Adwords), tales como objetivos de ventas, tracking,...
- De igual forma que se contempla la integración con google analytics, actualmente se utilizan paralelamente otras herramientas de medición y alcances. Así, por ejemplo, el sistema deberá contemplar la integración con la herramienta *semrush.com*.

Todos los informes permitirán mostrar la información diaria, semanal, mensual, bimensual, trimestral, anual,..., o por el intervalo de fechas que se desee en cada momento. Igualmente permitirán obtener los datos por cada instalación o agrupándolas (siempre bajo la premisa de que se cumplan las mismas condiciones).

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.

### **6.3 Gestión de Relaciones con Clientes (CRM): Alcance funcional.**

CANTUR, S.A. es consciente de que la implantación de un software de Gestión de Relaciones con Clientes (en adelante CRM) es un desafío de negocio y no tecnológico. Sin embargo, la tecnología nos ayudará a gestionar las relaciones con los clientes de una manera operativa.

Obviamente el módulo o aplicación de CRM que se implante estará completamente integrado con la información obtenida en los módulos de ventas tanto in situ como online, de forma que sea una herramienta para explotar esta información con objetivos comerciales y de marketing.

El sistema de comercio electrónico podrá ser integrado con herramientas de Emailing, pudiendo revertir y gestionar bbdd, campañas, etc. y estando integrado en la estructura del funcionamiento general.

Los objetivos del sistema CRM a implantar son los siguientes:

1. Tener una visión integrada y única de los clientes (potenciales y actuales), pudiendo emplear herramientas de análisis.
2. Gestionar las relaciones con los clientes de una manera única independientemente del canal que contacto con ellos: Telefónico, sitio web, visita personal,...

3. Mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos implicados en las relaciones con los clientes.
4. Mejorar la satisfacción de la fuerza de ventas. Darle a la fuerza de ventas los recursos y herramientas para que de forma consistente pueda ganar en ambientes competitivos de ventas.
5. Automatizar los procesos de ventas.
6. Pasar más tiempo vendiendo. Automatizar las actividades recurrentes y que no están relacionadas a ventas para que el personal de ventas puede pasar más tiempo comercializando (y menos tiempo realizando tareas administrativas).
7. Expandir la base de datos de conocimiento. Proveer información competitiva, de productos y del equipo de ventas que sea más significativa, precisa y oportuna.
8. Crecimiento de los ingresos.
9. Crecimiento de la rentabilidad.
10. Mejor visibilidad en las previsiones.
11. Mejorar los análisis de ventas con los clientes existentes
12. Pronóstico de ventas con un análisis "Si esto pasara". Mejorar el soporte a las ventas y los medios para poder lograrlas.
13. Estandarizar metodologías de ventas. Incrementar la consistencia en procesos de ventas efectivos.
14. Entender mejor las necesidades, deseos y pedidos de los clientes.
15. Lograr mejores controles internos como listas de clientes, análisis de lo que está por venir y previsiones, contratos, e información de precios y acuerdos.
16. Generar y extraer información comercial para incrementar la competitividad en la planificación y ejecución de las acciones de marketing.

### **6.3.1 Gestión de Contactos y Clientes**

El sistema deberá mantener la información general de los contactos y personalizar su forma de gestionarlos, registrando su información de contacto para todas las relaciones empresariales. También debe obtener una vista exacta de clientes potenciales y clientes clasificando los contactos en función de las preguntas de perfiles o en función de las decisiones adoptadas por el departamento de promoción y comercialización.

El sistema deberá permitir incorporar la imagen del cliente en su ficha en el caso de que sea necesario y se disponga de tal información.

#### 6.3.1.1 Clasificación de contactos

Permitirá ordenar los contactos en categorías y clasificar automáticamente a nuestros clientes basándose en criterios especificados. Segmentados los contactos, utilizaremos esta información para dirigirnos adecuadamente a éstos en nuestras campañas y resto de acciones de marketing y comerciales.

Entre otras, la aplicación de la segmentación de contactos conforme a los criterios establecidos ad hoc para cada ocasión, el sistema permitirá diseñar ofertas anticipando las necesidades de nuestros clientes.

#### 6.3.1.2 Importación de contactos ya existentes

La aplicación deberá estar preparada para poder incluir en la base de datos inicial los contactos que actualmente tiene recopilados CANTUR, S.A. Tal y como se ha definido en el capítulo 5 "Plazo de ejecución del contrato" y como se detallará en el capítulo 6.7 "Migración de datos actuales" todos los datos actuales (vivos e históricos) deberán incorporarse a la base de datos inicial de cada una de las aplicaciones instaladas.

### 6.3.2 Marketing y gestión de campañas

La solución se adecuará a las características requeridas para los planes de marketing y gestión de campañas asociadas. Deberá, entre otros, cubrir las siguientes funcionalidades:

- Cualificación y segmentación de clientes y prospects.
- Importación y exportación de bases de datos de marketing.
- Gestión de calidad de datos y depuración de datos duplicados.
- Definición de objetivos comerciales con búsquedas avanzadas.
- Planificación de campañas de marketing.
- Definición de las actividades a realizar en cada fase de la campaña.
- Gestión del presupuesto de campaña y costes asociados.
- Análisis de rendimiento para cada campaña
- Emaillings y mailings (en este apartado, el licitador debe tener en cuenta que la funcionalidad de correo electrónico deberá ser compatible con otras aplicaciones de envíos masivos de correo; al menos, vía exportación de bbdd de contactos con sus segmentos asociados).
- Gestión de auto respuestas por email.

- Gestión documental de marketing.
- Gestión del catálogo de productos
- Gestión de listas de precios a través de revenue manual como automatizado por venta de productos.

### 6.3.3 Informes de CRM

La aplicación proporcionará informes predefinidos y una herramienta de generación de informes a la medida de las necesidades de información de cada momento.

Debe permitir ejecutar consultas con las que pueda analizarse la actividad comercial desde diferentes perspectivas, facilitando la definición y seguimiento de indicadores a tal efecto.

Entre otros, deberá facilitar el análisis de las campañas que se realicen a través de la aplicación mostrando información de porcentaje y número de destinatarios a los que se ha entregado la comunicación, número de mensajes abiertos y rechazados, número de suscriptores dados de baja. Es necesario obtener retroalimentación de los resultados de cada una de las acciones con el fin de corregir en caso necesario futuras acciones.

La información que permita analizar la herramienta deberá mostrarse en cifras y gráficos.

### 6.4 Controles de acceso

Las ventas generadas a través de los canales de distribución definidos en el presente pliego deben poder ser leídas y validadas en los correspondientes puntos de control de acceso. La seguridad en la validación es tan importante como la de la compra, ya que garantiza que Cantur cumpla con la normativa de aforo en cada uno de los centros que gestiona. Se deben poder configurar, dependiendo de la tipología de la entrada, los siguientes parámetros:

- Máximo número de accesos permitido
- Rango de fechas de validez para el acceso
- Posibilidad de tener acceso válido en cualquier momento (sin fecha)
- Puntos de control por los que puede acceder y a la inversa, qué puntos deben denegarle el acceso.
- Rango de horario de subida y baja (sobre todo en temporada alta).

Para llevar a cabo este control las entradas adquiridas a través de los distintos canales de venta, éstas, en cualquiera de sus formatos físico o electrónico, deberán estar provistas de un código QR o un código de barras que hagan posible su validación. El código deberá contener los dígitos de seguridad suficientes para que puedan ser validados en el acceso aunque se pierda la comunicación con el servidor, de forma que no se produzcan errores de validación por caída de comunicación y se eviten colas en las puertas de acceso.

El proceso se puede realizar con los equipos que la empresa adjudicataria considere oportunos, siempre que se adecúen a las necesidades de espacio y movilidad de los accesos de Cantur. El licitador pondrá a disposición de las instalaciones objeto del pliego cuantos dispositivos PDA o móviles sean necesarios para la realización de los controles de acceso requeridos.

Las actualizaciones de software deberán realizarse, instalarse y ponerse en marcha conforme a la evolución técnica del mercado, sin que esto suponga paradas del sistema ni influya de ninguna manera en el proceso de venta.

## **6.5 Integración e intercambio de información entre sistemas**

Los distintos módulos funcionales de la plataforma propuesta: Gestión de comercio electrónico y CRM, deberán estar completamente integrados entre sí y deberán integrarse con MS Dynamics NAV y MS Dynamics RMS 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 plasma el mapa de procesos general de los sistemas y módulos implantados.





### 6.5.1 Integración de datos y ventas de otros canales de venta

Aunque esta funcionalidad ya ha sido comentada en otros capítulos del pliego es necesario generar un capítulo como éste en el que se manifieste claramente la necesidad de integrar los datos maestros y ventas realizadas a través de cualquier otro canal de ventas (tipo agencias de viaje online , groupon, Tixalia, Oferplan, Booking,...) en nuestro sistema de comercio electrónico para transmitir desde éste a cada punto de venta todas las entradas previstas cada día en cada punto de venta de entradas u otros productos de las instalaciones descritas. Las entradas previstas cada día serán datadas siempre y cuando los canales de venta las comercialicen de esta forma. Si no las comercializan datadas, generarán un repositorio de entradas previstas en cada punto de venta pendientes de validación a la entrada física de cada cliente final.

A tal efecto la plataforma de comercio electrónico deberá integrarse con cada uno de estos canales de venta ajenos a Cantur, volcando en tiempo real las operaciones realizadas en cada una de ellas y enviando todos los datos necesarios de control de ventas y accesos con el fin de que la plataforma las envíe a cada punto de venta. Es fundamental el control de acceso cuando el cliente final consume el producto, validando la entrada que presente éste en cada punto de venta. Habitualmente

las entradas emitidas por los canales de venta referidos, emiten entradas con un código de barras pendiente de validar en la taquilla cuando el cliente final accede a la instalación.

Cualquier venta realizada a través de estos canales deberá ser volcada al sistema de comercio electrónico establecido por el adjudicatario y, desde éste, al sistema de ventas en taquillas, generándose ventas en espera de validación en cada uno de los TPVs de venta.

### **6.5.2 Integración entre Comercio Electrónico y CRM**

La integración entre estos sistemas ya ha sido comentada funcionalmente en cada una de las áreas de gestión descritas.

Sin embargo, se hace necesario incidir en que el software de CRM implantado deberá extraer la información generada por la aplicación de venta online para poder tratarla y gestionarla de forma agregada y/o acotada/sesgada en función de los objetivos de comercialización y marketing fijados por CANTUR, S.A.

### **6.5.3 Integración con MS Dynamics RMS: Alcance funcional y técnico.**

A pesar de que se deriva de la descripción funcional de cada área, en este punto es necesario reiterar que la plataforma tecnológica propuesta estará completamente integrada entre sus distintas áreas para poder intercambiar y consultar la información requerida.

Así los módulos implantados en la solución: Gestión de ventas in situ, control de accesos y gestión de ventas online, deben estar completamente comunicados entre sí, teniendo en cuenta que, entre otros, el repositorio maestro de todos los clientes deberá estar replicado en los tres módulos o pertenecer a la misma base de datos para garantizar la integridad de la información generada.

### **6.5.4 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.

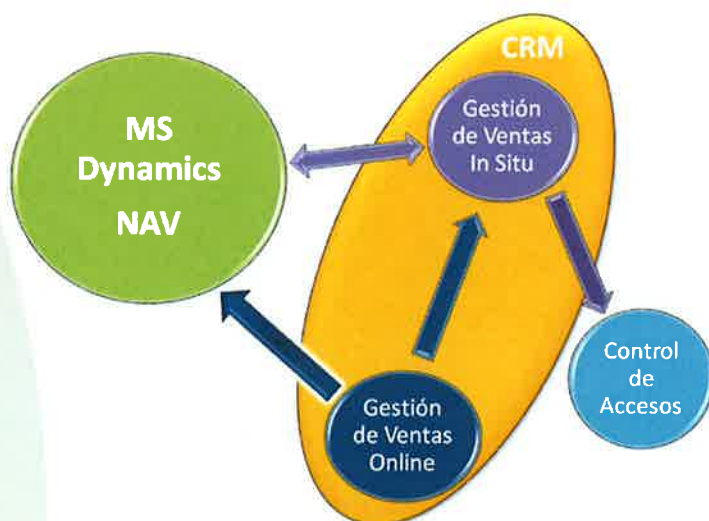
La integración de la solución con propuesta con NAV deberá estar basada en web services o ficheros XML.

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,...

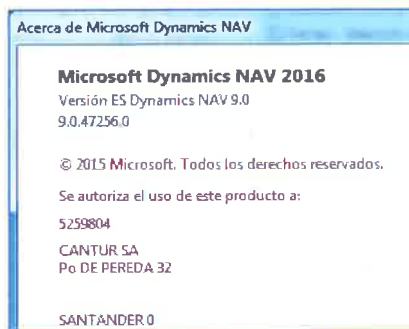
Además, deberá recibir los datos de ventas tanto de las ventas in situ como de las ventas online en forma de lleguen a NAV como datos pendientes de registrar para que el departamento Económico-Financiero los revise y registre contablemente de la forma que estime oportuna. La integración de las ventas 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.

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



#### 6.5.4.1 Licenciamiento actual MS Dynamics NAV

Actualmente CANTUR, S.A. cuenta con Licencia MBL Edición Professional para MS Dynamics NAV 2016.



A continuación se añaden los detalles de la misma con los objetos actuales:

License and Address Information

VOICE Account Number

:

5259804

Name

:

CANTUR SA

Address

:

PO DE PEREDA 32

:

SANTANDER

:

0

End User Country Code

:

Spain

License Country Code

:

Spain

Product Version

:

2016

Enhancement Expiry Date

:

21 May 2018

Microsoft Software License Information

Copyright (C) 2007-2016 Microsoft Corporation. All rights reserved

License Module List

Module	Quantity	Included	Purchased
350 Starter Pack	1	0	1
360 Extended Pack	1	0	1
450 Full Concurrent CAL	3	0	0
450 Full Concurrent CAL - Upgrade	7	0	0
7805 Pages (each)	50	0	50
7900 Reports (each)	25	0	25
8100 Codeunits (each)	45	20	25
8200 Tables (10)	40	10	30
8350 Pages (100)	100	100	0
8700 XML Ports (each)	25	0	25
8750 XML Ports (100)	100	100	0
Country Code: Spain	1	0	1
MSSQLServer 2014 Std Runtime ALG 1CAL	10	10	0
MSSQLServer 2014 Std Runtime ALG 1SVR	2	2	0

Other License Information

Perpetual Full User: 10

Maximum No. of Companies.....: 10000002

Custom Area objects

Purchased TableData.....	40
Purchased Report.....	25
Purchased Codeunit.....	45
Purchased Page.....	150
Purchased XMLPort.....	125
Assigned TableData.....	40
Assigned Report.....	25
Assigned Codeunit.....	45
Assigned Page.....	150
Assigned XMLPort.....	125

Object Assignment

object Type	Quantity	Range From	Range To	Permission
TableData	40	50000	50039	RIMDX
Report	25	50000	50024	RIMDX
Codeunit	45	50000	50044	RIMDX
Page	150	50000	50149	RIMDX
XMLPort	125	50000	50124	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.

## **6.6 Integración con RRSS: Alcance funcional**

Dentro de las integraciones que debe tener el sistema en materia de redes sociales, es tanto la venta a través de los diferentes botones de conexión donde se describirá como un tipo de entrada más. Asimismo deberá tener capacidad de análisis para recoger los datos de los diferentes clientes.

Así, por ejemplo, la integración del comercio electrónico con Facebook se realizará a través de un plugin que permita ver en un único panel todo o parte del catálogo de productos de nuestra plataforma de ticketing a través de una pestaña en nuestra página. Si el usuario decidiera adquirir uno o varios de los productos, al seleccionarlos nos redirigirá a la web de venta online externa donde se terminará de realizar la compra. En ningún momento, ni las compras ni los pagos se realizarán a través de la tienda de Facebook, siendo necesaria la contabilización, liquidación y gestión a través de NAV.

A través de un banner en la página principal de Facebook se deberá poder acceder a la venta online de nuestros productos.

El licitador deberá tener en cuenta en todo momento las restricciones técnicas establecidas por Facebook cumpliendo su normativa.

## **6.7 Migración de datos actuales**

Aunque ya se ha comentado este aspecto en el capítulo 5 "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 actualmente en formato Excel.



## 6.8 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.

## 6.9 Características Técnicas Necesarias

La propuesta deberá atender los requerimientos técnicos mínimos que se detallan en los siguientes subcapítulos.

### 6.9.1 Requerimientos técnicos mínimos

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 nuestros clientes 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. deberá ser el mínimo e imprescindible

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 y resto de parámetros de ventas y 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 de cualquiera de nuestros productos.

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

Se deberá utilizar, como mínimo, la pasarela de pago existente (RedSys) en el sistema actual de central de Reservas para el nuevo producto.

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 donde dichos códigos deberán ser leídos en RMS (Retail Mangement System), sistema de venta de entradas en las taquillas de Cantur.

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, será necesario el uso de APIs REST que generen los servicios y aplicaciones necesarios para su correcto funcionamiento.

### 6.9.2 Infraestructura

La aplicación web dedicada en principio al comercio electrónico deberá estar basada en lenguajes de programación estándares de mercado y, teniendo en cuenta, la infraestructura de comunicaciones que se detallará a continuación deberá estar alojada en un servidor en hosting dedicado a tal efecto, por lo que el licitador deberá ofertar este servicio en su propuesta.

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

#### 6.9.2.1 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 las tiendas de souvenirs del Parque de la Naturaleza de Cabárceno).

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
- 4GB RAM
- 2x1TB HDD en RAID1
- Windows 2008 Server R2

Por otra parte, actualmente también existe un servidor dedicado a la aplicación de comercio electrónico. Esta aplicación no tiene ninguna integración con Microsoft Dynamics NAV y únicamente actúa como servidor de gestión de reservas para los usuarios de CANTUR S.A. y servidor web de compra online para los usuarios finales.

Las características técnicas del servidor de comercio electrónico son las siguientes:

- IBM System X3550
- Intel Xeon E5410 2,33 Ghz
- 4 Gb RAM
- 300 Gb HDD
- Windows 2003 Server

Teniendo en cuenta las características de estos dos servidores, y que funcionalmente son independientes, 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 asumiendo el coste inherente al mismo.

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.

Para la plataforma de comercio electrónico y teniendo en cuenta la infraestructura de comunicaciones detallada en el siguiente punto, se requiere alojar la solución en un servidor en modo Hosting externalizado, de forma que este servidor esté ubicado en un CPD de una empresa con experiencia en este tipo de servicios documentada y referenciada y situada físicamente en un radio local de no más de 100 km de distancia de las oficinas de CANTUR, S.A. El licitador deberá ofertar y desglosar el servicio de hosting y sus características en la propuesta presentada.

#### 6.9.2.2 *Infraestructura de Comunicaciones*

Es necesario tener en cuenta que actualmente 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 ADSL existente en los centros en los que se implantará la solución se detalla a continuación:

- **Oficinas Centrales PCTCAN:** Se dispone de varias VDSL de 30Mb de bajada y 3Mb de subida. Actualmente, una de ellas está dedicada al servidor donde está alojada la aplicación de reservas Online.
- **Parque de la Naturaleza de Cabarceno:** Enlace de fibra de 50Mbps simétricos para todas las ubicaciones del parque.
- **Teleférico de Fuente Dé:** Se dispone de una línea ADSL básica de 1Mb de bajada y 500 Kbps de subida que actualmente da servicio a dos TPVs y un Servidor.

El licitador deberá detallar el tipo de infraestructura de comunicaciones que requerirá en cada una de las instalaciones y 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 utilizar alguno.



## 7. Servicios de Mantenimiento

---

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 involucrados en el primer año.

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 correspondiente a los primeros días posteriores a la finalización de la instalación para resolver problemas de funcionamiento.
- Tareas de soporte y mantenimiento que garanticen el correcto funcionamiento del sistema durante un plazo no inferior a 12 meses a contar desde el cierre del proyecto.

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.
- 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 las mismas donde los usuarios del servicio puedan realizar un seguimiento de la atención y evolución de las mismas.

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 del mismo:
  - 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, el contrato 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.

## 8. Equipo de trabajo

---

La Empresa adjudicataria especificará los recursos humanos dedicados al proyecto, así como los perfiles profesionales de los mismos.

Respecto al personal, el adjudicatario deberá garantizar que las jornadas se ajustan a la legislación laboral, previendo lo necesario, en cuanto a sustituciones, para que las actividades estén atendidas con continuidad.

El personal adscrito por el Adjudicatario a la prestación objeto del Contrato, no tendrá relación laboral de ningún tipo con CANTUR, S.A. durante el plazo del contrato ni al término del mismo. Serán de cuenta directa del Adjudicatario todos los devengos del personal, incluidos Seguros Sociales e Impuestos que regula la ordenanza laboral para la actividad de construcción, y los convenios colectivos en vigor, o los que se puedan aprobar durante el periodo de vigencia del presente Contrato.

El equipo de trabajo de las partes que firmarán el contrato objeto de estos pliegos estará compuesto, como mínimo, por los siguientes grupos de recursos:

<b>Comité de Seguimiento</b>	
Director de Proyecto LICITADOR	
Director (Director de Contrato CANTUR)	
Resto de recursos con capacidad de decisión necesarios en cada comité	
<b>Dirección de Proyecto</b>	
Director de Proyecto LICITADOR	
Director de Proyecto CANTUR	
<b>Recursos del Proyecto</b>	
<b>Por parte de LICITADOR</b>	<b>Por parte de CANTUR</b>
Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto
Consultores / Analistas Aplicaciones	Responsables Áreas
Formadores Aplicaciones	Responsables Instalaciones
Analistas Programadores Senior Aplicaciones	Responsables Técnicos
Programadores Aplicaciones	Usuarios CANTUR
Técnicos Soporte	

## 8.1 Comité de Seguimiento

El Comité de Seguimiento estará compuesto por un grupo de recursos que tengan capacidad de decisión tanto por parte de CANTUR, S.A. como por parte del adjudicatario. El Comité se desarrollará bajo la dirección del Director de Contrato de CANTUR, S.A. y con la periodicidad que éste

determine, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria proponga adicionales Comités justificando la necesidad de los mismos.

El Comité de Seguimiento asegurará que la ejecución del contrato se realiza conforme a los objetivos funcionales y de estrategia y eficiencia descritas en este pliego. Entre otras, sus funciones serán:

- Organizar las reuniones que considere necesarias invitando a los miembros del equipo que deban estar presentes en cada una de ellas.
- Aportar la documentación objeto de la reunión.
- Comunicar y validar el estado del proyecto.
- Aprobar el Plan de proyecto detallado (PPD) que dará comienzo a la fase de análisis.
- Favorecer los cambios que deban acometerse.
- Firmar la documentación clave objeto del contrato así como cualquier otra que sea necesaria.

## 8.2 Dirección de Proyecto

Tanto por parte de CANTUR, S.A. como por parte del adjudicatario se designará un director del proyecto, que serán los máximos responsables del mismo tanto interna como externamente, respectivamente.

La Dirección de los trabajos asociados a la definición y ejecución del proyecto serán llevados a cabo por la empresa adjudicataria, la cual deberá asignar un responsable de proyecto encargado de la dirección del mismo que esté en consonancia con los objetivos de CANTUR, S.A. descritos en este pliego y cualesquiera otros le indique el director de proyecto interno.

Las funciones de la Dirección del Contrato en relación con el objeto del presente pliego serán:

- 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.

### 8.3 Recursos del Proyecto

Una parte importante del éxito del proyecto lo garantizará la implicación y pro actividad de todos los recursos implicados en el proyecto.

En el siguiente capítulo se detallará la dotación mínima requerida del equipo de trabajo del adjudicatario.

CANTUR, S.A. pondrá a disposición del proyecto los siguientes perfiles:

- Jefe de Proyecto que velará por la ejecución del mismo en tiempo y forma y será el encargado de coordinar a todos los recursos internos.
- Responsables de Área (Comercial, Gestión, Económico-Financiera, Informática,...) y Responsables de cada instalación (Cabárceno y Fuente Dé) que deberán participar con el fin de garantizar que el proyecto se adecua a las necesidades operativas y de gestión descritas en el siguiente pliego.
- Responsables Técnicos que trabajarán y velarán por la implantación de la plataforma conforme a las necesidades descritas en el pliego y ajustando éstas a las propuestas por el licitador.
- Usuarios finales internos que serán los que trabajen en mayor medida con la solución y quienes podrán aportar información relevante respecto a la gestión diaria in situ.

## 9. Dotación del equipo del adjudicatario

---

El licitador especificará los recursos humanos dedicados al proyecto, así como los perfiles y roles profesionales de los mismos. No será preciso que tengan dedicación a tiempo completo al contrato siendo suficiente con que estén a disposición cuando las necesidades así lo requieran.



Los recursos implicados en el proyecto serán cuantos recursos técnicos y funcionales estime necesarios el adjudicatario para la realización de los trabajos con la dedicación necesaria para la buena marcha de los mismos.

Para ello el equipo de trabajo propuesto estará equilibrado en cuanto a conocimientos para dar respuesta a los objetivos recogidos en el capítulo 6 “Alcance del contrato” del presente pliego y a los criterios de solvencia técnica recogidos en el mismo según la siguiente estructura:

PERFIL	ROL	FUNCIONES	FORMACIÓN / EXPERIENCIA
Responsables	<b>Director de Proyecto</b>	Representante último del Adjudicatario. 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.	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.
	<b>Jefe de Proyecto</b>	Reportará directamente al Director de Proyecto. 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. Garantizar la calidad de todas las entregas parciales y finales del proyecto que se vayan a entregar a CANTUR, S.A. Colaborar en el tratamiento eficaz de las reclamaciones de los usuarios, tanto internos como externos. Gestionar correctamente el cierre del proyecto con los Directores del Proyecto.	Experiencia de, al menos, 5 años en Jefatura de proyectos de similar envergadura.
Especialistas	<b>Consultores Funcionales Aplicaciones*</b>	Conocer el alcance del proyecto, velar por su cumplimiento como así también elevar los cambios o desvíos a su superior. 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. Proponer soluciones y resolver problemáticas surgidas en el transcurso del proyecto. Preparar y elaborar toda la documentación técnica y de usuario de cada aplicación.	Experiencia demostrada de, al menos, 4 años en implantación de soluciones tecnológicas similares.
	<b>Formadores Aplicaciones*</b>	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.	Experiencia en formación a todo tipo de perfiles de usuarios, tanto técnicos como de gestión.
	<b>Analistas Programadores Senior Aplicaciones</b>	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.	Amplios conocimientos y experiencia en Metodologías de Desarrollo de Software. Conocimiento exhaustivo de la tecnología a implantar. Se requerirá experiencia mínima de 3 años en proyectos de desarrollo de software similares.
Técnicos	<b>Programadores Aplicaciones</b>	Desarrollar las personalizaciones necesarias para adaptar las soluciones estándar en el marco de necesidad operativa de CANTUR, S.A. tal y como se define en la fase de análisis y diseño. Colaborar en el testeo de las personalizaciones desarrolladas.	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.
	<b>Técnicos Soporte</b>	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. Categorizar, analizar y diagnosticar la incidencia. 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.

## 10. Metodología de planificación y seguimiento del trabajo

---

El licitador:

- Detallará las metodologías adicionales que pretenda utilizar para el desarrollo de las diferentes tareas a desarrollar.
- Definirá la planificación temporal de los trabajos a realizar, donde se describan las principales fases y fechas de consecución, actividades, tareas e hitos del proyecto.
- Durante la fase de ejecución de los trabajos objeto del contrato facilitará toda la información y documentación que le sea solicitada descrita en el punto CINCO.
- Detallará todas las herramientas, mecanismos y documentación final a entregar con el fin de poder medir el impacto del proyecto desarrollado.

CANTUR, S.A. podrá convocar al menos cada 7 días una reunión con el responsable y el interlocutor del adjudicatario con el objetivo de revisar el cumplimiento de los trabajos requeridos.

Así, se designará un Comité de Seguimiento del Proyecto bajo la dirección del Director de Proyecto de CANTUR, S.A., para la verificación y evaluación de todas las actuaciones a su cargo y en el que estará representada la empresa proveedora del suministro.

El licitador será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

## 11. Propiedad y confidencialidad de los trabajos

---

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de CANTUR, S.A., que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. El adjudicatario no podrá realizar publicación alguna sobre los mismos sin autorización previa de la Empresa, que determinará el alcance y contenido de la misma. Se incluyen especialmente tanto el código fuente desarrollado como los derechos de imagen sobre los distintos productos incluidos en la imagen corporativa y en el manual de estilo de la Sociedad.

CANTUR, S.A. tendrá todos los derechos, incluyendo la propiedad intelectual sobre cualquier sobre código informático (excluyendo productos, fixes y materiales preexistentes del adjudicatario) desarrollado por la empresa adjudicataria y proporcionado en el curso de la prestación objeto de contrato, salvo sobre los productos y materiales propiedad de los adjudicatarios que se incluyan entre

las actuaciones a realizar. CANTUR, S.A., dispondrá de una licencia completamente pagada, perpetua y no exclusiva para utilizar, reproducir y modificar dichos materiales para actividades internas, sin obligación alguna de contabilizar o pagar royalties.

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.

La solución deberá cumplir con todos los requisitos marcados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Datos de Carácter Personal y resto de legislación vigente destinada a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento de los datos personales.

El adjudicatario se compromete expresamente a guardar total secreto sobre toda la información a la que pueda acceder perteneciente a CANTUR, S.A., incluso cuando termine la relación contractual.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá utilizar los datos a los que tenga acceso en la ejecución de este contrato para otro fin distinto al estipulado en el mismo, ni los comunicará a otras personas, ni siquiera para su conservación.

La empresa adjudicataria informará a CANTUR, S.A. de todas las modificaciones que se vayan a realizar en la estructura de los ficheros que contengan datos de carácter personal antes de realizarlas, así como de la intención de suprimir o crear ficheros que contengan dicha clase de datos, a fin de que CANTUR, S.A., como titular de dichos ficheros, pueda notificar con la debida antelación a la Agencia Española de Protección de Datos dichas variaciones.

En el caso de que, por no haber sido debidamente informado, CANTUR, S.A. fuese sancionado por la Agencia Española de Protección de Datos, la empresa adjudicataria correspondiente abonará la sanción que corresponda y, asimismo, la resarcirá por los daños y perjuicios que dicha omisión pudiera causarle.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad precisas de tipo físico, lógico y técnico-administrativo que garanticen la seguridad tanto de las instalaciones, como de los programas y los datos.

El adjudicatario deberá incluir en los contratos que tenga establecidos con sus trabajadores una cláusula de confidencialidad por la que éstos se comprometen a no revelar ni emplear en uso propio o de terceros la información que conozcan en función de su cometido tanto durante el tiempo que dure su contrato, ya sea laboral o de cualquier otro tipo de los admitidos en derecho, como posteriormente al



finalizar dicha relación, especialmente en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a CANTUR, S.A., al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. En el caso de que la empresa adjudicataria correspondiente destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del pliego, será considerada también responsable del fichero, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

## 12. Garantía

---

El licitador deberá garantizar la implantación y correcto funcionamiento de los sistemas durante un período mínimo de DOS (2) AÑOS, contando a partir de la fecha de finalización de la fase de implantación de la plataforma, acreditada por la firma del documento de finalización y entrega.

Esta garantía será absoluta, incluyendo gastos directos e indirectos, desplazamiento y mano de obra.

## 13. Documentación durante el contrato

---

En este capítulo se resume la documentación que el adjudicatario deberá aportar a lo largo de la ejecución del contrato. El licitador tendrá en cuenta que en todo caso deberá proporcionarse la documentación, como mínimo, en castellano, valorándose la presentación también en inglés de aquellos documentos que CANTUR, S.A. ponga a disposición de sus clientes.

1. Documentación del capítulo 5 "Plazo de ejecución del contrato":
  - 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.
- Manuales de mantenimiento: Manuales orientados al funcionamiento operativo con el software.
- Documentación técnica: Orientada al mantenimiento del software de la solución.
- Manual de compra online para usuarios finales: Será necesario proporcionar un manual de compra de los productos en la web para ponerlo a disposición de todos nuestros clientes, en caso de que lo necesiten.

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

#### **14. 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 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.

El Adjudicatario proporcionará al Director 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.

El licitador 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, en caso de resultar adjudicatario del mismo, con estricta sujeción a las condiciones que se requieren en dicho Pliego.

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

Serán de cuenta directa del Adjudicatario todos los devengos del personal, incluidos Seguros Sociales e Impuestos que regula la ordenanza laboral para la actividad de construcción, y los convenios colectivos en vigor, o los que se puedan aprobar durante el periodo de vigencia del presente Contrato.



## 15. Criterios de adjudicación

Se realizará una valoración sobre 100 puntos, distribuidos en los siguientes criterios:

- **Criterios NO evaluables mediante fórmulas** (dependiendo de un juicio de valor) se valorarán sobre un **máximo de 49 puntos. Será preciso obtener una puntuación igual o superior a 32 puntos para pasar a la fase de valoración mediante criterios evaluables mediante fórmulas.**
- **Criterios evaluables automáticamente mediante cifras o la aplicación de fórmulas** se valorará sobre un **máximo de 51 puntos.**

La valoración de los criterios se realizará a partir del análisis de la documentación entregada como oferta en cumplimiento de lo indicado en el pliego de prescripciones técnicas y condiciones particulares, empleando la metodología de puntuación que se detallará en los siguientes capítulos.

La valoración global se realizará en dos fases completamente diferenciadas, sumando la puntuación obtenida en los criterios no evaluables mediante fórmulas en una primera fase con la puntuación de los criterios evaluables mediante fórmulas en una segunda fase.

Será preciso que **las propuestas incluyan documentación válida que justifique todos los puntos anteriores**, para la valoración de cada uno de los puntos a valorar.

### 15.1 Criterios no evaluables mediante fórmulas.

En la evaluación de los diferentes criterios, se emplearán los siguientes porcentajes en función del nivel de cumplimiento de los elementos específicos de valoración para cada criterio:

Porcentaje <sup>1</sup>	Índice de valoración
0%	<b>Deficiente:</b> Incumplimiento generalizado de los elementos de valoración.
20%	<b>Insuficiente:</b> Existe grado de cumplimiento de los elementos de valoración, pero es insuficiente o por debajo del adecuado.
40%	<b>Suficiente:</b> Cumplimiento normal o adecuado de los elementos de valoración.
60%	<b>Bueno:</b> Cumplimiento por encima de la media de los elementos de valoración.
80%	<b>Notable:</b> Cumplimiento muy satisfactorio de los elementos de valoración.
100%	<b>Óptimo:</b> Se satisface de forma óptima el cumplimiento de todos los elementos de valoración.

<sup>1</sup> Porcentaje de puntuación sobre el máximo de puntos correspondiente en cada criterio.

Se valorará **entre 0 y 49 puntos**, puntuándose las ofertas de acuerdo a los criterios resumidos en el siguiente cuadro y detallados a continuación del mismo:

Criterios NO evaluables mediante fórmulas	49 puntos	49	puntos
Descripción del alcance funcional y técnico de la solución propuesta que cubran los requisitos conforme a los requerimientos detallados en el presente pliego.	20 puntos	20	puntos
Plan de Proyecto detallado (PPD)	14 puntos	14	puntos
Servicio Soporte y Mantenimiento (ANS)	10 puntos	10	puntos
Infraestructura	5 puntos	5	puntos

### 15.1.1 Descripción del alcance funcional y técnico (máximo 20 puntos)

Se tendrá en cuenta la solución ofertada, su adecuación a los requerimientos del pliego y a CANTUR, S.A. de acuerdo a los siguientes puntos:

Descripción del alcance funcional y técnico de la solución propuesta que cubran los requisitos conforme a los requerimientos detallados en el presente pliego.	20 Puntos
Alcance funcional	16
Calidad y claridad de la propuesta	4

- Alcance funcional (máximo 16 puntos): Enfoque global y plan director del alcance solicitado y su integración y adecuación a la infraestructura y servicios actuales disponibles en CANTUR, S.A.

Se valorará la adecuación de la propuesta presentada por el licitador a los objetivos del Contrato. La propuesta deberá desarrollarse con los siguientes capítulos:

- Resumen ejecutivo de la solución.
- Descripción detallada de cada una de las áreas funcionales descritas en el PPTP:
  - Visión global de la plataforma propuesta.
  - Funcionalidad gestión de ventas in situ.
  - Funcionalidad control de accesos.
  - Funcionalidad comercio electrónico
  - Funcionalidad CRM.
  - Integración e intercambio de información entre sistemas: Metodología y funcionalidad.
  - Integración con Redes sociales: Metodología y funcionalidad.
  - Migración datos actuales históricos y vivos.

- Otros aspectos funcionales.

- Calidad y claridad de la propuesta (máximo 4 puntos): En este apartado se valorará la calidad global y detallada de la propuesta así como su adecuación a las exigencias de los pliegos objeto de este contrato. Se valorará igualmente que la propuesta sea clara y se estructure conforme a los puntos funcionales descritos en el PPTP tanto globales como concretos.

### 15.1.2 Plan de proyecto detallado (PPD) (máximo 14 puntos)

El plan de proyecto detallado deberá estar estructurado tal y como se detalla en el PPTP y se valorará de la siguiente forma:

Plan de Proyecto detallado (PPD)	14 Puntos
Planificación del proyecto: Cronograma, planificación detallada, equipo de trabajo y esfuerzo dedicado, plazos de ejecución y plan de formaciones	3
Productos a entregar	4
Estructura del equipo completo de trabajo tanto del licitador como de CANTUR, S.A.	3
Documentación a entregar	2
Metodología de planificación y seguimiento del trabajo.	2

- Planificación del proyecto (máximo 5 puntos): Cronograma, planificación detallada, equipo de trabajo y esfuerzo dedicado, plazos de ejecución y plan de formaciones.
- Productos a entregar (máximo 4 puntos).
- Estructura del equipo completo de trabajo del licitador (máximo 3 puntos).
- Documentación a entregar (máximo 2 puntos).
- Metodología de planificación y seguimiento del trabajo (máximo 2 puntos).

### 15.1.3 Servicio soporte, mantenimiento y actualizaciones (ANS) (máximo 10 puntos)

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo propuesto se valorará conforme al siguiente cuadro:

Servicio Soporte y Mantenimiento (ANS)	10 Puntos
Cuadro ANS	3
Descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento	6
Infraestructuras, equipamiento y recursos humanos a disposición del servicio	1

- La elaboración del cuadro completo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) conforme a los requerimientos exigidos en el PPTP se valorará con un máximo de 3 puntos.
- Descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento será valorado con un máximo de 2 puntos.
- Las infraestructuras, equipamiento y recursos humanos que el licitador ponga a disposición del servicio serán valorados con un máximo de 1 punto.

#### 15.1.4 Infraestructura (máximo 5 puntos)

Se valorarán con un máximo de 5 puntos las características de la infraestructura ofertada respecto al servicio de hosting, por lo que deberá presentarse informe en el que se detallen todas las características técnicas del mismo. Esta infraestructura se valorará a partir de los requerimientos mínimos exigidos en el PPTP.

Adicionalmente, el licitador deberá elaborar y presentar un informe de infraestructura física y de comunicaciones óptimo para garantizar el éxito del contrato. Es necesario que el licitador presente un diagrama visual de la infraestructura propuesta así como explicación detallada de la misma indicando tanto aquello que ha incluido en su propuesta final como aquello que recomienda adquirir / modificar / suprimir de la infraestructura actual de CANTUR, S.A. para la puesta en marcha de la plataforma de la forma más fiable.

Infraestructura	5 Puntos
Hosting	5

#### 15.2 Criterios evaluables mediante fórmulas.

Se valorará entre 0 y 51 puntos, puntuándose las ofertas de acuerdo a los criterios resumidos en el siguiente cuadro y detallados a continuación del mismo:

Criterios evaluables mediante fórmulas	51 puntos
Oferta Económica	15 puntos
Bolsa de Horas de Formación	20 puntos
Atención presencial	8 puntos
Ampliación Plazo de Garantía	8 puntos

### 15.2.1 Oferta Económica (máximo 15 puntos).

La evaluación de las ofertas económicas se hará en base a la rebaja sobre el presupuesto de licitación, puntuándose las ofertas de acuerdo a la siguiente fórmula:

Proporción inversa con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = (15 * MO) / O$$

Donde "MO" es el precio de la mejor oferta en euros y "O" es el precio de la oferta que se valora.

Para la apreciación de las ofertas económicas consideradas con valores anormales o desproporcionados se estará a lo siguiente: Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales del presupuesto máximo de licitación.



4. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

5. Para la valoración de las ofertas como desproporcionadas, la mesa de contratación podrá considerar la relación entre la solvencia de la empresa y la oferta presentada.

En el caso de ofertas anormales o desproporcionadas, se estará a lo dispuesto en el TRLCSP y normativa de aplicación, en especial a lo establecido en el artículo 152.

#### 15.2.2 Bolsa de Horas de Formación (máximo 20 puntos).

Una vez finalizada la implantación de la solución y comenzada la fase de mantenimiento, el licitador deberá proporcionar una bolsa de horas de formación a disposición de todos los usuarios de Cantur, S.A., con el fin de reforzar conceptos, procesos y funcionalidades de la solución implantada. En todo momento, será Cantur, S.A. quién distribuya las horas ofertadas entre los distintos usuarios y necesidades de formación detectadas. La bolsa de horas de formación ofertada por el licitador se valorará con un máximo de 20 puntos distribuidos de la siguiente manera:

Bolsa de Horas de Formación	20 Puntos
Paquete de 192 horas	20
Paquete de <192 horas y > de 64 horas	Se valorará de forma proporcional
Paquete de 64 horas	1
Ninguna bolsa	0

- A la/s proposición/es que oferten 192 horas de formación o más se le otorgarán 20 puntos.
- A la/s proposición/es que oferten 64 horas de formación se le otorgarán 1 punto.
- Las ofertas intermedias entre los valores anteriores serán puntuadas de forma proporcional.

- A la/s proposición/es que no oferten bolsa de horas de formación se les otorgará 0 puntos.

### 15.2.3 Disponibilidad presencial (máximo 8 puntos).

En aquellos casos en los que CANTUR, S.A. requiera atención presencial en cualquiera de sus instalaciones (oficinas centrales y/o instalaciones) se valorará la disponibilidad presencial de los recursos del licitador y el tiempo en que el personal requerido del licitador pueda personarse en las mismas conforme a la siguiente tabla de valoración:

Disponibilidad presencial	8 Puntos
Disponibilidad < de 8 horas	7
Disponibilidad >= 8 horas y < 12 horas	5
Disponibilidad >= 12 horas y < 16 horas	3
Disponibilidad en >= 16 horas	1

- Se valorará con 7 puntos las ofertas que ofrezcan una disponibilidad presencial de su equipo en menos de 8 horas en cualquiera de las instalaciones objeto de este contrato.
- Se valorará con 5 puntos las ofertas que ofrezcan una disponibilidad presencial entre 8 y menos de 12 horas.
- Se valorará con 3 puntos las ofertas que ofrezcan una disponibilidad presencial entre 12 y menos de 16 horas.
- Se valorará con 1 punto las ofertas que ofrezcan una disponibilidad presencial en 16 horas o más.

En concreto, la ubicación exacta de cada una de las instalaciones de CANTUR, S.A. objeto de este contrato son las siguientes:

- Oficinas centrales: C/ Albert Einstein, nº 4, 2ª planta – 39011 – Santander (Cantabria).
- Parque de la Naturaleza de Cabárceno: Parque de Cabarceno – 39690 - Obregón (Cantabria).
- Teleférico de Fuente Dé: Fuente Dé - 39588 - Camaleño (Cantabria).

#### 15.2.4 Ampliación del periodo de garantía (máximo 4 puntos).

El licitador deberá expresar su oferta de ampliación del periodo de garantía en meses. Se valorarán únicamente las ofertas así expresadas y que supongan una ampliación de plazo sobre el periodo de garantía mínimo exigido tanto en el pliego de prescripciones técnicas como en el de condiciones particulares.

Ampliación plazo de garantía mínimo de DOS (2) AÑOS	8 Puntos
Ampliación $\geq$ 24 meses más	4
Ampliación $<24$ y $>0$ meses más	Se valorará de forma proporcional
Ninguna ampliación	0

Para el cálculo de la puntuación a ofertar se procederá del siguiente modo:

- A la/s proposición/es que oferte 24 o más meses de ampliación de garantía sobre el periodo mínimo exigido se le otorgarán 4 puntos.
- A la/s proposición/es que no oferten ampliación de garantía se les otorgará 0 puntos.
- Las ofertas intermedias entre los valores anteriores serán puntuadas de forma proporcional.

## 16. Capacidad para contratar

### A.- Normas generales.

a) Podrán presentar proposiciones las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en una prohibición de contratar del artículo 60 del TRLCSP.

b) Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

c) Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

**B.- Acreditación de la capacidad para contratar.**

**Su presentación sólo se exigirá al licitador clasificado en primer lugar.** Con carácter general, los licitadores deberán acreditar su “CAPACIDAD PARA CONTRATAR” con la siguiente documentación:

1º.- Documentación acreditativa de la personalidad jurídica del empresario y, en su caso, su representación:

- Personas físicas: Documento Nacional de Identidad (D.N.I.).
- Personas jurídicas: escritura o documento de constitución o modificación, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.
- Uniones de empresarios: documentación prevista al efecto en la cláusula relativa a la capacidad para contratar (normas especiales).
- Cuando el licitador no actúe en nombre propio, o se trate de persona jurídica, Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) y apoderamiento bastante (legal, suficiente y subsistente) para representar a la persona o entidad en cuyo nombre se concurra, debidamente inscrito en el Registro correspondiente si se trata de una Sociedad.

2º.- Documentación acreditativa de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar con la Administración determinadas en el artículo 60 TRLCSP, ya sea mediante testimonio judicial o certificación administrativa expedidos por la autoridad competente, o en su defecto mediante declaración responsable (conforme al modelo que figura como Anexo I a este pliego) otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado, que comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

3º.- Certificación expedida por el órgano de dirección o representación de la empresa licitadora, cuando sea una persona jurídica de naturaleza societaria, acreditativa de que no forma parte de sus órganos de gobierno o de administración, persona alguna a las que se refieren la Ley 5/2006, 10 de abril, Regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, la Ley de Cantabria 1/2008, de 2 de julio, reguladora de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración de Cantabria, y la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las

Administraciones Públicas, ni que ocupe cualquiera de los Cargos Electos regulados en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, en los términos establecidos en la misma (conforme al modelo que figura como Anexo II a este pliego).

4º.- Una única dirección de correo electrónico en que efectuar las notificaciones.

5º.- Los certificados acreditativos de hallarse al corriente de las obligaciones Tributarias y de la Seguridad Social.

Los correspondientes certificados podrán ser expedidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

## **17. Obligaciones específicas del Adjudicatario**

---

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato. La constitución en mora del contratista no precisará intimación previa por parte de CANTUR S.A.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la sociedad contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución del contrato, salvo cuando tales perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la contratante.

El contratista no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente sin autorización expresa del órgano de contratación. En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Es por cuenta del contratista la satisfacción de todos los gastos necesarios para la completa realización del objeto del contrato.

Los contratos que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste a la



entidad contratante, siendo responsable el adjudicatario de cualquier reclamación de terceros asociada a esta cuestión.

Todos los documentos, información y material gráfico 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 la misma.

## **18. 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 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.

El Adjudicatario proporcionará al Director 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.

El licitador 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, en caso de resultar adjudicatario del mismo, con estricta sujeción a las condiciones que se requieren en dicho Pliego.

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

Serán de cuenta directa del Adjudicatario todos los devengos del personal, incluidos Seguros Sociales e Impuestos que regula la ordenanza laboral para la actividad de construcción, y los convenios colectivos en vigor, o los que se puedan aprobar durante el periodo de vigencia del presente Contrato.

## 19. Presentación de ofertas

Las ofertas se presentarán por los licitadores en un sobre cerrado en el Registro de las Oficinas Centrales de CANTUR, S.A., sitas en la calle Albert Einstein nº4, 2ª Planta, 39011, Santander, **hasta las 14:00 horas del vigésimo día natural** a contar desde el siguiente a su publicación en el Perfil del Contratante. En caso de coincidir en sábado o festivo se aplazará hasta la misma hora del día siguiente hábil.

En el sobre se hará constar en la carátula el contrato objeto de la presentación de las ofertas y los datos de contacto del licitador, y deberá contener en **2 sobres cerrados e independientes**, cada uno con el contenido que se indica a continuación:

- **Sobre “A”. Proposición Técnica:** Deberá contener la documentación necesaria para evaluar los criterios dependientes de juicios de valor.
- **Sobre “B”: Proposición económica y criterios evaluables de forma automática:** Deberá contener la documentación necesaria para evaluar los criterios de valoración automática. Dentro de éste sobre, la OFERTA ECONÓMICA se presentará en un sobre identificado e independiente dentro del mismo, y será formulada conforme al modelo que se adjunta como Anexo III a este Pliego. Las ofertas de los contratantes deberán indicar, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.

**Se excluirá del procedimiento a aquellos licitadores que incluyan en los sobres documentación correspondiente a fases posteriores, debido a que imposibilitan la valoración previa de cada una de las fases tal como determina el artículo 150.2 del TRLCSP. Por ello, se advierte expresamente que todos los datos correspondientes a los criterios evaluables mediante fórmulas matemáticas únicamente deberán mostrarse en el sobre B y no deberán aparecer en ningún caso en el sobre A.**

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por parte del licitador del clausulado de este pliego de condiciones que rigen el presente contrato, sin salvedad alguna.

Se podrá solicitar aclaraciones al pliego, dentro del plazo de los primeros cinco días naturales desde la publicación en el Perfil del Contratante.

## 20. Valoración de las ofertas

---

La valoración de las ofertas y comprobación de la presentación de la documentación requerida, se llevará a cabo por un Comité formado por personal de Cantur, S.A., que valorará de forma global, mediante criterios de juicio de valor (fase 1, oferta técnica) y de aplicación automática (fase 2), las ofertas presentadas por los licitadores, clasificará en orden de prelación las ofertas y elevará la propuesta de adjudicación al licitador presentado en primer lugar al órgano de contratación de Cantur, S.A., y requerirá al licitador clasificado en primer lugar la documentación requerida en el apartado 16 del presente Pliego.

Este Comité valorador estará compuesto por:

- Director de Marketing y Promoción
- Controller Financiero y Responsable del Área Informática
- Responsable de Contratación y Compras.
- Directora Jurídica.

## 21. Naturaleza del contrato y normativa de aplicación

---

El Contrato de Suministro de referencia tiene carácter privado y se registrará por lo dispuesto en el presente documento, por las Instrucciones Internas de Contratación de CANTUR, S.A. publicadas en su página Web, y, en defecto de normas específicas, por el R.D.Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y sus disposiciones de desarrollo, aplicándose supletoriamente las restantes normas de derecho privado. En cuanto a sus efectos y extinción, se registrará por el derecho privado.

## 22. Causas de resolución del contrato

---

Serán causas de resolución del contrato además de las específicamente establecidas en éstos Pliegos las generales que establece la normativa de aplicación.

En Santander, a 21 de Diciembre de 2017.

Responsable del Área Comercial	Responsable del Área Informática
Fdo.: José Ramón Álvarez	Fdo.: Cristina De Julián Álvarez

Director del Parque de la Naturaleza de Cabárceno	Director del Teleférico de Fuente Dé
Fdo.: Miguel Oti Pino	Fdo.: Antonio Marcano Rasillo

## 23. Anexos

### 23.1 Anexo I

#### ANEXO Nº I MODELO DE DECLARACIÓN EXPRESA RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN PROHIBICIONES PARA CONTRATAR.

D. ...., con D.N.I. o documento que le sustituya,  
vecino de ..... provincia de ....., con domicilio en  
.....núm., ...., (en el caso de actuar en representación) como apoderado  
de ..... con domicilio en ....., calle  
.....núm. ....

#### DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que en la Empresa que representa no concurre ninguna de las circunstancias reseñadas en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que incapacita para contratar con la Administración, que se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestos por las disposiciones vigentes, por lo que teniendo la empresa plena capacidad de obrar, se encuentra facultada para contratar .....

(lugar, fecha y firma).



## 23.2 Anexo II

### ANEXO Nº II DECLARACIÓN DE NO INCOMPATIBILIDAD

D. ...., con D.N.I. ....,  
vecino de ....., provincia de ....., con domicilio en  
..... núm.: .....(en el caso de actuar en  
representación: como apoderado de ..... con domicilio en calle  
.....núm. ...., C.I.F. ó D.N.I. ó documento que los sustituya núm.  
.....

#### DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que en la Empresa que representa, ni él, ni persona a su cargo trabajando en dicha empresa forman parte de los Órganos de Gobierno o de Administración, a que se refiere la Ley 5/2006, de 10 de abril reguladora del conflicto de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, la Ley de Cantabria 1/2008, de 2 de julio, reguladora de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de altos cargos de la Administración de Cantabria, la Ley 53/1984, de 26 de Diciembre de incompatibilidades del personal al Servicio de las Administraciones Públicas o se trata de cualquiera de los cargos electos regulados en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, en los términos establecidos en la misma.

(lugar, fecha y firma).

### 23.3 Anexo III

#### ANEXO Nº III MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D. .... con D.N.I. .... vecino de . .... provincia de ....., con domicilio a efectos de notificaciones en ..... núm. ....teléfono ..... , fax ..... actuando en (propio o de la empresa a que represente) ....., con domicilio ....., calle ....., núm. ...., C.I.F.,ó D.N.I. ó documento que lo sustituya núm. ...., enterado de la licitación y de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento para ..... se encuentra en situación de acudir como licitador al mismo.

A este efecto hace constar que conoce el Pliego de Condiciones Particulares y de Prescripciones Técnicas que sirven de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con CANTUR, S.A.. y se compromete a tomar a su cargo el mencionado suministro, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, **por el precio total y máximo de: [expresar en letra y número] Euros más [expresar en letra y número] Euros en concepto de Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), lo que da un total de [expresar en letra y número] Euros, detallado en las siguientes partidas:**

- Importe del proyecto de implantación de la solución tecnológica desde el inicio hasta el fin de la fase de implantación, desglosando tanto las fases como las horas y precios unitarios y totales por cada tipología de recurso (expresar en letra y número sin IVA las cifras económicas).
- Importe unitario y total de las licencias de software necesarias (expresar en letra y número sin IVA las cifras económicas).
- Importe unitario y total de la infraestructura ofertada desglosada por cada tipología (expresar en letra y número sin IVA las cifras económicas).
- Importe unitario y total de los servicios de mantenimiento de software (expresar en letra y número sin IVA las cifras económicas).
- Importe unitario y total de los servicios de mantenimiento de infraestructura (expresar en letra y número sin IVA las cifras económicas).

Y para que así conste, firma la presente declaración:

(Lugar, fecha y firma)

- (1) En caso de discordancia entre el importe expresado en letras y el expresado en números, prevalecerá el expresado en letras.  
(2) En el caso de uniones temporales, la proposición se suscribirá por todos los miembros de la misma.