

Pliego de Prescripciones Técnicas

“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE HOTELES I+D”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE HOTELES I+D”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

INDICE:

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	3
CLÁUSULA 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	5
CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO	6
CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	7
7.1 Disponibilidad de medios.	7
7.2 Responsable del servicio.....	7
7.3 Documentación.....	8
CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA 9. CALIDAD DEL SERVICIO	8
CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	9

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26-(B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

La Dirección General de Juventud, adscrita a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, tiene atribuidas entre otras funciones la gestión de la red de albergues y refugios juveniles de la Comunidad de Madrid. Para la gestión informática de las reservas se viene utilizando la aplicación informática “HOTELES I+D”, desarrollado y soportado por un proveedor externo (INFORDECAN S.L.).

Ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura al objeto de aquél, y con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan a través de dicho sistema, es preciso contar con el adecuado mantenimiento y evolución del mismo, de tal forma que, además de garantizar el análisis, diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software, sea posible el desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades que garanticen la adecuación a los cambios en el sistema.

Con la finalidad de satisfacer las necesidades planteadas y disponer de las ventajas que el producto comercial “HOTELES I+D” ofrece, resulta necesario dar continuidad al servicio de mantenimiento de dicho producto para la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, y evolutivo y actualización de versiones del software “HOTELES I+D” para la gestión de las reservas de los albergues de la Comunidad de Madrid, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

“HOTELES I+D” es un producto comercial desarrollado por la Empresa INFORDECAN S.L, para mecanizar la gestión completa de todas las funciones que puede necesitar un establecimiento hostelero.

Integrado totalmente con los programas de contabilidad más estándar del mercado (ContaWin, ContaPlus, ContaNet, SuperGes Pro Financials y A3ECO/A3CON). Permite la creación de página WEB personalizada, módulo de reservas por internet, enlace con centralitas telefónicas a través de programa cHar, acceso de Terminal Services®, módulo de copias de seguridad, actualizaciones vía Internet, etc.

Entre las funcionalidades que ofrece el producto podemos destacar las siguientes:

- Maestro de clientes, empresas, regímenes, temporadas, conceptos, camas, personal, etc.
- Facturación del albergue. Además de 2 series de facturación libre (por ejemplo, para restaurante y actividades).
- Hasta 12 temporadas distintas por año. Cada temporada puede tener periodos no consecutivos.
- Tarifas por temporadas, tarifas para Agencias y tarifas para empresas.
- Diferentes tarifas en función de la persona alojada (mayores 26 años, asociaciones, etc).
- Control de reservas del albergue, planning de ocupación mensual, planning semanal detallado y planning de porcentajes. Planning perpetuo (pasado, presente y futuro).
- Módulo de restaurante con facturación, presupuestos y control de reservas.
- Posibilidad de overbooking.
- Cargo de facturas del restaurante a una cama.
- Facturación por cama, por grupos, automática y automática a una hora predeterminada.
- Libros de impuestos. Posibilidad de diferentes tipos de Impuestos (IVA, IGIC, IPSI, ICT, ...).
- Gestión integral de compras: necesidades de los almacenes, pedidos, albaranes y facturas.
- Estadísticas del I.N.E. (hoteles / apartamentos / turismo rural), Nacionalidades, por conceptos, ocupación del restaurante, ventas por días, ventas por meses, ocupación por nacionalidades, ocupación por tipo de bonos, compras por meses, compras-ventas, por familias, por conceptos, por referencias, de ocupación, reservas, porcentajes de facturación ...
- Listado de reservas, de entradas/salidas, libro de Policía, de Gobernanta, de comedor, pagos y cobros pendientes, camas ocupadas, ...

- Enlace con ContaWin, ContaPlus y ContaNet, SuperGes y A3ECO/A3CON (programas de contabilidad).
- Optimización automática del planning según niveles de prioridad de las camas.
- Listas de Espera, con comprobación automática de camas libres.
- Facturación multi-idioma (hasta 99 idiomas configurables).
- Control Almacén en tiempo real, inventario, traspasos, regularización, reajuste de stocks.
- Dos sistemas de despertador: independiente y/o vía cHar / Centralita.
- Planning turnos Camareros.
- Control de Peticiones de Clientes, de Objetos Perdidos, con listado de control y Control de Picnics.
- División de una factura en 2 facturas y Fusión de varias facturas en una.
- Desglose Conceptos (packs o artículos compuestos).
- Exportación de facturas de ventas / compras y libros de Impuestos a Excel®.
- Mensajería interna.
- Soporte múltiples camas y distintos periodos en Facturas del albergue.
- Reservas principales y secundarias. Posibilidad de enlazar una reserva principal con hasta 6 secundarias.
- Soporte de divisas en facturas del albergue / restaurante. Enlace vía internet con cambio de divisas en tiempo real.
- Control de calidad de proveedores.
- Envío de facturas del albergue, facturas del restaurante, pedidos de compras, cartas de confirmación de reservas, confirmación de depósitos y el planning por email.
- Enlace directo con centralita: totalmente configurable.
- Fichas de entrada de viajeros según BOE núm. 165, de 11 de julio de 2003, Orden Int.1922/2033.
- Control de limpieza de las camas.
- Control de maquinaria del albergue y mantenimientos de la misma: creación de órdenes de trabajo y control de las mismas.
- Ordenes de trabajo/mantenimiento enlazas con el almacén para dar de baja los materiales utilizados.
- Sistema de Reservas online.
- Gestión de eventos del restaurante (bodas, bautizos, etc): seguimiento y control de calidad.
- Auditoría de todos los procesos más delicados: borrado de facturas, cambios de precios, etc.
- Prolongación de estancias; por días o duplicando la factura actual en el mes siguiente (pensado para clientes que repiten la estancia todos los meses).
- Sistema de reservas centralizada vía Terminal Server.

- Generación del fichero de Policía/Guardia Civil según la Resolución de 14 de Julio de 2003 de la Secretaría de Estado de Seguridad.
- Estadísticas específicas, Informes varios.

CLÁUSULA 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El producto comercial “HOTELES I+D”, se encuentra instalado actualmente en los siguientes albergues y refugios juveniles de la Comunidad de Madrid:

- Dirección General de la Juventud (4 puestos).
- Albergue Santa cruz de Marcenado (1 puesto).
- Albergue Las Dehesas (3 puestos).
- Albergue Villa Castora (3 puestos).
- Albergue El Escorial (3 puestos).
- Albergue Batanes (3 puestos).

CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se detallan:

Cuota Fija

• Mantenimiento correctivo:

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y **subsanción o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso** del producto software objeto del contrato, asegurando su correcto funcionamiento durante el plazo de ejecución del mismo.

El soporte se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, en horario de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software; así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, una dirección de correo electrónico.

• Mantenimiento preventivo:

Realización de mejoras y/o correcciones sobre instalaciones ya implantadas con el objetivo de adaptarse a futuras situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.

• Actualización de Versiones:

Instalación y puesta en servicio de nuevas versiones del producto.

• **Coordinación y Gestión del Proyecto:**

La persona encargada de la **Coordinación y Gestión del Proyecto**, realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Preparación y asistencia a reuniones de seguimiento con la D.G. de Juventud, con la elaboración de las actas correspondientes.
- Recepción, valoración y gestión de incidencias y peticiones.
- Coordinación, asignación y seguimiento de recursos.
- Otras tareas de Coordinación y Gestión del Proyecto.

Cuota Variable

Mantenimiento evolutivo:

Actuaciones especiales y/o implementación de mejoras adicionales a las contempladas en las subidas de versión, así como desarrollos específicos a medida.

Para estas actividades se han estimado un **máximo de 100 horas anuales** durante la ejecución del contrato. Estas horas deberán justificarse y ser aprobadas por Madrid Digital para su cómputo. El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto software objeto del contrato cuando éstas se hallen disponibles para su explotación.

En todos los casos, el adjudicatario facilitará a Madrid Digital, las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad del producto software objeto del contrato.

CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado HOTELES I+D cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios.

- El Adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El Adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software objeto del contrato.
- El Adjudicatario facilitará la obtención de los datos en un formato estándar siempre que Madrid Digital lo solicite.
- El Adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de Madrid Digital, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa Madrid Digital y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

7.2 Responsable del servicio.

El adjudicatario designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo

prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el Responsable del Contrato designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

7.3 Documentación.

La empresa adjudicataria entregará a Madrid Digital los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, la empresa adjudicataria entregará, durante la ejecución del contrato, la información técnica y la documentación de usuario correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.
- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.
- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del Servicio.

CLÁUSULA 9. CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el Adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Email: MD_DSIS_CONSULTAS@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024 05 31 10:21

Fdo. Ana María Puebla Rubio