

## **ANEXO 4. INFORMACIÓN SOBRE SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DEL SERVICIO: SOFTWARE Y HARDWARE.**

- 1. Propiedad y administración**
  - 1.1. Propiedad**
    - 1.1.1. Software y hardware**
    - 1.1.2. Datos**
  - 1.2. Legalidad**
  - 1.3. Administración**
    - 1.3.1. Perfiles**
    - 1.3.2. Autorizaciones**
    - 1.3.3. Auditorias**
    - 1.3.4. Desarrollo de las especificaciones de los requerimientos**
  
- 2. Requisitos tecnológicos**
  - 2.1. Plataforma tecnológica**
  - 2.2. Alta disponibilidad y redundancia**
  - 2.3. Escalabilidad**
  - 2.4. Alojamiento y localización**
  - 2.5. Seguridad tecnológica**
  - 2.6. Copias de seguridad**
  - 2.7. Envíos de correo electrónico**
  - 2.8. Diseño adaptativo (Responsive)**
  - 2.9. Plataforma multidispositivo**
  - 2.10. Plataforma multilinguaje**
  - 2.11. Personalización del modelo de datos:**
  - 2.12. Integraciones tecnológicas**
    - 2.12.1. API de integración**
    - 2.12.2. Integraciones nativas**
    - 2.12.3. Otras integraciones**
  - 2.13. Trazabilidad de los datos y modificaciones**
  
- 3. Requisitos funcionales**
  - 3.1. Funcionalidades del producto**
  - 3.2. Requerimientos funcionales**
    - 3.2.1. Clasificación de los requerimientos funcionales**
    - 3.2.2. Requerimientos funcionales normativos**
    - 3.2.3. Integración de Sistemas (IS)**
      - 3.2.3.1. Requerimientos funcionales primarios, mínimos o fundamentales**
        - 3.2.3.1.1. Software**
          - 3.2.3.1.1.1. Financieros**
          - 3.2.3.1.1.2. Marketing**
        - 3.2.3.1.2. Hardware**
          - 3.2.3.1.2.1. Cobros**
          - 3.2.3.1.2.2. Sala**
          - 3.2.3.1.2.3. Stock**
      - 3.2.3.2. Requerimientos funcionales secundarios o deseables**

- 3.2.3.2.1. Software
  - 3.2.3.2.1.1. Financieros
  - 3.2.3.2.1.2. Marketing
- 3.2.3.2.2. Hardware
  - 3.2.3.2.2.1. Cobros
  - 3.2.3.2.2.2. Sala
  - 3.2.3.2.2.3. Stock
- 3.2.4. Operaciones y Calidad de servicio (OPS)
  - 3.2.4.1. **Requerimientos funcionales primarios, mínimos o fundamentales**
    - 3.2.4.1.1. Proveedores
    - 3.2.4.1.2. Productos
    - 3.2.4.1.3. Pedidos
    - 3.2.4.1.4. Stock
    - 3.2.4.1.5. Cocina y comandas
    - 3.2.4.1.6. Salas
    - 3.2.4.1.7. Ventas
    - 3.2.4.1.8. Personal
  - 3.2.4.2. **Requerimientos funcionales secundarios o deseables**
    - 3.2.4.2.1. Proveedores
    - 3.2.4.2.2. Productos
    - 3.2.4.2.3. Pedidos
    - 3.2.4.2.4. Stock
    - 3.2.4.2.5. Cocina y comandas
    - 3.2.4.2.6. Salas
    - 3.2.4.2.7. Ventas
    - 3.2.4.2.8. Personal
- 3.2.5. Análisis y tratamiento de datos (ATD)
  - 3.2.5.1. **Requerimientos funcionales primarios, mínimos o fundamentales**
    - 3.2.5.1.1. Configuraciones
    - 3.2.5.1.2. Demanda
    - 3.2.5.1.3. Productividad
    - 3.2.5.1.4. Toma de decisiones
  - 3.2.5.2. **Requerimientos funcionales secundarios o deseables**
    - 3.2.5.2.1. Configuraciones
    - 3.2.5.2.2. Demanda
    - 3.2.5.2.3. Productividad
    - 3.2.5.2.4. Toma de decisiones
- 3.3. Otros requerimientos
- 4. Condiciones de servicio
  - 4.1. Actualizaciones del software y del hardware
  - 4.2. Mantenimiento
    - 4.2.1. Software
    - 4.2.2. Hardware
  - 4.3. Soporte técnico
  - 4.4. Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

**TABLA I.- TABLA DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES PRIMARIOS O FUNDAMENTALES (RFF)**

**TABLA II.- TABLA DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES SECUNDARIOS O DESEABLES (RFS)**

## **1. Propiedad y administración**

### **1.1. Propiedad**

#### **1.1.1. Software y hardware**

Tanto el software como el hardware necesarios para la correcta prestación del servicio de restauración objeto de la presente licitación, así como su mantenimiento correctivo y evolutivo serán por cuenta del adjudicatario.

El servicio incluye, entre otros, el mantenimiento, la actualización y el soporte, tanto del software, como del hardware en uso.

#### **1.1.2. Datos**

Todos los datos contenidos en la aplicación serán propiedad de IFEMA MADRID, en particular los concernientes a la base de datos de clientes.

Se exceptúa del párrafo anterior aquellos datos que figuren con información laboral o contractual en base a acuerdos o contratos suscritos por el operador, necesarios para el desarrollo normal de su actividad.

El aplicativo no podrá contener datos que sean absolutamente ajenos a la actividad desarrollada para IFEMA MADRID, siendo el operador el único responsable de las responsabilidades que de ello puedan emanar.

### **1.2. Legalidad**

El software deberá cumplir toda la normativa aplicable al tratamiento de datos según el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y adaptación a las nuevas disposiciones reglamentarias que surjan durante la duración del servicio.

El operador será responsable de su actualización periódica y notificación de nuevos requisitos y normativa legal junto con la correspondiente adaptación funcional y técnica de la plataforma a los mismos.

Asimismo, y tal como se reincidirá más adelante, el software deberá cumplir **toda la normativa aplicable a sistemas de software**, en particular, deberá quedar **acreditado** el cumplimiento estricto de la **Ley 11/2021, de medidas contra el fraude fiscal**, que prohíbe el software contable de doble uso que permite manipular la contabilidad en las empresas y autónomos, así como su posterior desarrollo normativo a tal efecto.

### **1.3. Administración**

#### **1.3.1. Perfiles**

IFEMA MADRID deberá tener acceso a la plataforma con perfil administrador, con acceso a la configuración de los permisos necesarios para verificar que la misma se está usando convenientemente. IFEMA MADRID determinará el número de perfiles de administrador que se pueden dar de alta que no sean empleados de IFEMA MADRID.

Como medida de control del proceso con carácter trimestral, dentro de los 5 primeros días de cada mes que inicie el trimestre natural, el operador notificará expresamente a IFEMA MADRID los perfiles de administradores dados de alta en ese momento. Asimismo, el sistema informático deberá registrar traza de las acciones efectuadas por los usuarios, en especial de aquellos con perfil de administradores.

#### **1.3.2. Autorizaciones**

En todo caso, cualquier modificación (altas, bajas...) en la gestión perfiles de administradores deberá estar expresamente autorizada por IFEMA MADRID.

#### **1.3.3. Auditorias**

IFEMA MADRID podrá realizar las auditorías que considere en este sentido. Se persigue que IFEMA MADRID mantenga el control de la integridad y veracidad de las operaciones que se realizan y pueda asegurarse la fidelidad de los datos económicos que se deriven de la explotación del servicio

En este sentido, será mandatorio que la integración con TPV datafonos sea sin intervención manual y por tanto sin posibilidad de descuadre de importe, así como que el cobro en metálico se realice a través de sistemas de cobro automático en efectivo sin manipulación directa del personal.

#### **1.3.4. Desarrollo de las especificaciones de los requerimientos**

La plataforma deberá estar parametrizada/configurada de acuerdo con los requerimientos funcionales que se describan para la operación del servicio de restauración en IFEMA MADRID.

A tal efecto, IFEMA MADRID participará junto con el operador de las reuniones de desarrollo de especificaciones funcionales que deberá cumplir el aplicativo, una vez quede conformado el detalle operativo del servicio de restauración.

IFEMA MADRID se reserva el derecho de no incluir los requerimientos funcionales que no estime oportunos, incluso el derecho a obligar a que alguno de los requisitos que el software cuente de inicio pueda ser eliminado del aplicativo.

## 2. Requisitos tecnológicos

La plataforma / servicio cloud de uso propuesta para cubrir este servicio, debe contar con todas las funcionalidades requeridas para la correcta prestación del servicio descrito en este pliego, en tiempo y forma.

Además, debe cumplir los requerimientos tecnológicos mínimos indicados, y contar con todas las medidas de seguridad imprescindibles.

### 2.1. Plataforma tecnológica

Plataforma	RT-001	Arquitectura
------------	--------	--------------

La arquitectura tecnológica en la que esté basada la plataforma debe cumplir como mínimo los requisitos que se enumeran en los siguientes epígrafes y los del Anexo para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI.

### 2.2. Alta disponibilidad y redundancia

Plataforma	RT-002	Disponibilidad y redundancia
------------	--------	------------------------------

La plataforma que plantee el adjudicatario deberá ofrecer todos los elementos necesarios para garantizar la disponibilidad de todos los sistemas y servicios para un correcto desempeño del objeto del servicio.

### 2.3. Escalabilidad

Plataforma	RT-003	Escalabilidad
------------	--------	---------------

La arquitectura de la plataforma que plantee el adjudicatario deberá permitir el dimensionamiento adecuado de la misma ante los incrementos de carga que se puedan producir, de una manera ágil y sin pérdida ni interrupciones del servicio.

Este dimensionamiento deberá ser automático en función de la carga del sistema, para garantizar en todo momento la correcta experiencia de los usuarios.

Los recursos asignados a la plataforma deben ser suficientes para que los usuarios perciban tiempos de respuesta adecuados.

## 2.4. Alojamiento y localización

Plataforma	RT-004	Alojamiento y localización
------------	--------	----------------------------

El servicio propuesto deberá estar ubicado en territorio de la Unión Europea.

- Opción 1 nube reconocida (preferentemente)
  - El adjudicatario deberá desplegar la solución tecnológica en una plataforma de computación en la nube reconocida como, por ejemplo, Amazon Web Services, Google Cloud o Microsoft Azure.
  - El suministro de software, servidores, almacenamiento de datos, red y gestión de la ciberseguridad será gestionado por el proveedor de servicios atendiendo a las políticas que dictamine la D.T.I. de IFEMA MADRID y teniendo en cuenta las posibles integraciones con otras plataformas de IFEMA MADRID con Active directory, Salesforce, etc.
  - El Tenant de la plataforma deberá ser privado.
- Opción 2 hosting proveedor (esta opción debe estar justificada)
  - El suministro de software, servidores, almacenamiento de datos, red serán alojados y soportados por el proveedor de servicios.
  - El suministro de software, servidores, almacenamiento de datos, red y gestión de la ciberseguridad será gestionado por el proveedor de servicios atendiendo a las políticas que dictamine la D.T.I. de IFEMA MADRID y teniendo en cuenta las posibles integraciones con otras plataformas de IFEMA MADRID con Active directory, Salesforce, etc.

## 2.5. Seguridad tecnológica

La solución propuesta velará por la integridad, confidencialidad, seguridad, disponibilidad y continuidad de esta. La validación de la solución desde el punto de vista de la seguridad debe ser aprobada por la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID.

Plataforma	RT-005	Seudonimización
------------	--------	-----------------

- Será obligatoria la posibilidad de la seudonimización y el cifrado de datos personales que pueda almacenar la plataforma.

<b>Plataforma</b>	<b>RT-006</b>	<b>Cifrado de comunicaciones</b>
-------------------	---------------	----------------------------------

- Será necesario el cifrado de comunicaciones mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube. Acceso TLS.
- Las comunicaciones deberán contar con todas las garantías de seguridad y confidencialidad necesarias para proteger el sistema de accesos no autorizados.

<b>Plataforma</b>	<b>RT-007</b>	<b>Accesos</b>
-------------------	---------------	----------------

- Medidas de seguridad específicas para el acceso autenticado a la plataforma

*Por ejemplo, políticas de longitud mínima de las contraseñas, complejidad y tiempo de validez de las mismas y (en caso necesario) posibilidad de autenticación de doble factor si se van a tratar datos bajo la aplicación GDPR.*

- Medidas de seguridad adecuadas para impedir el acceso ilícito, los intentos de adivinar contraseña y los ataques de diccionario. La aplicación permitirá configurar el número de reintentos no válidos de autenticación y el período entre los mismos, tras los cuales se debe bloquear la cuenta del usuario relacionada.

<b>Plataforma</b>	<b>RT-008</b>	<b>Seguridad</b>
-------------------	---------------	------------------

- Plataforma segura: con FW, con actualizaciones de seguridad periódicas, a medida que los fabricantes de los diferentes elementos de la plataforma liberen actualizaciones y parches de seguridad, y que cuente con medidas de IPS e IDS, etc...

- En caso de problemas de ataques tipo DDOS el adjudicatario deberá tomar medidas paliativas

*Por ejemplo, filtrados de IP por geolocalización, CDN, etc....*

- Auditorias periódicas de seguridad.  
Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Con periodicidad mínima de un año o cada vez que se realicen cambios sustanciales en la plataforma.

- La plataforma deberá poder integrarse con el servicio de autenticación Azure AD de IFEMA MADRID para autenticar a los usuarios administradores de la plataforma.
- La solución deberá disponer de mecanismos de autenticación de tipo “doble factor” o similar para los accesos de los usuarios más privilegiados que gestionan el contenido la plataforma, que permitan garantizar que solo podrán acceder a ella los usuarios autorizados.
- Los datos de IFEMA MADRID estarán alojados en un servidor protegido con infraestructura y medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos en todo momento.

## 2.6. Copias de seguridad

Plataforma	RT-009	Copias de seguridad
------------	--------	---------------------

- Creación automática continua y restauración de copias de seguridad ante posibles incidencias de pérdidas de información. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- El adjudicatario deberá contar también con copias o métodos de disaster recovery para recuperación total del sistema.
- Preferiblemente, también deberá replicar todos los datos de la plataforma en otros datacenter localizados en otro punto geográfico de tal forma que permita la recuperación de la plataforma en caso de pérdida de servicio en el datacenter primario.

## 2.7. Envíos de correo electrónico

Plataforma	RT-010	Correo electrónico
------------	--------	--------------------

La solución propuesta debe poder enviar correos sin ser estos considerados como SPAM.

En caso de que la plataforma deba enviar correos electrónicos en nombre del dominio@ifema.es, se debe poder integrar con la herramienta en la nube de

envío de correo electrónico de IFEMA MADRID de una forma segura.

### **2.8. Diseño adaptativo (Responsive)**

<b>Plataforma</b>	<b>RT-011</b>	<b>Diseño responsive</b>
-------------------	---------------	--------------------------

La plataforma deberá soportar los principales navegadores web del mercado, así como tener una interfaz de usuario responsive que le permita adaptarse a los diferentes tamaños de los dispositivos existentes (PCs, tablets, smartphones, etc...).

### **2.9. Plataforma multidispositivo**

<b>Plataforma</b>	<b>RT-012</b>	<b>Multidispositivo</b>
-------------------	---------------	-------------------------

Con aplicación nativa para dispositivos móviles IOS y Android.  
Las aplicaciones móviles deberán tener la capacidad de mostrar las mismas o similares pantallas / formularios que la versión de escritorio.

### **2.10. Plataforma multilinguaje**

<b>Plataforma</b>	<b>RT-013</b>	<b>Multilinguaje</b>
-------------------	---------------	----------------------

Las diferentes apps que proporcione la solución deben soportar diferentes idiomas a indicar por IFEMA MADRID.

Al menos, quedarán garantizados el castellano y las lenguas oficiales de las Comunidades Autónomas de España, así como inglés, francés y portugués.

### **2.11. Personalización del modelo de datos**

<b>Plataforma</b>	<b>RT-014</b>	<b>Modelo de datos</b>
-------------------	---------------	------------------------

El software tendrá la posibilidad de aumentar el modelo de datos existente de campos personalizados estándar sin necesidad de programación.

## 2.12. Integraciones tecnológicas

### 2.12.1. API de integración

Plataforma	RT-015	Integraciones API
------------	--------	-------------------

La plataforma deberá contar con una API de servicio Web/REST que permita integrar las aplicaciones de IFEMA MADRID con la misma.

La API deberá permitir exponer la mayor parte de las operaciones que puedan realizarse desde la web de la plataforma o desde los dispositivos móviles.

El acceso a este API debe ser autenticado y debe contar con medidas para permitir únicamente los accesos legítimos de IFEMA MADRID e impedir los accesos ilícitos.

No están permitidas las validaciones débiles como usuario y contraseña, por ejemplo.

### 2.12.2. Integraciones nativas

Plataforma	RT-016	Integraciones nativas
------------	--------	-----------------------

La plataforma/solución deberá poder integrarse de forma nativa con los productos CRM y ERP implantados en IFEMA MADRID (actualmente Salesforce y SAP).

### 2.12.3. Otras integraciones

Plataforma	RT-017	Integraciones con otras APIs
------------	--------	------------------------------

La plataforma / solución deberá poder integrarse con otras APIs, bien sean propietarias de IFEMA MADRID u otras.

En cada caso dicha comunicación deberá poder hacerse de forma segura según los criterios establecidos por IFEMA MADRID.

## 2.13. Trazabilidad de los datos y modificaciones

Plataforma	RT-018	Trazabilidad
------------	--------	--------------

La plataforma deberá permitir conocer el usuario causante de los cambios en los datos.

## **3. Requisitos funcionales**

### **3.1. Funcionalidades del producto**

Los requisitos exigibles a cualquier software de gestión deben responder a la cobertura de todas aquellas funcionalidades que se deseen satisfacer desde diversos planos.

Estas funcionalidades vamos clasificarlas según tres grandes bloques:

#### **1. Integración en el Sistema (IS)**

El software debe integrarse con todos los procesos administrativos de IFEMA MADRID con el fin de posibilitar un control sistemático de la información y un acceso directo a la misma en tiempo real.

Por otro lado, debe asimismo tener la capacidad de adaptarse a la estructura y a los procesos de la actividad que se está gestionando, en este caso, el de la restauración, así como con determinados agentes externos o terceras partes involucrados en la gestión.

#### **2. Operación y Calidad del Servicio (OPS)**

Son varios los factores que influyen en la satisfacción de cualquier cliente que recibe un servicio, pero, sin duda, uno de los factores que más penalizan en este sentido son los tiempos de espera a los que se les somete.

En este sentido, en un restaurante esta ineficiencia se acentúa y puede llegar a convertir una gran experiencia culinaria y en una desagradable insatisfacción por parte del cliente.

Los tiempos de atención al cliente marcan diferencias y, por tanto, el software debe estar preparado para optimizarlos, tanto en mostradores como en la gestión de comandas, cartas de servicios, etc.

El control del flujo completo del proceso y la gestión de la calidad del servicio ofrecida y/o percibida por los clientes forman parte del análisis de este bloque.

#### **3. Análisis y Tratamiento de Datos (ATD)**

El software debe poder permitir disponer de las métricas relevantes sobre el desempeño del servicio para la toma de decisiones informadas.

## **3.2. Requerimientos funcionales**

### **3.2.1. Clasificación de los requerimientos funcionales**

Los requerimientos funcionales son declaraciones de los servicios que prestará el sistema y sus interacciones. Por tanto,

- Expresan las capacidades o cualidades que debe tener la solución
- Proporcionan una descripción general de estas capacidades que permite el posterior desarrollo e implementación concreta de la solución (especificaciones funcionales)
- Son los que más influyen en si la solución será aceptada o no por el requirente

En este documento se exponen estos aspectos capacitivos y de calidad para enumerarlos y describirlos, pudiendo realizarse a posteriori, en fase/s posterior/es lo que se denomina la

*especificación de los requerimientos*, descripción esta extremadamente detallada de cada uno de los procesos que debe seguir el aplicativo, englobados dentro de los tres aspectos fundamentales comentados anteriormente:

- 1. Integración de Sistemas (ad intra) (IS)**
- 2. Procesos de Negocio (ad intra) y calidad de servicio (ad extra) (OPS)**
- 3. Análisis y tratamiento de datos (ad extra) (ATD)**

Dentro de cada uno de estos tres bloques estableceremos diferentes categorías, distinguiendo si cada una de ellas se consideran **primarias o mínimos, esenciales desde el inicio de la operación del servicio (RFF)** o bien **a desarrollar durante la fase de operación del servicio (RFD)**

### **3.2.2. Requerimientos funcionales normativos**

El software deberá cumplir **toda la normativa aplicable a sistemas de software**, en particular, deberá quedar **acreditado** el cumplimiento estricto de la **Ley 11/2021, de medidas contra el fraude fiscal**, que prohíbe el software contable de doble uso que permite manipular la contabilidad en las empresas y autónomos, así como su posterior desarrollo normativo a tal efecto.

### 3.2.3. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS (IS)

#### 3.2.3.1. Requerimientos funcionales primarios, mínimos o fundamentales (RFF-I)

##### 3.2.3.1.1. Software

<b>Financiero</b>	<b>RFF-I-001</b>	<b>Integración con ERP/Contabilidad</b>
-------------------	------------------	---

El software debe tener la capacidad de poder integrarse con el módulo de contabilidad del ERP de IFEMA MADRID. IFEMA MADRID maneja SAP R3, aunque el software debe estar preparado para poder integrarse en versiones más actualizadas de SAP ante posibles actualizaciones que IFEMA MADRID acometa.

<b>Marketing</b>	<b>RFF-I-002</b>	<b>Third Party Partners (3PP)</b>
------------------	------------------	-----------------------------------

El software debe poder interactuar con gestiones realizadas a través de Partners (*tipo el tenedor, groupon...*) en los siguientes formatos:

- Manual, mediante canje por parte del cliente del producto adquirido en la plataforma externa
- Integrada automáticamente, recibiendo la reserva en el sistema propio al realizar el cliente la compra y reserva en la plataforma externa

##### 3.2.3.1.2. Hardware

<b>Cobros</b>	<b>RFF-I-003</b>	<b>TPVs</b>
---------------	------------------	-------------

El software debe estar dotado/integrado con los Terminales Punto de Venta.

<b>Cobros</b>	<b>RFF-I-004</b>	<b>Datáfonos (Terminales de pago)</b>
---------------	------------------	---------------------------------------

El software debe estar dotado/integrado con los datafonos o medios similares de cobro a través de tarjetas bancarias, sin necesidad de intervención manual para la introducción de importes a cobrar.

Asimismo, se integrarán cajas de seguridad de fondos (cobro automático) con el fin de que no exista intervención manual y por tanto, sin posibilidad de descuadre de importe en el cobro en metálico.

<b>Cobros</b>	<b>RFF-I-005</b>	<b>Pasarelas bancarias</b>
---------------	------------------	----------------------------

El software debe tener la capacidad de poder cobrar a través de pasarelas de pago (*transferencias bancarias, Bizum, Pay Pal...*).

<b>Cobros</b>	<b>RFF-I-006</b>	<b>Lectores de información</b>
---------------	------------------	--------------------------------

El software debe tener la capacidad de poder integrarse con lectores de información tipo QR para realizar comprobaciones de precios en cartas y ofertas.

<b>Cobros</b>	<b>RFF-I-007</b>	<b>Impresoras</b>
---------------	------------------	-------------------

El software debe tener la capacidad de poder integrarse con medios de impresión que permitan emitir tickets, facturas, etc... Si se efectúa el pago directo de comandas a camareros, estos deben poder imprimir los tickets desde su dispositivo de comandas.

<b>Salas</b>	<b>RFF-I-008</b>	<b>Carta electrónica - QR</b>
--------------	------------------	-------------------------------

El software accede a la carta electrónica que los clientes tienen a su disposición y es capaz de manipularla y modificarla.

### **3.2.3.2. Requerimientos funcionales a desarrollar durante la fase de operación del servicio (RFD-I)**

#### **3.2.3.2.1. Software**

<b>Financiero</b>	<b>RFS-I-001</b>	<b>Integración con Módulos Compras</b>
-------------------	------------------	--

El software tiene la capacidad de poder integrarse con el módulo de compras para contrastar pedidos y precios, al menos, en modo consulta.

<b>Financiero</b>	<b>RFS-I-002</b>	<b>Integración con Módulos de Personal</b>
-------------------	------------------	--

El software tiene la capacidad de poder integrarse con el módulo de gestión de personal afecto en los establecimientos, al menos, en modo consulta.

<b>Financiero</b>	<b>RFS-I-003</b>	<b>Carga automática pedidos (proveedores)</b>
-------------------	------------------	---

El software está integrado con los sistemas de entregas de pedidos de los proveedores y estos cargan el stock recibido una vez se les da el Ok a los albaranes de entrega.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-I-004</b>	<b>Módulo Business Inteligence</b>
------------------	------------------	------------------------------------

El software contendrá un módulo de análisis de BI y/o bien tendrá la posibilidad de poder integrarse con uno externo.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-I-005</b>	<b>Third Party Delivery (3PD)</b>
------------------	------------------	-----------------------------------

El software registra aquellas ventas realizadas en las que compañías de Delivery han acudido al establecimiento a recogerlas (*UberEats, JustEat, Glovo, ...*)

<b>Marketing</b>	<b>RFS-I-006</b>	<b>Gestión de reservas</b>
------------------	------------------	----------------------------

El software se integra con alguna de las aplicaciones más demandadas en materia de gestión de reservas como pueden ser

- ✓ SuperSaas
- ✓ SimplyBook
- ✓ OpenFlyers
- ✓ Reservio
- ✓ GetApp
- ✓ MiReserva,...

<b>Marketing</b>	<b>RFS-I-007</b>	<b>Gestión de fidelización</b>
------------------	------------------	--------------------------------

El software se integra con alguna de las aplicaciones más demandadas en materia de gestión de fidelización como pueden ser

- ✓ WeGrow
- ✓ Magic Loyalty System

- ✓ Sphinx iQ3
- ✓ Lookiar
- ✓ Spendgo
- ✓ Zinrelo
- ✓ ShoutOUT
- ✓ Scrummy Club

Adicionalmente, existirá posibilidad de poder asociar cada gasto, pedido o compra al ticket de entrada de IFEMA MADRID, como en los Duty Free de los aeropuertos y las tarjetas de embarque, con el objetivo de conocer el gasto medio de cada participante en el recinto y realizar acciones ad-hoc para estos usuarios.

### 3.2.3.2.2. Hardware

<b>Cobros</b>	<b>RFS-I-008</b>	<b>Validador de billetes</b>
---------------	------------------	------------------------------

El software se integra con alguna de las aplicaciones más demandadas en materia de validación de billetes como pueden ser

- ✓ Safescan
- ✓ Genie MD

<b>Salas</b>	<b>RFS-O-009</b>	<b>Quioscos auto venta</b>
--------------	------------------	----------------------------

El software se integra con algunos de los múltiples quioscos autoventa que se ofrecen en el mercado.

<b>Salas</b>	<b>RFS-O-010</b>	<b>Cajas de cambio cash / Dispensadores</b>
--------------	------------------	---

El software registra los cambios de cash realizados en las máquinas dispensadoras.

<b>Stock</b>	<b>RFS-O-011</b>	<b>Balanzas electrónicas recepción</b>
--------------	------------------	--

El software registra las medidas efectuadas en las balanzas electrónicas de comprobaciones de albaranes y las compara con las cantidades esperadas o pedidas.

### 3.2.4. OPERACIONES Y CALIDAD DE SERVICIO (OPS)

#### 3.2.4.1. Requerimientos funcionales primarios, mínimos o fundamentales (RFF-0)

##### 3.2.4.1.1. Proveedores

<b>Clasificación</b>	<b>RFF-0-009</b>	<b>Clasificación de proveedores</b>
----------------------	------------------	-------------------------------------

El software permite establecer varias clasificaciones de los diferentes proveedores en base a diferentes criterios.

<b>Gestión</b>	<b>RFF-0-010</b>	<b>Altas, bajas, modificaciones y consultas</b>
----------------	------------------	---

El software permite acceder, al menos en modo consulta, a datos de proveedores

##### 3.2.4.1.2. Productos

<b>Clasificación</b>	<b>RFF-0-011</b>	<b>Categorización de productos</b>
----------------------	------------------	------------------------------------

El software permite categorizar los diferentes productos en base a diferentes criterios

- ✓ Gamas
- ✓ Líneas
- ✓ Grupos
- ✓ Familias
- ✓ Subfamilias...

<b>Gestión</b>	<b>RFF-0-012</b>	<b>Altas, bajas, modificaciones y consultas</b>
----------------	------------------	---

El software permite acceder, al menos en modo consulta, a datos del portfolio de producto.

##### 3.2.4.1.3. Pedidos

<b>Clasificación</b>	<b>RFF-0-013</b>	<b>Tipos de pedidos</b>
----------------------	------------------	-------------------------

El software permite distinguir entre diferentes tipos de pedidos en base a diferentes criterios

- ✓ Pedidos ordinarios
- ✓ Pedidos urgentes
- ✓ Pedidos puntuales
- ✓ Pedidos programados
- ✓ Pedidos Punto Pedido
- ✓ Pedidos periódicos o repetitivos

<b>Gestión</b>	<b>RFF-0-014</b>	<b>Altas, bajas, modificaciones y consultas</b>
----------------	------------------	---

El software permite acceder, al menos en modo consulta, a datos de pedidos realizados, entregados y pendientes de entrega.

#### 3.2.4.1.4. Stock

<b>Recepción</b>	<b>RFF-0-015</b>	<b>Verificación física</b>
------------------	------------------	----------------------------

El software permite verificar la entrada correcta de pedidos realizados tras la verificación física por parte del personal.

<b>Recepción</b>	<b>RFF-0-016</b>	<b>Entradas en el sistema</b>
------------------	------------------	-------------------------------

El software permite la entrada en stock de los productos recepcionados

- ✓ *Ver requisito deseable acerca de la posibilidad de las entradas automáticas por parte de los proveedores*

<b>Consultas</b>	<b>RFF-0-017</b>	<b>Stock actual</b>
------------------	------------------	---------------------

El software permite en todo momento poder consultar el stock disponible de producto en las instalaciones.

#### 3.2.4.1.5. Cocina y comandas

<b>Comandas</b>	<b>RFF-0-018</b>	<b>Gestión de comandas</b>
-----------------	------------------	----------------------------

Se trata de uno de los aspectos más críticos a la hora de poder ofrecer un mejor servicio, minimizar errores y aumentar productividades.

Existen multitud de modelos de gestión de comandas, bien con intervención informática o sin ella.

En cualquier caso, el software debe estar equipado con algún sistema eficaz de gestión de comandas y, en el caso de utilización de algún software específico, debe ser capaz de ser integrado completamente.

<b>Comandas</b>	<b>RFF-0-019</b>	<b>Envíos en remoto (camareros)</b>
-----------------	------------------	-------------------------------------

En línea con el requisito anterior, el personal de sala debe ser capaz de enviar los pedidos a cocina a través de las comandas, optimizando de este modo los tiempos de servicio a los clientes, así como minimizando las posibilidades de error en las preparaciones.

<b>Comandas</b>	<b>RFF-0-020</b>	<b>Modalidades de pago de comandas</b>
-----------------	------------------	--

Las comandas deben incluir la posibilidad de que los clientes deseen efectuar los pagos al camarero, sin tener que desplazarse hasta las cajas o los TPVs.

#### **3.2.4.1.6. Salas**

<b>Layout</b>	<b>RFF-0-021</b>	<b>Configuración y modificaciones</b>
---------------	------------------	---------------------------------------

El software debe tener un módulo gráfico de visualización del layout de nuestra/s sala/s, así como la posibilidad de poder modificarlo en caso de que así se estime oportuno.

<b>Personal</b>	<b>RFF-0-022</b>	<b>Asignaciones zona/sala/mesas</b>
-----------------	------------------	-------------------------------------

El software es capaz de asignar personal a diferentes zonas, salas o mesas.

<b>Producto</b>	<b>RFF-0-023</b>	<b>Venta compulsiva   Productos venta</b>
-----------------	------------------	---

El software distinguirá los productos que se han escogido para mostrar en sala, normalmente en la zona de pago cerca de los TPV, destinados a venta compulsiva.

#### **3.2.4.1.7. Ventas**

<b>Financiero</b>	<b>RFF-0-024</b>	<b>Impuestos</b>
-------------------	------------------	------------------

El software permitirá fijar los diferentes impuestos aplicables legalmente a cada tipo de producto o servicio.

<b>Financiero</b>	<b>RFF-O-025</b>	<b>Arqueos de caja</b>
-------------------	------------------	------------------------

El software realizará automáticamente los arqueos de caja, informando en caso de se produzcan desacoples en la misma.

<b>Financiero</b>	<b>RFF-O-026</b>	<b>Medios de pago</b>
-------------------	------------------	-----------------------

El software permitirá configurar diferentes medios de pago y sus configuraciones para los clientes, incluyendo en este aspecto posibles tarjetas de clientes VIP, fidelizaciones, etc...

<b>Financiero</b>	<b>RFF-O-027</b>	<b>Informes de ventas</b>
-------------------	------------------	---------------------------

El software puede aportar en todo momento informes de ventas entre tramos horarios, ventas diarias, acumulados mensuales, acumulados anuales, etc...

<b>Marketing</b>	<b>RFF-O-028</b>	<b>Consultas tipo de ventas</b>
------------------	------------------	---------------------------------

El software puede aportar en todo momento informes de ventas distinguiendo entre ventas por turnos y ventas ordinarias o aquellas afectadas por promociones, campañas, etc...

<b>Gestión clientes</b>	<b>RFF-O-029</b>	<b>Tipos de clientes</b>
-------------------------	------------------	--------------------------

El software puede clasificar a la clientela en función de varios parámetros.

<b>Gestión clientes</b>	<b>RFF-O-030</b>	<b>Altas, bajas, modificaciones y consultas</b>
-------------------------	------------------	---

El software permite dar de alta, dar de baja, modificar datos y realizar consultas sobre fichas de clientes.

#### **3.2.4.1.8. Personal**

<b>Accesos y jornadas</b>	<b>RFF-O-031</b>	<b>Altas / Bajas</b>
---------------------------	------------------	----------------------

El sistema, vía claves de acceso, debe poder permitir dar de alta o dar de baja a determinados empleados.

<b>Accesos y jornadas</b>	<b>RFF-0-032</b>	<b>Jerarquización niveles de acceso</b>
---------------------------	------------------	---

El software debe tener un sistema de jerarquización de niveles de acceso, permitiendo a cada tipo de empleado el acceso a determinadas unidades de información, o bien, las posibilidades de solo lectura o edición de la información que contiene.

<b>Accesos y jornadas</b>	<b>RFF-0-033</b>	<b>Registro jornadas laborales</b>
---------------------------	------------------	------------------------------------

El sistema, vía claves de acceso, debe registrar las horas efectivamente realizadas por jornada de trabajo de cada trabajador, cumpliendo de esta forma la normativa vigente a tal efecto.

### **3.2.4.2. Requerimientos funcionales a desarrollar durante la fase de operación del servicio (RFD-0)**

#### **3.2.4.2.1. Stock**

<b>Consultas</b>	<b>RFS-0-012</b>	<b>Stock de seguridad</b>
------------------	------------------	---------------------------

Es la cantidad de unidades en inventario usadas para mitigar la desviación de la demanda.

Si se mantiene la política de stock de seguridad para enfrentar imprevistos relacionados a los cambios en la demanda o problemas con el abastecimiento por parte de los proveedores el software debe poder contemplar esta circunstancia.

<b>Alertas</b>	<b>RFS-0-013</b>	<b>Niveles Punto Pedido</b>
----------------	------------------	-----------------------------

Es el indicador que marca el momento en el cual se debe reaprovisionar cierto producto para evitar su rotura del stock.

Si se mantiene la política de aprovisionamientos de punto pedido el software debe poder contemplar esta circunstancia.

<b>Alertas</b>	<b>RFS-0-014</b>	<b>Pedidos periódicos/repetitivos</b>
----------------	------------------	---------------------------------------

Si se mantiene la política de aprovisionamientos de pedidos periódicos (tiempo) o bien repetitivos (cantidades) el software debe poder contemplar esta circunstancia.

<b>Alertas</b>	<b>RFS-0-015</b>	<b>Gestión caducidades</b>
----------------	------------------	----------------------------

Se trata de un aspecto muy importante en la gestión de negocios que manejan productos perecederos.

Si se mantiene la política de aprovisionamientos de pedidos periódicos (tiempo) o bien repetitivos (cantidades) el software debe poder contemplar esta circunstancia.

Esta política nos permitiría realizar una gestión FIFO de caducidades, mitigando los efectos económicos por “wasting food”.

#### **3.2.4.2.2. Cocina y comandas**

<b>Comandas</b>	<b>RFS-0-016</b>	<b>Estados de comandas</b>
-----------------	------------------	----------------------------

El software permite mantener en todo momento el estado de las comandas, pudiendo establecerse diferentes estados, al menos:

- ✓ Pedido a cocina
- ✓ Recibido en cocina
- ✓ En elaboración
- ✓ Preparado
- ✓ Servido en mesa
- ✓ Cobrado

<b>Comandas</b>	<b>RFS-0-017</b>	<b>Tiempos de servicio</b>
-----------------	------------------	----------------------------

El software registrará, en función de los momentos en que se toma la comanda y aquel en el que se realiza el cobro, los tiempos completos de servicio, pudiéndose analizar en su caso los tiempos dedicados a cada una de las etapas descritas en el requerimiento anterior.

<b>Comandas</b>	<b>RFS-0-018</b>	<b>Alertas tiempos de servicio</b>
-----------------	------------------	------------------------------------

El software alertará a los camareros y personal de sala en el caso de que detecte alguna anomalía o exceso de tiempo medio sobre los servicios, evitando que, por ejemplo, alguna mesa se quede más del tiempo adecuado sin ser atendida.

<b>Cocina</b>	<b>RFS-0-019</b>	<b>Modificaciones envíos en remoto (camareros)</b>
---------------	------------------	--

El software registrará los cambios que sobre las comandas efectuadas realicen los camareros y el personal de sala en base a solicitudes de los clientes.

<b>Cocina</b>	<b>RFS-0-020</b>	<b>Impresión comandas en cocina</b>
---------------	------------------	-------------------------------------

Las cocinas dispondrán de impresoras o dispositivos de visualización desde donde las comandas van entrando según las van enviando los camareros o el personal de sala.

<b>Cocina</b>	<b>RFS-0-021</b>	<b>Consolidaciones comandas en cocina</b>
---------------	------------------	---

Las cocinas disponen de un sistema de consolidación de platos en función de las comandas que van entrando, optimizando de esta forma los tiempos de preparación.

<b>Cocina</b>	<b>RFS-0-022</b>	<b>Alertas roturas stock a camareros</b>
---------------	------------------	--

El software permite que el personal de cocina alerte a los camareros o al personal de sala de alguna incidencia causada por rotura de stock de algún producto, de forma que estos últimos puedan aconsejar o proponer alternativas sobre los platos solicitados en el mismo momento de la toma de la comanda.

### **3.2.4.2.3. Salas**

<b>Lay out</b>	<b>RFS-0-023</b>	<b>Estados de servicio</b>
----------------	------------------	----------------------------

El software permitirá conocer de un vistazo al mapa de layout de salas conocer el estado de servicio de cada mesa, pudiendo este coincidir con la mayoría de los estados de las comandas

- ✓ Pendiente de comanda
- ✓ Pedido a cocina
- ✓ Recibido en cocina
- ✓ En elaboración
- ✓ Preparado
- ✓ Servido en mesa
- ✓ Cobrado

<b>Lay out</b>	<b>RFS-0-024</b>	<b>Tiempos de ocupación de mesas</b>
----------------	------------------	--------------------------------------

El software permitirá conocer de un vistazo al mapa de layout de salas conocer los tiempos de ocupación de cada mesa, siendo este igual al tiempo transcurrido desde el estado de "servido en mesa".

<b>Venta compulsiva</b>	<b>RFS-0-025</b>	<b>Revisión exposiciones de producto</b>
-------------------------	------------------	--

El software analizará las rotaciones de los productos expuestos para ventas compulsivas, alertando en el caso de que alguno de ellos se encuentre en un nivel inferior al esperado para poder proceder a su cambio.

#### **3.2.4.2.4. Ventas**

<b>Financiero</b>	<b>RFS-0-026</b>	<b>Rentabilidad por sala</b>
-------------------	------------------	------------------------------

El software muestra las rentabilidades de cada sala entre dos fechas, con el fin de poder controlar parámetros de demanda y cartas de producto o menús.

<b>Financiero</b>	<b>RFS-0-027</b>	<b>Rentabilidad por producto</b>
-------------------	------------------	----------------------------------

El software muestra las rentabilidades por producto entre dos fechas, con el fin de poder controlar parámetros de compras, parámetros de demanda y su inclusión o exclusión de las cartas de producto o menús.

<b>Financiero</b>	<b>RFS-0-028</b>	<b>Rentabilidad por franja horaria</b>
-------------------	------------------	--

El software muestra las rentabilidades de cada salas y mesas en una franja horaria, estableciendo medidas fijas por turnos.

<b>Financiero</b>	<b>RFS-0-029</b>	<b>Alerta transacciones sospechosas</b>
-------------------	------------------	---

El software alerta de posibles transacciones sospechosas en base a unos criterios prefijados de antemano.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-0-030</b>	<b>Ventas segmentadas</b>
------------------	------------------	---------------------------

Una vez definida la segmentación o segmentaciones de los mercados o de los clientes, el software muestra los informes de ventas segmentadas en base a los criterios fijados.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-O-031</b>	<b>Ventas cruzadas</b>
------------------	------------------	------------------------

El software muestra los efectos de las estrategias de venta cruzada o de productos complementarios.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-O-032</b>	<b>Gestión de reservas</b>
------------------	------------------	----------------------------

El software posee un sistema propio de gestión de reservas y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo según RFS-I-006.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-D-033</b>	<b>Gestión de fidelización</b>
------------------	------------------	--------------------------------

El software posee un sistema propio de gestión de fidelización de clientes y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo según RFS-I-007.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-D-034</b>	<b>Promociones</b>
------------------	------------------	--------------------

El software posee un sistema propio de gestión de promociones y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-D-035</b>	<b>Campañas</b>
------------------	------------------	-----------------

El software posee un sistema propio de gestión de campañas y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Clientes</b>	<b>RFS-D-036</b>	<b>Gestión/Comunicaciones clientes</b>
-----------------	------------------	--

El software posee un sistema propio de gestión de comunicación con los clientes (mail, SMS, WhatsApp...).

Opción de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

### 3.2.4.2.5. Personal

<b>Informes</b>	<b>RFS-D-037</b>	<b>Turnos</b>
-----------------	------------------	---------------

El software posee un sistema propio de gestión de turnos y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Informes</b>	<b>RFS-D-038</b>	<b>Productividad</b>
-----------------	------------------	----------------------

El software posee un sistema propio de gestión de productividad del personal y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Informes</b>	<b>RFS-D-039</b>	<b>Ausencias</b>
-----------------	------------------	------------------

El software posee un sistema propio de gestión de ausencias y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Informes</b>	<b>RFS-D-040</b>	<b>Permisos</b>
-----------------	------------------	-----------------

El software posee un sistema propio de gestión de permisos y/o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Informes</b>	<b>RFS-D-041</b>	<b>Vacaciones</b>
-----------------	------------------	-------------------

El software posee un sistema propio de gestión de vacaciones o bien se adopta la decisión de integrar un módulo externo de alguno de los múltiples proveedores que ofertan este servicio.

<b>Informes</b>	<b>RFS-D-042</b>	<b>Gestión de CV recibidos</b>
-----------------	------------------	--------------------------------

El software posee un sistema propio de gestión de CV recibidos en el establecimiento, cumpliendo de esta forma la normativa vigente a tal efecto.

### 3.2.5. ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE DATOS (ATD)

#### 3.2.5.1. Requerimientos funcionales primarios, mínimos o fundamentales (RFF-D)

##### 3.2.5.1.1. Configuraciones

<b>Dashboard</b>	<b>RFF-D-034</b>	<b>Configuración del Dashboard</b>
------------------	------------------	------------------------------------

El software permite configurar la forma de visualizar el Dashboard.

##### 3.2.5.1.2. Demanda

<b>Análisis cuantitativo</b>	<b>RFF-D-035</b>	<b>Ventas comparables</b>
------------------------------	------------------	---------------------------

El software permite comparar ventas en periodos distintos, así como acumulados (MTD, YTD).

<b>Análisis cuantitativo</b>	<b>RFF-D-036</b>	<b>Picos y valles</b>
------------------------------	------------------	-----------------------

El software permite mostrar un gráfico de picos y valles en periodos de tiempo determinados.

<b>Análisis cualitativo</b>	<b>RFF-D-037</b>	<b>Quejas y sugerencias</b>
-----------------------------	------------------	-----------------------------

El software tiene habilitado un espacio en que se registran las quejas y las sugerencias de los clientes y proveedores.

Opción, como no, de incluir en este registro las felicitaciones y/o agradecimientos.

##### 3.2.5.1.3. Productividad

<b>Ventas</b>	<b>RFF-D-038</b>	<b>Productividad de las ventas</b>
---------------	------------------	------------------------------------

El software muestra los KPI que se definan en cuanto a la productividad de las ventas, como mínimo, el que se refiere a Ventas/hora entre dos periodos de tiempo.

#### 3.2.5.1.4. Toma de decisiones

<b>Operaciones</b>	<b>RFF-D-039</b>	<b>Stock / Inventarios</b>
--------------------	------------------	----------------------------

El software muestra el valor económico del inventario actual y lo compara con el de periodos anteriores.

#### 3.2.5.2. Requerimientos funcionales a desarrollar durante la fase de operación del servicio (RFD-D)

##### 3.2.5.2.1. Configuraciones

<b>Dashboard</b>	<b>RFS-D-043</b>	<b>Gestión de presupuestos</b>
------------------	------------------	--------------------------------

El software está cargado con un presupuesto anual y permite comparar el estado actual con el previsto en el presupuesto.

##### 3.2.5.2.2. Demanda

<b>Hardware</b>	<b>RFS-D-044</b>	<b>Contador de visitas</b>
-----------------	------------------	----------------------------

El software está integrado con un dispositivo que se coloca a la entrada del establecimiento y en el que se registra cada visita o entrada y cada salida.

Este dispositivo es de gran utilidad en el caso de que resulte de alto interés conocer al detalle la productividad de las ventas, los tickets medios, etc...

<b>Análisis cuantitativo</b>	<b>RFS-D-045</b>	<b>Patrones y comportamientos de compra</b>
------------------------------	------------------	---

El software muestra datos que nos permiten identificar patrones y/o comportamientos de compra de los clientes.

<b>Análisis cualitativo</b>	<b>RFS-D-046</b>	<b>Gestión de tendencias</b>
-----------------------------	------------------	------------------------------

El software muestra datos que nos permiten identificar tendencias en los comportamientos de compra de los clientes.

### 3.2.5.2.3. Toma de decisiones

<b>Operaciones</b>	<b>RFS-D-047</b>	<b>Devoluciones</b>
--------------------	------------------	---------------------

El software nos muestra las devoluciones de pedidos realizados a proveedores, resaltando aquellos proveedores que se encuentran por debajo de los SLA acordados.

<b>Operaciones</b>	<b>RFS-D-048</b>	<b>Rotaciones de productos</b>
--------------------	------------------	--------------------------------

El software nos muestra la rotación de todos los productos, resaltando aquellos que se encuentran fuera de los rangos establecidos como normales.

<b>Ventas</b>	<b>RFS-D-049</b>	<b>Proyecciones de ventas</b>
---------------	------------------	-------------------------------

El software nos presenta proyecciones de ventas en base a los datos históricos y el presupuesto.

<b>Marketing</b>	<b>RFS-D-050</b>	<b>Rendimientos descuentos, promociones y campañas</b>
------------------	------------------	--

El software nos informa de los retornos o de los rendimientos que hemos obtenido en cada campaña, promoción o descuento promocional.

### **3.3. OTROS REQUERIMIENTOS**

Este apartado aborda otros requerimientos, que si bien, no encajamos dentro del enfoque estrictamente funcional de cara al software de facturación, entendemos que agregan valor al ser gestionados o, al menos controlados, a través del aplicativo, de forma centralizada, sintetizada y con garantías de cumplimientos en cuanto a normativas vigentes.

#### **➤ Gestión/Control de Contratas o servicios de outsourcing**

- Limpieza

Controles de frecuencia, controles horarios, incidencias, etc...

Posibilidad de establecer una integración con el sistema de gestión del proveedor para realizar cargas automáticas de datos.

- Seguridad

Controles de frecuencia, controles horarios, incidencias, etc...

Posibilidad de establecer una integración con el sistema de gestión del proveedor para realizar cargas automáticas de datos.

- Transporte de fondos

Controles de frecuencia, controles horarios, incidencias, etc...

Posibilidad de establecer una integración con el sistema de gestión del proveedor para realizar cargas automáticas de datos.

#### **➤ Gestión/Control de proveedores de servicios tecnológicos asociados**

- GMAO

Sistema de Gestión de activos de los establecimientos, con controles orientados a su optimización por medio de Medidas preventivas y Medidas Correctivas en relación con el mantenimiento de los mismos.

Posibilidad de establecer una integración con el sistema de gestión del proveedor para realizar cargas automáticas de datos.

- Soporte

Gestión de incidencias a través del servicio de soporte informático de los equipos fijos y móviles.

Puede estar incluido dentro del GMAO.

Posibilidad de establecer una integración con el sistema de gestión del proveedor para realizar cargas automáticas de datos.

- Seguridad informática

Gestión de servicios de seguridad informática y protección de datos.

Posibilidad de establecer una integración con el sistema de gestión del proveedor para realizar cargas automáticas de datos.

## **4. Condiciones de servicio**

### **4.1. Actualizaciones del software y del hardware**

El adjudicatario se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la plataforma, de acuerdo con su roadmap de desarrollo.

Así, todos los desarrollos y mejoras del servicio que se hayan realizado para diferentes clientes del adjudicatario, deberán estar también disponibles para IFEMA MADRID.

El adjudicatario informará con la suficiente antelación (mínimo 7 días) y de forma proactiva, de cualquier mejora y cambio que se realice en la plataforma, manteniendo la compatibilidad con las integraciones existentes con IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá acreditar tener una política de actualizaciones de la plataforma, que permita poner a disposición de los clientes nuevas versiones con correcciones o mejoras, en un periodo de tiempo definido

### **4.2. Mantenimiento**

#### **4.2.1. Software**

El adjudicatario se responsabilizará de todas aquellas acciones de mantenimiento, preventivo, correctivo y evolutivo que precise todo software utilizado para la correcta prestación del servicio.

En todo caso, todas estas labores serán por cuenta del adjudicatario.

#### **4.2.2. Hardware**

El adjudicatario se responsabilizará de todas aquellas acciones de mantenimiento, preventivo, correctivo y evolutivo que precise todo hardware utilizado para la correcta prestación del servicio.

En todo caso, todas estas labores serán por cuenta del adjudicatario.

### **4.3. Soporte técnico**

El proveedor de servicios pondrá a disposición de IFEMA MADRID los elementos necesarios para dar soporte técnico a la plataforma y con capacidad suficiente para poder hacer seguimiento de las incidencias que surgieran durante la prestación del servicio.

IFEMA MADRID dispone de una herramienta para la creación y seguimiento de las incidencias. El proveedor de servicios puede integrarse con la misma sin que esto suponga coste adicional para IFEMA MADRID.

El proveedor de servicios pondrá a disposición del servicio un teléfono (no se podrán utilizar números de tarificación adicional) y un correo electrónico de atención para dar soporte técnico y atender a las consultas/incidencias de IFEMA MADRID, así como un contacto para solventar cualquier problema con el servicio técnico.

#### **4.4. Acuerdo de nivel de servicio (ANS)**

Para el correcto control y seguimiento de la prestación se establecerá un Acuerdo de Nivel de Servicio, conforme a lo indicado en el ANEXO 11 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

En él se establecerán indicadores de seguimiento de actividad, distinguiendo aquellos que responden a cuestiones más estratégicas (KPS) de aquellas que persiguen controlar y realizar seguimiento del servicio ordinario (KPI-Ongoing)

El software debe ser capaz de proporcionar y mostrar todos estos indicadores sin que para ello deba intervenir ninguna persona.

**ANEXO I.- TABLA DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES PRIMARIOS O FUNDAMENTALES (RFP)**

<b>Bloque</b>	<b>Categoría</b>	<b>Grupo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Requerimiento</b>
Integración	Software	Financiero	RFF-I-001	Integración con ERP/Contabilidad
		Marketing	RFF-I-002	Third Party Partners (3PP)
	Hardware	Cobros	RFF-I-003	TPVs
			RFF-I-004	Datafonos (Terminales de pago) y Cobro automático)- Cajas de seguridad de fondos
			RFF-I-005	Pasarelas bancarias
			RFF-I-006	Lectores de información
			RFF-I-007	Impresoras
		Salas	RFF-I-008	Carta electrónica - QR
Operaciones	Proveedores	Clasificación	RFF-O-009	Clasificación de proveedores
		Gestión	RFF-O-010	Altas, bajas, modificaciones y consultas
	Productos	Clasificación	RFF-O-011	Categorización de productos
		Gestión	RFF-O-012	Altas, bajas, modificaciones y consultas
	Pedidos	Clasificación	RFF-O-013	Tipos de pedidos
		Gestión	RFF-O-014	Altas, bajas, modificaciones y consultas
	Stock	Recepción	RFF-O-015	Verificación física
			RFF-O-016	Entradas en el sistema
		Consultas	RFF-O-017	Stock actual
	Cocina y comandas	Comandas	RFF-O-018	Gestión de comandas

			RFF-0-019	Envíos en remoto (camareros)
			RFF-0-020	Modalidades de pago de comandas
<b>Bloque</b>	<b>Categoría</b>	<b>Grupo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Requerimiento</b>
	Salas	Lay out	RFF-0-021	Configuración y modificaciones
		Personal	RFF-0-022	Asignaciones zona/sala/mesas
		Producto	RFF-0-023	Venta compulsiva   Productos venta
	Ventas	Financiero	RFF-0-024	Impuestos
			RFF-0-025	Arqueos de caja
			RFF-0-026	Medios de pago
		Financiero	RFF-0-027	Informes de ventas
		Marketing	RFF-0-028	Consultas tipo de ventas
		Gestión clientes	RFF-0-029	Tipos de clientes
			RFF-0-030	Altas, bajas, modificaciones y consultas
	Personal	Accesos y jornadas	RFF-0-031	Altas / Bajas
			RFF-0-032	Jerarquización niveles de acceso
			RFF-0-033	Registro jornadas laborales
Análisis de datos	Configuración	Dashboard	RFF-D-034	Configuración del Dashboard
	Gestión demanda	Análisis cuantitativo	RFF-D-035	Ventas comparables
			RFF-D-036	Picos y valles
		Análisis cualitativo	RFF-D-037	Quejas y sugerencias
	Productividad	Ventas	RFF-D-038	Productividad de las ventas
	Toma de decisiones	Operaciones	RFF-D-039	Stock / Inventarios

**ANEXO II.- TABLA DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES A DESARROLLAR DURANTE LA FASE DE OPERACIÓN DEL SERVICIO (RFS)**

<b>Bloque</b>	<b>Categoría</b>	<b>Grupo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Requerimiento</b>
Integración	Software	Financiero	RFS-I-001	Integración con Módulos Compras
			RFS-I-002	Integración con Módulos de Personal
			RFS-I-003	Carga automática pedidos (proveedores)
		Marketing	RFS-I-004	Módulo Business Intelligence
			RFS-I-005	Third Party Delivery (3PD)
			RFS-I-006	Gestión de reservas
		Marketing	RFS-I-007	Gestión de fidelización
	Hardware	Cobros	RFS-I-008	Validador de billetes
		Salas	RFS-O-009	Quioscos auto venta
			RFS-O-010	Cajas de cambio cash / Dispensadores
		Stock	RFS-O-011	Balanzas electrónicas recepción
Operaciones	Stock	Consultas	RFS-O-012	Stock de seguridad
		Alertas	RFS-O-013	Niveles Punto Pedido
			RFS-O-014	Pedidos periódicos/repetitivos
		Alertas	RFS-O-015	Gestión caducidades
	Cocina y comandas	Comandas	RFS-O-016	Estados de comandas
			RFS-O-017	Tiempos de servicio
			RFS-O-018	Alertas tiempos de servicio
		Cocina	RFS-O-019	Modificaciones envíos en remoto (camareros)
			RFS-O-020	Impresión comandas en cocina

			RFS-O-021	Consolidaciones comandas en cocina
			RFS-O-022	Alertas roturas stock a camareros
	Salas	Lay out	RFS-O-023	Estados de servicio
			RFS-O-024	Tiempos de ocupación de mesas
		Venta compulsiva	RFS-O-025	Revisión exposiciones de producto
	Ventas	Financiero	RFS-O-026	Rentabilidad por sala
			RFS-O-027	Rentabilidad por producto
			RFS-O-028	Rentabilidad por franja horaria
			RFS-O-029	Alerta transacciones sospechosas
		Marketing	RFS-O-030	Ventas segmentadas
			RFS-O-031	Ventas cruzadas
			RFS-O-032	Gestión de reservas
			RFS-D-033	Gestión de fidelización
			RFS-D-034	Promociones
			RFS-D-035	Campañas
		Clientes	RFS-D-036	Gestión/Comunicaciones clientes
	Personal	Informes	RFS-D-037	Turnos
			RFS-D-038	Productividad
			RFS-D-039	Ausencias
			RFS-D-040	Permisos
			RFS-D-041	Vacaciones
			RFS-D-042	Gestión de CV recibidos
Análisis de datos	Configuraciones	Dashboard	RFS-D-043	Gestión de presupuestos

	Demanda	Hardware	RFS-D-044	Contador de visitas
		Análisis cuantitativo	RFS-D-045	Patrones y comportamientos de compra
		Análisis cualitativo	RFS-D-046	Gestión de tendencias
	Toma de decisiones	Operaciones	RFS-D-047	Devoluciones
			RFS-D-048	Rotaciones de productos
		Ventas	RFS-D-049	Proyecciones de ventas
		Marketing	RFS-D-050	Rendimientos descuentos, promociones y campañas