

EXPDTE.: SFC/2019/00054

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA CONSULTORÍA, IMPLANTACIÓN, ALOJAMIENTO COMO SERVICIO, LICENCIAS, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA SOLUCIÓN E-COMMERCE” DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. (SFM) A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Madrid, 10 de octubre de 2019

INDICE

CLAUSULA 1 . OBJETO DEL CONTRATO	3
CLAUSULA 2 . CARACTERISTICAS DEL MATERIAL Y SERVICIO	4
CLAUSULA 3.- FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	25
CLAUSULA 4.- RESPONSABLE DEL SERVICIO.....	25
ANEXO I	26

CLAUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es dotar a la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid S.A. (en adelante SFM) de la mejor solución de Tienda, Punto de Venta físico y On-line (E-commerce) para el área de Comercial y Servicios, incluyendo la integración necesaria con plataformas de terceros, así como la correspondiente migración y puesta en marcha desde la situación actual.

Detalle de la contratación:

Proyecto de Implantación "Tienda, Punto de Venta & e-commerce"
SITUACIÓN ACTUAL
1.- Análisis de SITUACIÓN ACTUAL.
IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN
2.- DISEÑO / CONSTRUCCIÓN.
3.- PILOTO.
4.- TRANSICIÓN y GESTIÓN DEL CAMBIO.
GESTIÓN DEL PROYECTO Y PASO A SOPORTE (PMO)
5.- PMO: Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.
INVERSIÓN: Adquisición de licencias software y Mantenimiento Evolutivo.
1. Adquisición de licencias en propiedad o suscripciones de módulos extra.
1. Mantenimiento EVOLUTIVO y Mejoras (media de 480h/año).
Servicios Recurrentes
1. <u>PaaS/SaaS.</u>
2. Servicio de Incidencias 24x7.
3. Servicio de Gestión de Cambios.
4. Servicio de Monitorización y disponibilidad.
5. Servicio de Administración.
6. Servicio de Back-up.
7. Servicio de Recuperación y Continuidad de negocio.
8. Servicio de Seguridad.
9. Servicio de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua.
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

Todo ello, de acuerdo con los requerimientos establecidos tanto en este PPT como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CLAUSULA 2. CARACTERISTICAS DEL MATERIAL Y SERVICIO

En base a lo mencionado, a continuación, se detallan los servicios solicitados y objeto de este contrato.

SITUACION ACTUAL

1.- Análisis de SITUACIÓN ACTUAL.

Como principal referencia en este apartado adjunto se remite la información y documentación detallada con las necesidades que el área de **Comercial y Servicios para su Punto de Venta y tienda On-Line** necesita analizar a nivel de requisitos o procesos funcionales para con ello diseñar la mejor de las soluciones y posteriormente construirla en funcionalidades, informes, aplicaciones, interfases, etc. suponiendo todo este detalle el alcance a cubrir en el proyecto y las necesidades a las que el producto software y/o solución que sugiera el licitante debe dar respuesta.

Se adjunta documento con el detalle de la necesidad tanto desde el punto de vista de lo que es la funcionalidad actual como de su evolución a lo que es la necesidad futura:

VER ANEXO I

Alcance:

Se realizarán sesiones de trabajo y análisis para detalle de los requisitos a bajo nivel hasta su aprobación por parte del equipo de **Comercial y Servicios para su Punto de Venta y tienda On-Line** y Sistemas de Información de, al menos, los siguientes apartados que a su vez sirven junto con lo explicado en el ANEXO I como el alcance a cubrir en el proyecto:

- Sesiones de Análisis y diseño de todo el proceso de venta y puntos de contacto con el cliente, pero también la coordinación con varios proveedores de ornamentos florales y flor cortada, tanto para el pedido como para la entrega, de cara a conceptualización inicial, documentación, validación y posterior implementación técnica.
- Identificación de información de salida a añadir en el producto vendido (desde el Sistema de servicios funerarios hacia el punto de venta & e-commerce), o de entrada (información recibida en el Sistema de servicios funerarios) como es el caso del día y hora de entrega.
- Modificaciones de la web por imagen corporativa. Se adjunta documento.



SFM-DiseNo-manua
l-nueva-imagen_1.00

El licitante que considere necesario recibir el documento debe solicitarlo a concursos@sfmadrid.es

- Carga de artículos a distribuir en una estructura de familias y subfamilias con su descripción, fotos, importe y demás elementos.

Se adjunta catálogo actual a modo de ejemplo/referencia:



catalogo_floristeria
_emsfcm.pdf

El licitante que considere necesario consultar el documento puede descargarlo de la siguiente URL pública:

https://sfmadrid.es/sites/default/files/media/catalogo_floristeria_emsfcm.pdf

- Puntos a resaltar sobre la estructura de artículos o catálogo que se marcan como necesidades mínimas tanto a nivel de la estructura del catálogo como de estos servicios de implementación o soporte de los que se desarrollará en estas sesiones el requisito final:
 - Variantes a configurar en los productos.
 - El catálogo dispondrá de notas privadas para proveedor y administrador, así como referencias internas que faciliten los procesos de gestión administrativos entre SFM y el proveedor.
 - Cada elemento del catálogo tendrá asociado un proveedor por defecto que puede ser modificable.
 - El catálogo admitirá además de fotos medios audiovisuales.
 - Cada elemento del catálogo podrá tener una lista cerrada de modos de envío/entrega, así como términos de pago de la lista global que tenga el sistema.
 - Búsqueda rápida con imagen, precio y botón de carrito.
 - Códigos QR de ficha de producto para su difusión en soportes off-line.
 - Tabla de productos complementarios, combinaciones y demás estrategia de cross-selling desde ficha de producto.
 - Upselling de regalos en carrito.

Incluye hasta 3 cargas iniciales para pruebas, así como una última para entrada en explotación, el proceso de carga se documentará y se soportará con

procesos mecanizados para actualizaciones posteriores incluyendo documentación de posibles integraciones con proveedores.

- Servicios de Carga/Sincronización de datos de clientes desde aplicación de servicios funerarios corporativa (interfase a realizar con la colaboración del equipo de desarrollo de SFM).

Implica igualmente habilitar “single signon” (SSO) desde futura aplicación de cliente a esta solución de punto de venta o e-commerce.

Implica igualmente habilitar SSO y acceso de invitado desde futura aplicación de cementerio virtual a esta solución.

Para estos dos puntos simplemente durante esta implantación se preparará y documentará todo lo necesario que se incluirá como requisito o información de referencia en futuras licitaciones, además de que se incluirán los servicios de soporte y mantenimiento de lo que se desarrolle.

Se parte de la premisa que el mayor esfuerzo de desarrollo a realizar caerá sobre aquellas aplicaciones desde las que el usuario intente navegar hacia el e-commerce y que el e-commerce sólo expondrá alguna facilidad de detección de ese usuario ya logado en una aplicación “de confianza” y no solicitará un segundo login.

- Posibilidad de acceso/compra a la tienda on-line como invitado y por lo tanto sin registro.
- Contemplar la posibilidad que un mismo producto pueda tener 2 tarifas:
 - a particular,
 - o como servicio integral de sociedad o compañía de seguros para gestionar no el cobro o facturación sino su entrega.Los productos incluidos en expedientes de contratación pueden ser canjeados antes de su solicitud al proveedor por otros equivalentes a solicitud del cliente siempre que no se exceda el importe de tarifa con la aseguradora.
- Posibilidad de venta de productos personalizables, por ejemplo, de ramos o flor cortada que se venden personalmente en tienda física pero se tramita por personal de SFMADRID como un pedido más en tienda on-line.
- Posibilidad de generación de pedidos desde otros aplicativos de forma automática, se desarrollarán los servicios WEB necesarios para esta gestión desde el punto de vista de esta solución.
- Posibilidad de lanzar artículos en promoción en un período de validez.

- Posibilidad de establecer grupos de clientes y asignación de descuentos.
- Funcionalidad de verificación de DNI o tarjeta de identificación de empleado, tarjeta T.A.Fo descuento por Sociedad para aplicar el descuento que proceda en cada caso.

Se parte de la premisa que se registrarán en el sistema y mantendrán actualizados los códigos promocionales asociados y que la identificación del DNI es la relativa al propio cliente.

- Una vez el pedido de venta en tramitación las solicitudes que deban llegar a un proveedor se distribuirán automáticamente entre ellos dependiendo de quién sea el proveedor de cada producto con generación vales de pedido a distintos proveedores: ornamentos florales, flor cortada, velas, etc.
- Monitorización estándar desde el sistema de administración de la tienda de la actividad, informes e indicadores comunes a este tipo de implantación relativos a navegación por tienda, tasa de conversión, tasa de abandono, embudos de conversión para Google ADS, etc.

Esta información estará disponible para su seguimiento por la agencia de marketing on-line ya contratada en licitación aparte.

- Facturación desde el sistema con posibilidad de separar solicitante de titular de la factura. Igualmente posibilidad de envío de las facturas realizadas a sistema externo con listado de facturas emitidas y su información de cobro pero también mediante medios automáticos (servicios WEB, se parte de la premisa que los aplicativos que hagan la llamada a estos servicios serán desarrollo de SFMADRID que se adaptará a lo que el producto disponga para esta integración).
- Configuración de diferentes métodos de pago (pay pal, tarjeta -TPV virtual-, transferencia, efectivo y/o pago físico con TPV externo en tienda).
- Funcionalidad de verificación y arqueo de cobros sea por tarjeta o efectivo.
- Funcionalidad de pedido rápido, Check-out en una página optimizado para conversión y evitar abandono.
- Configuración de diferentes métodos de entrega o recogida en tienda, con seguimiento del estado del pedido y mensajes informativos a recibir por correo y/o accediendo la tienda.
- Interfase desde aplicación de servicios funerarios para información de salas, nombre del fallecido y disponibilidad horaria para entregas directas, se impedirá realizar el

pedido si se quiere enviar a una sala si no hay tiempo suficiente como para hacer la entrega.

Incluye integración con el proveedor de envíos y/o dropshipping desde proveedor de artículos.

- Carrito on-line con caducidad y vaciado automático pasados “X” minutos (“X” a configurar).
- Funcionalidad de gestión de reclamaciones, errores, devoluciones, etc.
- Funcionalidad de FAQ’s con carga inicial de los primeros textos. Así como funcionalidad WIKI para documentación de posventa.
- Posibilidad de incluir texto personalizado para las tarjetas físicas, cintas que acompañen a la entrega, el texto tendrá limitación de caracteres dependiendo del medio físico al que el texto vaya orientado.
- Funcionalidad de puntos de fidelización.
- Funcionalidad de campañas, email marketing, promociones, códigos de canjeo. Incluye posibilidad de identificar productos más usualmente comprados o promociones especiales.
- Alta en Google searchconsole, creación de sitemap.xml y robots.txt., en colaboración con la agencia de marketing on-line de la SFM.
- Gestión y alta, así como renovación durante el contrato de un certificado de “compra segura on-line” de reconocido prestigio.

Resto de ámbitos de análisis y diseño:

- Informes operativos y de seguimiento de la actividad y ventas.
- Usuarios y roles a configurar desde el punto de vista interno, pero también de cliente o invitado.
- Interfases con resto de aplicaciones (los anteriormente mencionados).
- Migración inicial de datos (productos, tarifas, medios de envío, maestros, usuarios, etc.).
- Requisitos NO funcionales: ADFS, SSO, Conexión con aplicaciones 3as, Conexión a RPVSFMADRID, etc.
- Plan de PILOTO.
- Plan de Transición y Gestión del Cambio (incluye plan de formación: administración y usuarios finales -con documentación electrónica para su carga en FAQs- por separado).

Entregables mínimos: fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Documento con la descripción funcional detallada a realizar en base a los documentos de partida, pero explicando el requisito al más bajo nivel que permita su posterior implementación en la plataforma sugerida.
Incluye definición de los usuarios y roles.
Incluye detalle de informes y cuadros de seguimiento.
- Documento con el detalle técnico de interfases a realizar.
- Documento con el detalle técnico del modo en el que se va a realizar la migración de datos.
- Plan de PILOTO incluyendo: área y usuarios que se van a implementar dentro del PILOTO, secuencia de procesos o funcionalidades a utilizar y/o tiempo en el que realizará el PILOTO.
- Plan de Transición y Gestión del cambio que detallará todas las tareas a realizar para hacer la transición desde los procesos y aplicaciones actuales a las nuevas, incluyendo el Plan de formación, con documentación por perfiles de uso, calendario tentativo, así como la carga de datos.

IMPLANTACION Y TRANSICION

2.- DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN.

Diseño técnico detallado incluyendo la creación de un entorno de desarrollo con la solución aprobada en la fase de análisis, así como la implementación de la seguridad y roles de usuarios, los informes, los interfases contra entornos de desarrollo o pruebas, así como una primera carga de información.

Alcance:

- El adjudicatario instalará todo lo necesario a nivel de infraestructura, seguridad y aplicaciones y construirá todo el modelo de BBDD, así como cualquier otra parte básica de la solución,
- Realizará la primera carga del modelo previa limpieza de datos en BBDD origen (actividad en la que participará el equipo de desarrollo de SFMADRID pero que será liderada convenientemente por el licitante y será de su responsabilidad).

- Construirá todo el modelo de servicios e interfases, así como las conexiones de seguridad y ADFS/SSO.
- Realizará una primera versión de los documentos de formación para los diferentes perfiles y se afinará el calendario con fechas tentativas más concretas.
- Igualmente, el adjudicatario trasladará lo construido al equipo de la SFMADRID con una formación rápida que les permita realizar las pruebas y coordinará las mismas con el equipo de desarrollo y con el equipo de **Comercial y Servicios**, finalmente se confirmará el área con la que realizar el PILOTO.
- El adjudicatario realizará Plan de PILOTO y pruebas detallado (a nivel de planteamiento y documentación), así como la primera versión del plan de transición y gestión del cambio y preparará el entorno de PILOTO y pruebas, con toda operatividad y simplemente a falta del refresco de datos de inicio.

Entregables mínimos fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Solución desarrollada incluyendo: todos los procesos funcionales, modelo de datos, informes, seguridad y usuarios, conectividad con terceros e interfases, etc.
- Documentación y calendario de formación.
- Plan de PILOTO y pruebas revisado.
- Plan de transición y gestión del cambio revisado (incluye plan de formación).
- Entorno de pruebas preparado para realizar PILOTO.

3.- PILOTO.

Se entiende por piloto, la validación funcional y técnica con un área, el trabajo a realizar por el adjudicatario incluye al menos: validación de la migración de datos, pruebas de rendimiento, verificación de los interfases, usuarios y seguridad de accesos/conectividades, pero también verificación de la documentación de formación y confirmación del plan de transición y despliegue.

Alcance:

- El adjudicatario realizará una primera carga de datos reales, habilitación de conectividades contra 3os, así como cualquier otra actividad de puesta en marcha del entorno usando para ello el plan de puesta en explotación para su validación y ajuste de cara a su uso en la transición real futura.
- El adjudicatario coordinará junto con la SFMADRID el uso del sistema en real para un área reducida, pero de actividad compleja durante al menos un ciclo o período operativo (3 semanas mínimo).

- También se incluye en esta fase la verificación y comparativa contra los datos producidos por entornos equivalentes de las aplicaciones actuales,
- Rectificación de errores y mejoras en la solución,
- Ajustes sobre los documentos y calendario de formación.
- Cierre del plan de transición y gestión del cambio (incluye plan de formación).

Entregables mínimos fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Solución/Plataforma ajustada en todas sus piezas (funcionales y técnicas) y dispuesta para su puesta en real.
- Documentación y calendario de formación definitivo.
- Plan de transición y gestión del cambio (incluye plan de formación) definitivo.

4.- TRANSICIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO.

Se entiende como plan de Transición y Gestión del Cambio el detalle de acciones necesarias por parte del adjudicatario para llevar a su funcionamiento y uso correcto todas las funcionalidades ya implementadas y aprobadas (incluyendo la carga de datos inicial), así como realizar la formación y gestión del cambio del equipo de la SFMADRID que garanticen el correcto uso de la solución en situación real.

Alcance:

- El adjudicatario realizará la formación a usuarios y Gestión del cambio, se asegurará y certificará que los usuarios finales y técnicos que establezca la SFMADRID reciben la adecuada formación con objeto de garantizar la correcta explotación de los sistemas ofertados, así como se mantiene el acompañamiento y gestión de cambio necesario durante los primeros días de uso.
- También realizará la primera carga de datos reales, habilitación de conectividades contra 3os, así como cualquier otra actividad de puesta en marcha del entorno usando para ello el plan de puesta en explotación ajustado después del PILOTO.
- Así mismo completará todo lo necesario para el uso del sistema en real para la globalidad de usuarios, pero entrando en explotación de forma controlada y progresiva, con verificación de los resultados producidos hasta validación de toda la solución.
- Durante el tiempo que sea necesario hasta la estabilización de la plataforma (entendida esta como la finalización de la implantación y su paso a servicios gestionados, de soporte, administración, etc.), el adjudicatario, realizará la rectificación

de errores en la solución con ajustes sobre los documentos de toda la implantación asegurando su actualización.

- Finalmente, el adjudicatario completará el cierre del proyecto de implantación y paso ordenado a servicios recurrentes, mantenimiento evolutivo y soporte.

Entregables mínimos fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Solución/Plataforma ajustada en todas sus piezas (funcionales y técnicas) y en uso real.
- Documentación de implantación actualizada y certificación de paso a servicios recurrentes y soporte (documentación funcional, técnica, de servicios de alojamiento y de servicios gestionados o mantenimiento, pero también de las piezas software implantadas).
- Formación a usuarios: ejecución del plan de formación, así como las jornadas de acompañamiento.

Las definiciones de las diferentes iniciativas formativas se determinarán al menos con el siguiente detalle:

- CIF, Teléfono, dirección de la empresa que imparte la formación
- título de la formación,
- colectivo a la que va destinada,
- objetivos principales de la formación,
- detalle concreto de días,
- número de horas de cada día, temario,
- DNI, nombre y contacto (email y teléfono) del formador

Los contenidos se trasladarán con 2 semanas de anticipación a la SFM para su revisión y posibles mejoras/ajustes, una vez estos contenidos sean validados

Todas las formaciones deberán tener al menos dos sistemas de medición:

- una encuesta final en la que se valore la formación en sí, conocimientos del formador, medios, etc.
- un examen en el que valorar la eficiencia de la formación, siendo este un examen individual por asistente que permita ver el progreso de conocimientos, en el caso de que haya asistentes que no hayan superado los conocimientos mínimos del examen se les deberá incluir en otra convocatoria hasta lograrlo o trabajar con ellos en el refuerzo de conocimientos que lo consiga.

Los materiales de formación (documentos, presentaciones, documentos de reciclaje, encuestas, etc.) se entregarán en formato electrónico para su publicación en portales de formación on-line.

5.- El resto de información necesaria y a tener en cuenta en este proyecto/servicio.

Otros aspectos técnicos del producto/desarrollo software o de la plataforma de la Tienda Online obligatorios:

- Aplicación web a implantar con front-end capaz de funcionar de manera óptima en dispositivos móviles, destinada a cliente y sus familiares, amigos o interesados durante un proceso de duelo con SFM nivel individual (modelo Business to Customer)
- Capacidad de acceso mediante Single Sign-On (SSO) por parte del personal de la SFM, pero también a/o desde otras aplicaciones colaterales como aplicación de cliente, red social, cementerio virtual.
- La aplicación Web será accedida desde una **URL privada** del tipo: **https://tiendaonline.sfmadrid.es**, SFMADRID aportará el dominio y nombre definitivo, así como el certificado de seguridad SSL de la misma y lo mantendrá renovado durante la contratación.
- Plataforma segura con cumplimiento de los estándares de seguridad tanto a nivel de datos personales (LOPD, RGPD) como a nivel de datos de medios de pagos on-line del cliente.
- Plantilla web "responsive" personalizable (tanto en contenido como en imagen corporativa), que permita adaptarse a dispositivos del tipo quiosco físico tanto en tamaño como en contenidos.
- Plantillas de comunicaciones e emails personalizables (tanto en contenido como en imagen corporativa).
- Actividad de correos monitorizable con ratios de acceso y conversión de aquellas comunicaciones que salgan desde la propia plataforma.
- Auditoría de cookies con redacción de texto legal. Cumplimiento ley de Cookies.
- Optimizador de rendimiento de la tienda para mejora de SEO on-page, datos estructurados (rich snippets), enlazado interno automático, creador de bloques personalizados, en colaboración con la agencia de marketing on-line de la SFM.
- Español como idioma base.

- Generador de sitemap avanzado, en colaboración con la agencia de marketing on-line de la SFM.

Otros aspectos técnicos del producto/desarrollo software o de la plataforma de la Tienda Online opcionales:

- Integración con WhatsApp (en el caso de clientes actuales con su teléfono, en el caso de clientes anónimos con el que ellos nos determinen).
- Chat online.
- Posibilidad de códigos Captcha en formularios.
- Posibilidad de varios idiomas siendo Español el idioma base.

Entornos y resto:

- El adjudicatario aportará al menos entornos de PRE y PROD en hosting con la categoría mínima mencionada en el pliego administrativo al respecto y entorno de DESA en sus servidores locales, dichos servidores serán conectados por el adjudicatario y con sus medios propios a los homónimos en la arquitectura de servidores de la SFMADRID sea propia o sea de cualquier otro proveedor siempre siguiendo las normas de seguridad y protocolos de la SFMADRID con conexiones seguras y cifradas estando TODO ello incluido en el coste de implantación y/o recurrentes.

La plataforma contendrá todo lo necesario tanto a nivel de sistema operativo, bbdd, software punto de venta e-commerce, certificados, como incluso de licencias de productos o paquetes funcionales necesarios para la instalación quedando todo incluido en el importe de implantación o de la mensualidad sin costes extras para SFMADRID y además se mantendrá administrada y actualizada a todos los niveles durante el contrato.

- El adjudicatario realizará la conexión segura con la Red Privada Virtual (RPV) de la SFM cumpliendo políticas de la RPV, etc. incluyendo todo el equipamiento y/o servicios necesarios para ello dentro del precio de la mensualidad / anualidad, así como su mantenimiento correctivo y evolutivo.
- Se incluyen igualmente todos los servicios y equipamiento necesario para habilitar y mantener la conexión al directorio activo de la SFM al menos para:
 - Gestión de identidades o Sincronización de altas/bajas/modificaciones de usuarios
 - Gestión de autenticación o Single Sign-On.
- Para la creación de usuarios se seguirán las normas establecidas a nivel de seguridad de la información en la SFM:

Las Políticas a configurar serán:

Los usuarios finales SIEMPRE estarán vinculados al directorio activo (ADFS) y con SSO.

En el caso de que la infraestructura de PaaS sea de uso exclusivo de la SFMADRID, la nomenclatura de usuarios de servicios, sistema operativo y admin que no usen en modo operativo el sistema seguirá la siguiente;

admin_emsfweb_ftp

siendo Admin la función, en este caso administrador
emsfweb la solución/entorno/aplicación
ftp el servicio dentro de esa solución/entorno/aplicación

Caducidad o renovación de contraseña de usuarios de administración y sistema operativo de 12 meses a realizar de forma controlada/planificada.

Para todos los usuarios la contraseña generada inicialmente en la creación o reseteo forzado de la misma debe ser cambiada por el usuario por una que sólo conozca él en su primer acceso.

Complejidad de la contraseña:

CARACTERES -> 8

MAYS. -> 1 carácter al menos obligatorio

MINS. -> 1 carácter al menos obligatorio

NÚMS. -> 1 carácter al menos obligatorio

CARACTERES ESPECIALES {!(|".\$€%&/=¿?Ñ* -> SI

3 INTENTOS hasta bloqueo

DURACIÓN DEL BLOQUEO -> INDEFINIDO

GESTION DEL PROYECTO Y PASO A SOPORTE (PMO)

5.- PMO : Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.

El servicio por la parte del adjudicatario que gestione este proyecto será un equipo técnico con conocimiento directo del ámbito de estos servicios y que aporte liderazgo y seguimiento desde una posición funcional, técnica y de gestión y no sólo de gestión o sólo técnica. Se entiende esta posición como una oficina con capacidad de planificación y coordinación de tareas y equipos incluyendo equipos internos y de terceros de la SFM.

Alcance / Entregables mínimos:

- Trabajo on-site durante toda la implantación (no se prevé una dedicación full-time para este proyecto).
- PMO
- Seguimiento periódico
- QA
- Planes de remediación
- Cierre del proyecto y activación servicios de soporte.

INVERSION: ADQUISICION DE LICENCIAS SOFTWARE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

1.- Adquisición de Licencias en PROPIEDAD, suscripciones de módulos extra:

Se parte de la base que todo el sistema se instala y/o desarrolla con licencias OpenSource y que la instalación se registra a nombre de la SFM como usuario, el adjudicatario incluirá en el importe de implantación o en la mensualidad de PaaS/SaaS el importe necesario como para mantener todas las licencias instaladas en versiones actualizadas y dentro de la garantía y mantenimiento del fabricante o comunidad OpenSource asociada.

Igualmente, en este importe se incluirán las suscripciones extra de posibles módulos que dependiendo del sistema seleccionado pudieran suponer un extra (tpv, cross-selling, pedido rápido, etc.)

Acceso a las actualizaciones del software de forma ilimitada (legales, seguridad, errores, etc.).

Margen de crecimiento de un 10% sobre lo inicialmente instalado sin incremento del importe.

1.Mantenimiento EVOLUTIVO y Mejoras:

Se entiende como Mantenimiento Evolutivo de las aplicaciones, aquellas peticiones de evolutivos menores que tengan pequeño impacto o que puedan ser resueltas sin la necesidad de la metodología de un proyecto y/o con estimación inferior a 60h de esfuerzo, aplicables a la funcionalidad, a las licencias, al servicio SaaS, etc.

El mantenimiento evolutivo se trata como paquete de horas anuales con tarifa única y genérica para todo el servicio y su protocolo de uso y consumo se determina en el apartado “3.- Servicios de Gestión de Cambio”.

NOTA importante: la facturación de la bolsa de evolutivos del primero de los años se realizará al completo independientemente de que se hayan realizado solicitudes sobre ella.

SERVICIOS RECURRENTE

1.- **MENSUALIDAD PaaS/SaaS.** PaaS = Plataforma como servicio; SaaS = Software como servicio

Alcance / Entregables mínimos:

Servidores, servicios de seguridad, conectividad y resto de servicios de CPD para alojamiento de la solución a dimensionar por parte del licitante.

Actualizaciones de la plataforma ilimitadas tanto del software base como de la tienda on-line o cualquier otro (seguridad, errores, etc.), incluyendo costes de instalación, adaptación y/o cualquier otro.

Margen de crecimiento de un 10% sobre los servicios inicialmente instalados, servicios recurrentes y soporte una vez finalizada la implantación inicial (se excluyen los importes de implantación) sin incremento del importe.

El equipamiento, servidores, software, licencias, conexiones y/o cualquier otra parte de esta solución deberán estar siempre en correcto estado de uso y con garantía del fabricante e incluido en el coste de la solución.

Disponibilidad del 99,7% en 24x7 de todos los elementos de la solución en base al diseño final de la arquitectura de funcionalidades e interfases.

2.- **Servicios de Incidencias 24x7/8x5 (*).**

Sistema de ticketing y protocolo de resolución de incidencias con aplicabilidad a todos los bienes y servicios implantados.

El adjudicatario deberá diseñar los sistemas de monitorización necesarios para anticipar caídas de los bienes y servicios implantados y asegurar el cumplimiento de los SLA's.

Se parte de la premisa que los servicios se deben diseñar como servicios de uso intensivo y poca tolerancia a fallos, 24x7 con alta disponibilidad y redundancia, así como con una rápida recuperación en el caso de fallos.

En actividades de **resolución de incidencias y mantenimiento correctivo**, el equipo de la SFMADRID actuará cuando sea necesario como equipo de diagnosis y primer nivel de soporte y posteriormente el equipo del adjudicatario realizará el resto del trabajo hasta resolución incluyendo cualquier necesidad de desplazamiento o trabajo de campo.

En horario fuera de soporte del área de IT de la SFMADRID los directores y responsables de

servicio actuarán como personal de contacto, para facilitar su gestión el adjudicatario proveerá a la SFMADRID de un/unos formularios con el protocolo de información que el usuario debe documentar antes de llamar a soporte con aquellas verificaciones y diagnosis necesarias a realizar desde el punto de vista de un usuario y que aceleren la resolución de la incidencia al adjudicatario.

Escalado de incidencias ilimitado, desde la plataforma de ticketing de la SFM, por correo y telefónico todo ello con garantía de resolución por el siguientes SLAs:

(*) tiempos de respuesta / resolución en servicio:

- Para los servicios de PaaS el horario de servicio será 24x7
- Para los servicios de SaaS, se entienden como aquellos vinculados a la aplicación y asistencia a usuario, el horario de servicio será 8x5

Incidentes críticos (caída completa o imposibilidad de tramitar ventas) = 20' / 4h 98% de las ocasiones

Incidentes importantes (lentitud de navegación o imposibilidad de acceder al sistema) = 30' / 8h 98% de las ocasiones

Incidentes básicos (fallos puntuales no recurrentes) = 30' / 16h 98% de las ocasiones

Se considerarán incidencias críticas las que afecten a la tramitación de los pedidos, entregas o pagos, al acceso a la plataforma del administrador o a más del 75% de los clientes/usuarios finales.

Se considerarán incidencias importantes aquellas que afecten a un volumen superior al 50% de los clientes/usuarios finales.

El resto de las incidencias se considerarán básicas.

Incidencias reabiertas (la incidencia no ha sido resuelta) $\leq 1\%$

En la resolución se emitirá en un 25% de los casos encuesta al usuario.

Puntuación media en encuestas ≥ 8 puntos sobre 10 durante los 3 primeros meses y 9 a partir del 3er mes en adelante

TODAS las respuestas inferiores a 6 puntos deberán tener un plan de remediación con eliminación de causa raíz (se presentarán informes en seguimiento del servicio).

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia con medios propios y con equipamiento propio dentro del tiempo de resolución marcado en SLA.

3.- Servicios de Gestión de Cambio

Alcance / Entregables mínimos:

- Cada solicitud de mantenimiento evolutivo se recibirá por parte del proveedor desde aquellos usuarios autorizados (por ejemplo, Marketing y Comercial/Servicios) o desde Sistemas de información (o proveedores que desde Sistemas de Información designemos como autorizados).
- El adjudicatario recibirá la solicitud y valorará el esfuerzo y plazo de entrega y someterá dicha información a aprobación de Sistemas de Información tanto a nivel de solución funcional/técnica como a nivel de costes y fecha de entrega.
- En caso de ser aprobada se planificará la entrega en base al plan establecido hasta aceptación, se entiende como entrega aceptada aquella que se pasa a PROD después de la aprobación del solicitante en PRE, la fecha que se tomará para el SLA será la de la aprobación en PRE.
- A la finalización de la modificación y su paso a producción se realizará la facturación de las horas inicialmente aprobadas. Se facturará todo lo entregado y acumulado en ese mes en facturación mensual.

Las peticiones que se soliciten en este marco de servicios para **mantenimiento evolutivo** se determinarán con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA de cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones.

Para los pasos a PROD cuando los cambios no requieren inmediatez se determinará una periodicidad mínimo bisemanal, se prevé una intensidad de cambios alta durante los 6 primeros meses y que esta descienda sustancialmente a partir de ese momento.

Para peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución concreta y sin estimación previa de < 4 horas y cumplimiento en un 98%.
Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia con medios propios y con equipamiento propio dentro del tiempo de resolución marcado en

Pliego de prescripciones técnicas

SLA.

4.- Servicios de Monitorización y disponibilidad.

Alcance / Entregables mínimos:

Se realizará una configuración de monitorización personalizada a la implantación que dará cobertura tanto al aspecto técnico (servicios de comunicaciones, servidores, CPD, etc.) como al funcional (la propia funcionalidad de la Tienda Online e interfaces con terceros o pasarelas de pago), de capacidad de uso del aplicativo por el usuario y/o los interfaces o servicios asociados entendiendo disponibilidad como el concepto de uso de la solución global en todos sus aspectos.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

Disponibilidad del 99,7% en 24x7 de todos los elementos de la solución en base al diseño final de la arquitectura de funcionalidades e interfaces.

5.- Servicios de Administración.

Dentro de estas actividades se incluyen todas las relativas a la administración y mantenimiento preventivo, el adjudicatario ofrecerá un servicio de mantenimiento preventivo que complemente al correctivo de puntos anteriores. Entenderemos por mantenimiento preventivo aquellas tareas diseñadas con el objetivo de anticiparse a cualquier incidencia o problema que pudiera surgir.

Para ello se revisarán los equipos, sistemas, software, plataformas y servicios, realizando pruebas y estudios periódicos que verifiquen su correcto funcionamiento. El adjudicatario elaborará un plan completo de tareas a realizar a nivel preventivo para el mantenimiento del sistema.

El adjudicatario contemplará un plan con la actualización de versiones que corrijan errores conocidos de los equipos, sistemas, software, plataformas y servicios instalados, se deberá asegurar en todo momento que todos los componentes de la solución permanezcan en correcto uso y con garantía en vigor de sus fabricantes.

Finalmente es importante que el adjudicatario también tenga en cuenta y que valore adecuadamente que cualquier cambio o upgrade deberá realizarse manteniendo en la medida de lo posible la coherencia y compatibilidad de la implantación y que si es necesario conllevará el consecuente reciclaje de formación/gestión del cambio (a técnicos y usuarios) y por supuesto upgrade de la documentación asociada.

Alcance / Entregables mínimos:

Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, mantenimiento preventivo, etc.

Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de crecimiento y espacios, etc. etc.

Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio con sus SLA's ya descritos.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital.

6.- Servicios de Back-up.

Alcance / Entregables mínimos:

Se realizará una configuración de back-up personalizada a la solución para aquellos bienes o servicios que lo requieran.

La estrategia de back-up permitirá la restauración rápida de la plataforma y sus datos, conexiones con terceros o cualquier otro elemento externo o software que gobierne la solución, integraciones y demás.

Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por el proveedor.

Solicitudes de Recuperación de archivos/datos con SLA, cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

7.- Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio

El adjudicatario proveerá los procedimientos necesarios a ejecutar ante fallos o errores que se pudieran dar en los bienes o servicios contratados. Por la criticidad del negocio de la SFM se establecerán planes de verificación de la continuidad de los servicios contratados y el adjudicatario propondrá simulacros planificados para verificar la continuidad del servicio.

Los servicios de recuperación ante fallos y plan de continuidad se ejecutarán al menos una vez al año y se mantendrán actualizados con frecuencia mensual y/o ante cambios de gran

impacto.

Se entiende este servicio de recuperación como una solución que se basa en el servicio de back-up (explicado en punto aparte) de recuperación en el mismo site desde el que se presta el servicio regular, no existe centro alternativo, sino que simplemente se protege la solución y los datos con back-up y capacidad de restauración y recuperación con éxito.

Capacidad de recuperación desde cero, pero también parcial ante fallos o errores de partes concretas de la solución.

Dentro de estos servicios se enmarca igualmente la definición de un plan de emergencia que contendrá la descripción del plan de actuación que deberá seguirse en el caso de que se produzca un desastre o incidencia en el servicio con el protocolo de pasos para actuar de forma rápida (dicho plan se incluirá en la documentación de implantación y estará actualizado en la misma medida que ella).

Alcance / Entregables mínimos:

Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual de su correcto funcionamiento.

Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores, a solicitar mediante petición a este servicio.

RTO y RPO a detallar por el proveedor.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

8.- Servicios de Seguridad

Conexión segura con Red Privada Virtual de la SFM cumpliendo políticas de la RPV y Directorio Activo, etc. incluyendo equipamiento y/o servicios en caso de necesidad dentro del precio de la mensualidad / anualidad, así como su mantenimiento correctivo y evolutivo.

Servicios de monitorización de seguridad global de toda la implantación a nivel interno y especial atención a las interconexiones con terceros y accesos; y coordinación con los servicios centrales de seguridad de red que tiene contratados la SFM.

Igualmente, los servicios de verificación de seguridad (análisis de vulnerabilidades, penetration test, etc.) se ejecutará a la finalización de la implantación y posteriormente una vez al año o cuando se hagan cambios significativos en la implantación, las excepciones que se encuentren en estas verificaciones a nivel de Tienda Online se tramitarán mediante el servicio de gestión de incidencias o el de mantenimiento evolutivo según su naturaleza.

Pliego de prescripciones técnicas

Aplicación del parchado y resolución de vulnerabilidades y/o amenazas de sistema operativo, software base o servidores a través de servicio de administración.

En caso de ataque o infección por virus, actuación de bloqueo de la amenaza en menos de 4h con horario de servicio 8x7 o 24x7 en aquellos ataques que impacten en el nivel de disponibilidad, eliminación total del virus o la amenaza y actualización de los sistemas en menos de 12 horas desde detección.

El adjudicatario justificará en su respuesta a este pliego el plan de trabajo a este respecto teniendo en cuenta que debe cumplir normativa 27001 así como PCI-DSS tanto en la realización de los servicios como en el caso de que en su ejecución existan incidencias.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia.

9.- Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua

Sistema de Cálculo y seguimiento de los niveles de servicio (SLAs), diseño y ejecución proactiva de planes de mejora (con aplicación para todos los bienes y servicios).

La empresa adjudicataria deberá proporcionar las herramientas necesarias para la medición de la calidad del servicio y facilitar periódicamente los datos correspondientes basados en medidas objetivas que permitan acreditar la calidad del servicio prestado, así como su auditoría en el caso que se requiera.

Las paradas de servicio programadas por el contratista de cualquier bien o servicio de este pliego deberán avisarse con una antelación mínima de cinco días laborables para solicitar la conformidad con la SFM, proporcionando entre otros datos, fecha y hora de la parada, duración estimada, objeto de la intervención, tareas a realizar, elementos y servicios afectados por la parada, así como datos de las personas encargadas de su ejecución.

Asimismo, el compromiso de calidad se medirá en relación al tiempo medio de detección y comunicación de averías y el tiempo medio de resolución de las mismas.

El licitante podrá incluir otros SLA's que no se encuentren reflejados y que aporten elementos adicionales a los servicios solicitados, aunque como mínimo deberá asumir los aquí detallados.

El equipo responsable por la parte del adjudicatario que gestione este servicio será un equipo técnico con conocimiento directo funcional y técnico dentro del ámbito de estos servicios y que aporte liderazgo y seguimiento desde una posición funcional, técnica y de

gestión y no sólo de gestión, se entiende esta posición como un área que haga el correcto seguimiento y que aporte mejoras tangibles a la solución y servicios.

Alcance / Entregables mínimos:

Seguimiento periódico mensual en detalle con informes de la actividad, así como de los SLA's y niveles de su cumplimiento.

Programa de Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global, aseguramiento de la calidad a sugerir por el solicitante, que al menos contenga lo siguiente: planes de mejora del servicio 2 veces al año con planes reales que mejoren la tecnología o usabilidad o que repercutan en mejora de costes o percepción de usuario y que tengan un plazo de implantación en menos de 1,5 meses. Estas mejoras no supondrán facturación extra alguna para la SFM sino que se implantarán en el servicio para aprovechamiento y mejora mutua.

Cumplimiento de la entrega de los informes de seguimiento y punto de situación del servicio a tiempo en un 98% de las ocasiones (2º día laborable de cada mes)

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFMADRID en caso de emergencia y para las reuniones periódicas de seguimiento.

DOCUMENTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS, ASÍ COMO EL PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

1.- Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

Alcance / Entregables mínimos:

Documentación detallada de la solución: funcional, técnica, etc. pero también con detalle de los servicios gestionados y su protocolo de actuación, así como medición de los SLA's para certificación del cierre de la implantación previa a al cierre del proyecto y paso a soporte, con aprobación por parte del equipo de soporte del proveedor que se haga cargo de los servicios recurrentes.

Esta documentación incluirá igualmente un plan de devolución del servicio detallado para el caso a migración a otra solución y el ya mencionado plan de emergencia comentado en el puto de servicios de recuperación y continuidad de negocio.

Actualización de la documentación cada mes ante cualquier cambio realizado en el entorno fruto de la actividad de los servicios recurrentes de soporte y gestión del cambio y/o

cualquier otro.

Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio con todo el protocolo y detalle de la creación en el nuevo entorno, así como del método más rápido y seguro para su migración.

El plan de devolución del servicio se diseñará para una ejecución inferior a 1 mes desde su inicio y no supondrá un coste extra para la SFM.

Cumplimiento de los plazos de entrega de la documentación en un 98% de las ocasiones.

CLAUSULA 3.- FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de implantación se realizarán en su totalidad en las oficinas de la SFM, los servicios de soporte se realizarán donde mejor determine el adjudicatario, asegurando siempre los niveles de servicio.

La fecha de finalización de la implantación e inicio de los servicios recurrentes será de **no más de 3 meses desde el inicio del proyecto**, teniéndose en cuenta que **se deben ir realizando pilotos, migraciones y entregas de la solución**, se adjunta plan de proyecto de referencia, el cual no se puede variar en el orden de ejecución, aunque si en plazos/duraciones sin superar el plan global de implantación:

Punto de Venta	Predecesoras/D dependencias	1				2				3			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
1.- Análisis de SITUACIÓN ACTUAL.	N/A												
2.- DISEÑO / CONSTRUCCIÓN.	1												
3.- PILOTO.	1;2												
4.- TRANSICIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO.	3												
1. Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.	N/A												

El inicio del proyecto se iniciará **15 días después de la formalización de la contratación**.

CLAUSULA 4.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante la SFM, como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con la entrega y los trabajos encomendados o incidencias que puedan surgir ante la contratación de esta prestación, bien por indicación de la SFM o del propio proveedor.

Por la SFM.

CONFORME: El adjudicatario

ANEXO I



Servicio de Floristería

Análisis Funcional

Contenido

Contenido.....	27
1 Introducción	28
2 Objetivos	28
3 Conceptos Básicos.....	28
4 AS-IS.....	29
4.1 Descripción	29
4.2 Tienda de Flores	30
4.2.1 Venta de flores	30
4.2.2 Pedidos a proveedores.....	30
4.2.3 Resumen de cobros en Tienda de Flores	32
4.3 Prestaciones complementarias de Expediente de Contratación	32
4.4 Menú Actual – Tienda de Flores.....	33
4.4.1 Elegir en el menú principal Ventas/ Hacer venta.-.....	40
4.4.2 Elegir en el menú principal Pedido de Flor.-	42
4.4.3 Elegir en el menú principal Recepción de Coronas Contratadas.-	42
5 TO-BE.....	44
5.1 Diagrama de entidad relación	44
5.2 Descripción.....	45

1 Introducción

Este documento muestra una descripción detallada del Servicio de Floristería actual (AS - IS) generando un backlog como punto de partida para mejorar el proceso actual.

Para ello se realizaron diferentes reuniones con la(s) persona(s) de la SFM con el conocimiento de negocio suficiente y como Dueño de Producto/Product Owner.

Siguiendo prácticas de trabajo agile se detallan las historias de usuario suficientes y con el suficiente nivel de detalle (Definition of Ready) y se analiza cómo se desea que sea la situación futura en base a dicho estudio (TO –BE).

2 Objetivos

El objetivo de este documento es detallar cada una de las funcionalidades que tienen lugar en la Tienda de Flores.

3 Conceptos Básicos

A continuación, se definen una serie de conceptos básicos que se repiten a lo largo del documento:

Expediente de Floristería: Se le denomina a la entidad que se origina al hacer una venta de flores.

Actor: Un actor es una entidad externa al sistema (persona o cosa) que puede interactuar con el mismo.

Caso de uso: Un caso de uso es una descripción de la secuencia de interacciones que se producen entre un actor y el sistema, cuando el actor usa el sistema para llevar a cabo una tarea específica.

Diagrama de casos de uso: El diagrama de casos de uso muestra la relación entre los actores y los casos de uso del sistema. Representa la funcionalidad que ofrece el sistema.

Diagrama de estados: El diagrama de estados muestra la secuencia de estados por los que pasa una contratación a lo largo de su vida.

Actores:

- Solicitante.
- Personal Tienda de Flores.
- Sistema.
- Vale de pedido.

4 AS-IS

4.1 Descripción

La prestación de floristería que ofrece la SFM ocurre en los siguientes momentos:

- Desde Contratación, los asistentes ofrecen tipos de corona que van asociadas al presupuesto y se contratan como prestaciones complementarias del servicio funerario a contratar.
- Desde la Tienda de Flores se crean expedientes de floristería que pueden estar asociados a expedientes de contratación porque desde floristería se le puede asociar al fallecido y cargar el resto de información.

La numeración para los expedientes de floristería va del 7.000.000 al 7.999.999.

Abajo se puede ver todos los códigos de expediente que se manejan en la organización, aunque únicamente los de Tienda de Flores son los de ámbito de este documento:

Número expediente	Tipo expediente
0000001 al 0999999	Expedientes de contratación (comercial)
3000000 al 3999999	Expediente de exhumación general de Cementerio
4000000 al 4999999	Expedientes de recogidas judiciales sin contratación
	Expedientes de restos patológicos
5000000 al 5999999	Expedientes de reducciones y traslados
6000000 al 6999999	Expedientes de ruinas de cementerios
7000000 al 7999999	Expedientes de floristería
8000000 al 8999999	Expedientes de renovación de cementerios
9000000 al 9999999	Expedientes de ventas sin fallecido

4.2 Tienda de Flores

4.2.1 Venta de flores

La tienda de flores gestiona sus pedidos y cobran al momento de clientes según los medios de pago que se tienen establecidos a día de hoy en la organización.

Desde el programa de la tienda de flores se genera un expediente de floristería, se puede asignar a un fallecido y cargar la información de sala del tanatorio donde se debe entregar o se indica a qué ubicación llevarlo. Desde un expediente de contratación se pueden consultar los expedientes de floristería que tiene asociado dicho expediente de contratación.

Si el expediente de floristería es del mismo día se pueden modificar todos los conceptos y cobros. Una vez pagado se puede anular el cobro y volver a cobrar desde otro pagador pero no se pueden modificar los conceptos que alteran el importe.

Hay un sistema de venta también por teléfono. Se hace el cobro por teléfono, y la factura se envía por correo electrónico o se deja la factura en recepción para que la recoja el solicitante o titular de la factura. Desde la web de SFM aparece el catálogo de flores por facilitar la venta telefónica. Es un menú que no está accesible a simple vista ni y el catálogo no se encuentra en el detalle a primer nivel de desglose en el menú de Floristería.

La tienda de flores se encarga de recepcionar, como punto de entrega, los pedidos que trae el proveedor y validar que es como corresponde: color, tipo, banda de la dedicatoria, etc. y graban la hora en la cual reciben los pedidos de coronas. La tienda de flores recibe y controla todos los pedidos propios de la tienda y también de los pedidos que se crean en el expediente de contratación desde el departamento Comercial.

La tienda de flores no cuenta con un sistema de gestión de stock y avisos automáticos de existencias ni lleva un control detallado de mermas.

Desde las 22h no hay servicio de tienda de flores y los pedidos que entran los validan a la mañana siguiente.

La tienda también vende velas y quiere vender más productos afines.

Y siempre emite tickets de compra, solo se generan facturas si las solicita el comprador. Hacen arqueos de caja al acabar cada jornada laboral y luego se contabiliza desde el departamento de Administración.

4.2.2 Pedidos a proveedores

Pliego de prescripciones técnicas

Actualmente SFM tiene 2 proveedores para los pedidos de flores: uno para el pedido de flor cortada, que solo se hace desde tienda de flores y otro para el pedido de ornamentos florales ya hechos como coronas y centros, etc. que se pueden hacer desde Tienda de Flores o desde Departamento de Contratación asociado a un presupuesto inicial o ampliación de presupuesto de un expediente de contratación y en este caso la tienda de flores no interviene, es directamente un pedido del departamento de Contratación a proveedor de ornamentos florales.

Los pedidos a proveedores de flores cortadas y ornamentos se hacen a través del envío de un fax y se envía una copia en formato digital por correo electrónico. Del pago a proveedor ya se encarga el Departamento de Administración, que validan los albaranes de pedidos y emite las facturas a proveedores.

El fax y correo electrónico de ornamentos florales se envía con los vales de pedidos complementarios desde la propia aplicación de Contratación al contratar una prestación complementaria de coronas en el expediente de contratación de servicios funerarios. Y desde Tienda de Flores también se envía fax y correo electrónico a proveedor de ornamentos florales al crear un expediente de floristería de elementos montados como coronas, cruces, etc. Para el caso de proveedor de ornamentos florales sí se podría dar el caso de multi proveedores.

Y el fax y correo electrónico también se envía desde la Tienda de Flores al realizar pedidos de flor cortada y material de floristería que sólo va a haber un único proveedor.

Los proveedores tienen un compromiso establecido de tiempo máximo de entrega de pedidos de 2 horas.

Actualmente los pedidos a proveedores de flor cortada y de ornamentos florales se envían por fax y correo electrónico. Siempre se usan las 2 vías. Y como no hay confirmación de la recepción del fax por parte del proveedor, se hacen llamadas de teléfono para confirmar el recibo del pedido y avisar al proveedor.

Si un pedido no se entrega correctamente, se actualiza el pedido de flor cortada en el momento de la entrega. Por ejemplo, se pide un paquete con gladiolos y rosas, y sólo me entregan rosas, hay que actualizar el pedido con lo que llega realmente, se hace el cierre del pedido y genera 2 copias del albarán de pedido con las cantidades actualizadas y debe ser firmado por el personal de floristería y por el proveedor como constancia de la entrega de pedido.

Para realizar pedidos no interviene departamento de Compra, se hace directamente desde tienda de flores al proveedor de flor cortada. Por cada entrega de pedido se queda con la copia del albarán y mensualmente entrega en Compras la relación de albares mensuales, que se validan y se tramita el pago a proveedor.

4.2.3 Resumen de cobros en Tienda de Flores

Actualmente la SFM hace los cobros propios de la tienda de flores y también hace cobros totales o parciales de expedientes de contratación, según los conceptos del presupuesto que se deseen pagar.

Desde la tienda de flores se utilizan 2 aplicaciones diferentes para lo vendido desde contratación y otra para lo vendido por tienda. Y se hacen por separado 2 arqueos de caja distintos

El arqueo de caja se hace al finalizar cada turno, cada turno solo tiene un empleado en la tienda de flores y al finalizar su jornada deja todos los tickets y el efectivo en caja central y por separado también deja lo que se haya cobrado de algún expediente de contratación.

Todas las mañanas desde Caja sacan el listado de cobros de la tienda de flores del día anterior. En el listado se hace por número de expediente de floristería, abonante, fallecido, importe, cuándo se factura y forma de pago y el importe total debe coincidir con el resumen de cobros del día que detalla cuánto se cobró en efectivo, cheque, transferencia, tarjeta y financiado.

4.3 Prestaciones complementarias de Expediente de Contratación

A su vez, existen recursos complementarios que se contratan como es caso de coronas que aparecen en el presupuesto de contratación. Por lo general, si es un Servicio Integral, la póliza de Sociedad cubre el coste de al menos una corona. Y se debe guardar en el sistema la siguiente información:

- Si es corona o centro.
- Modelo de corona o de centro.
- Lugar donde se debe servir.
- Fecha y hora.
- Proveedor que sirve el pedido. (Actualmente existe un único proveedor, pero se debe contemplar la posibilidad que existan varios proveedores para la misma prestación).
- Mensajes en cintas, colores de la flor
- Observaciones.

Dentro de prestaciones de Datos de Corona en el expediente de contratación se puede elegir corona, o centro pero también se pueden elegir ramos de flores (con importe equivalente al que incluyen los servicios integrales de compañías de seguros) y se le puede encargar al proveedor de ornamentos florales añadiendo observaciones del cambio, pero también por horario, tipo de flor, inmediatez, entre otros criterios, se puede pedir desde Contratación a Tienda de Flores hacer el ramo y no se factura desde tienda porque ya se cobra la corona

desde el expediente, aunque sea canjeable por un ramo equivalente. Se procura no hacerlo salvo casos excepcionales por las situaciones que puede acarrear.

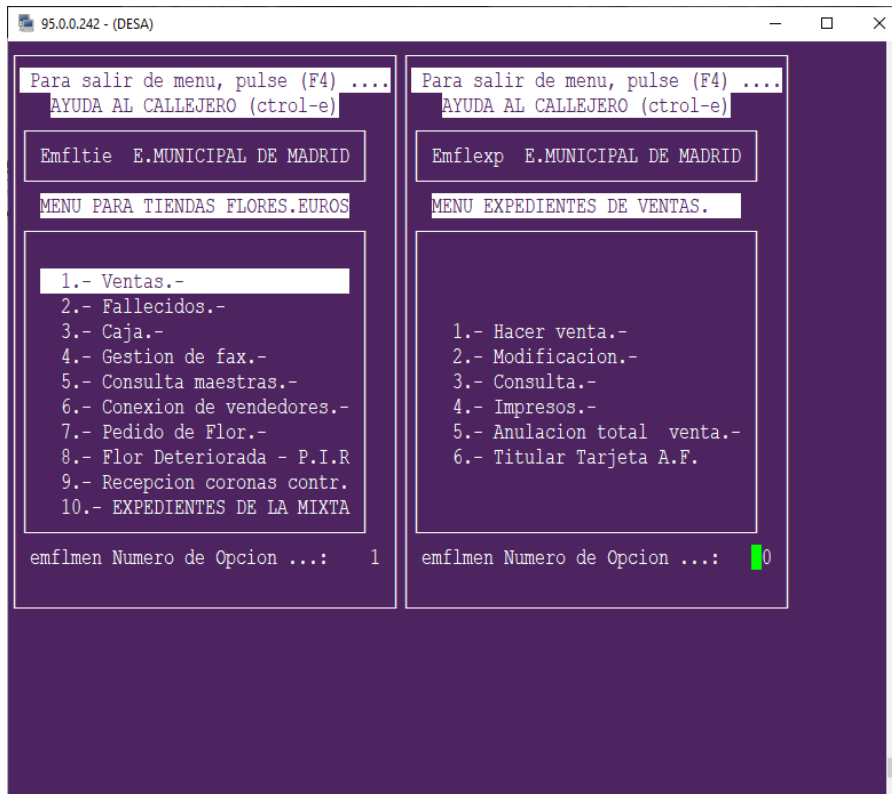
Los vales a proveedor se les envían por fax y en formato digital por correo electrónico y se gestionan desde el propio servicio de contratación de expediente.

La Tienda de Floristería se encarga de validar que sea correcta la entrega según las especificaciones contratadas.

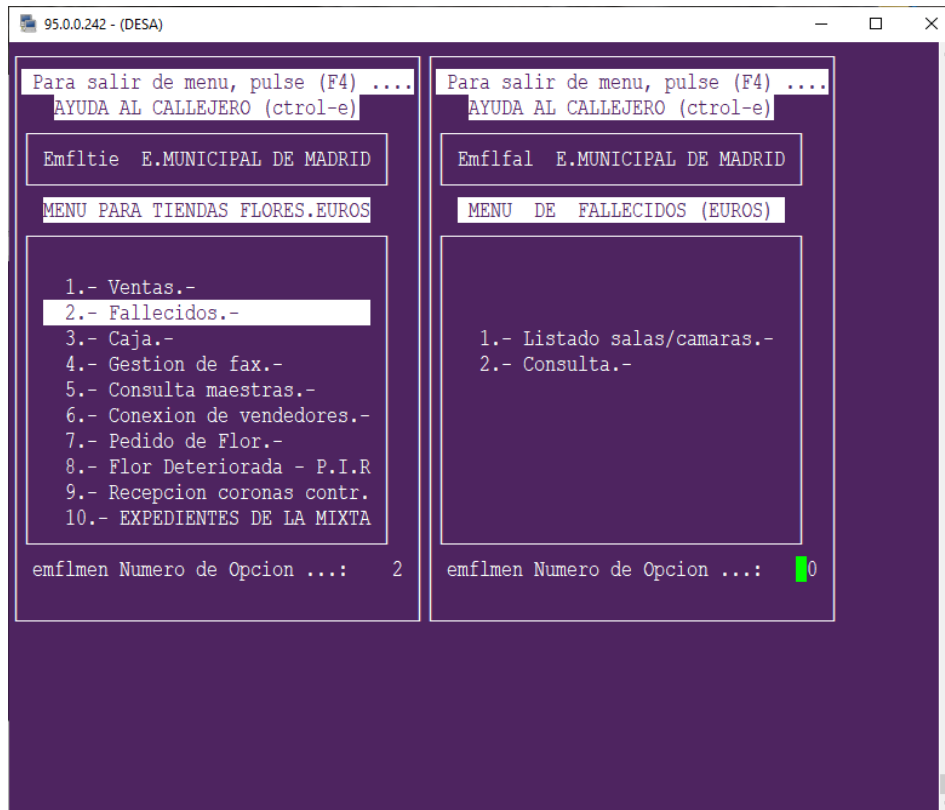
4.4 Menú Actual – Tienda de Flores

El menú actual de Tienda de Flores es el siguiente:

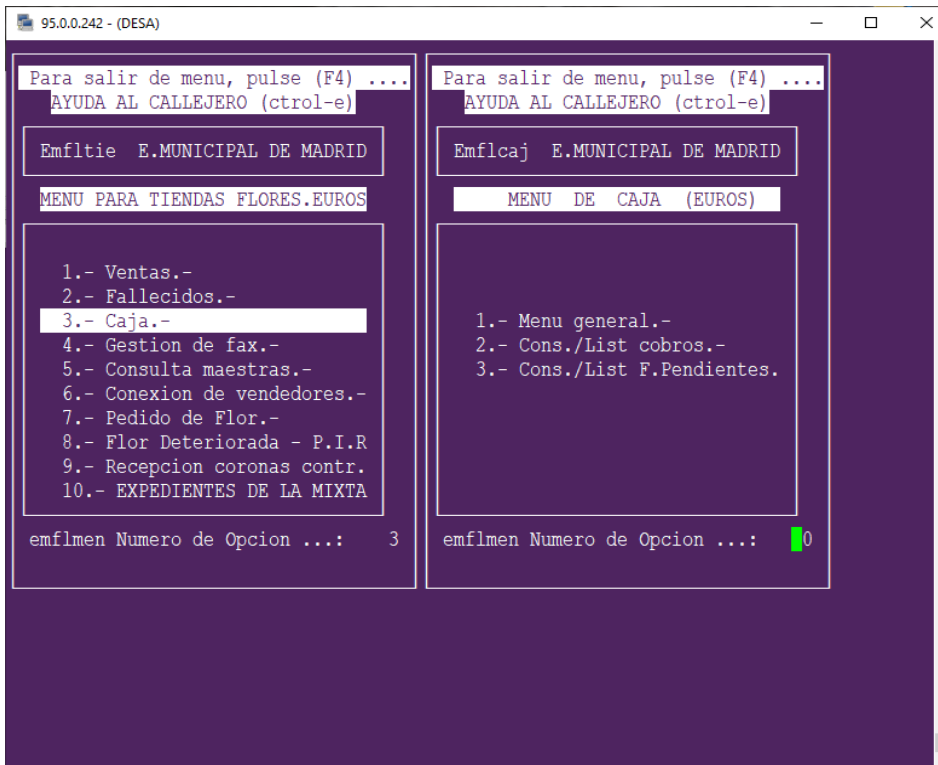
- Ventas:
 - Hacer Venta: crea un expediente de Floristería.
 - Modificación: se puede actualizar un expediente si es del mismo día. Si ya está cobrado se pueden modificar todos los datos que no impliquen un cambio de importe y si aún no se ha efectuado el cobro se puede modificar todos los conceptos. Siempre y cuando el servicio no esté cerrado o solicitado el pedido.
 - Consulta: desde el listado de expedientes permite seleccionar un expediente para ver detalle.
 - Impresos: de venta, ticket por si es necesario volverá imprimirlos.
 - Anulación total de venta: se teclea el expediente que se desea anular en la pantalla de búsqueda de expedientes y se puede anular incluso pasado varios días, porque lo que no se puede anular es el cobro pero el expediente sí se podría anular en cualquier momento. (No se usa)
 - Titular tarjeta T.A.F: consulta los datos del titular de la tarjeta T.A.F.



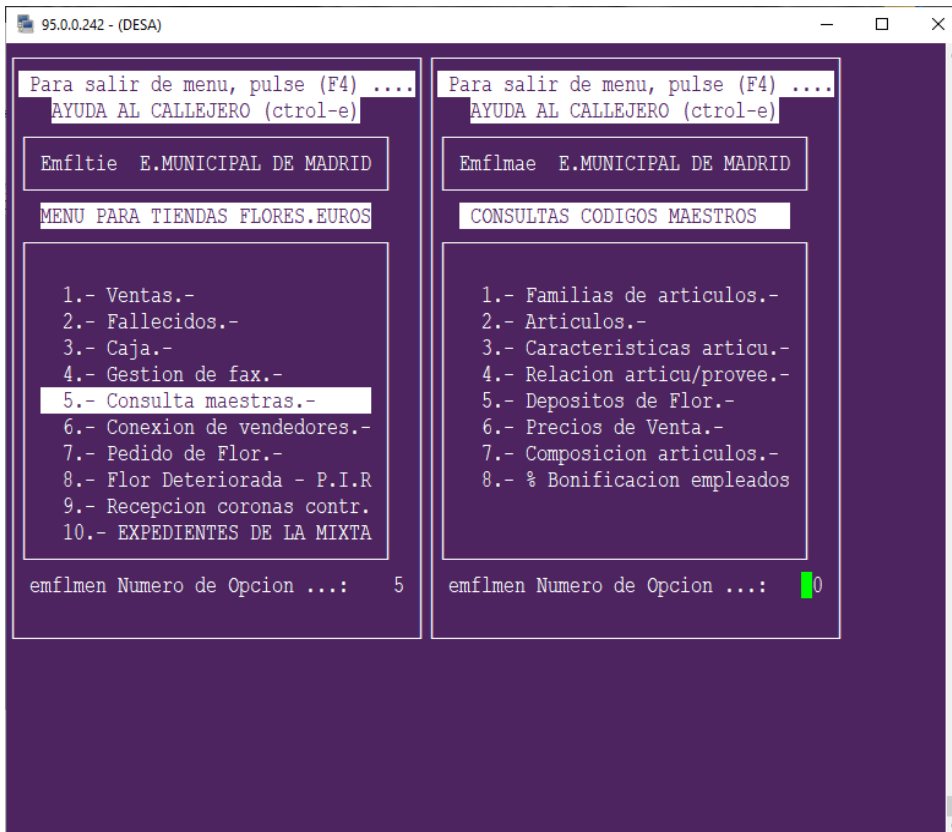
- Fallecidos :
 - Listado de salas/cámaras: listado que también ve recepción de ocupación de salas y siguiente en entrar si tiene reserva a continuación.
 - Consultar: desde el listado de expedientes desde 2016 hasta la fecha actual permite seleccionar un expediente para ver detalle.



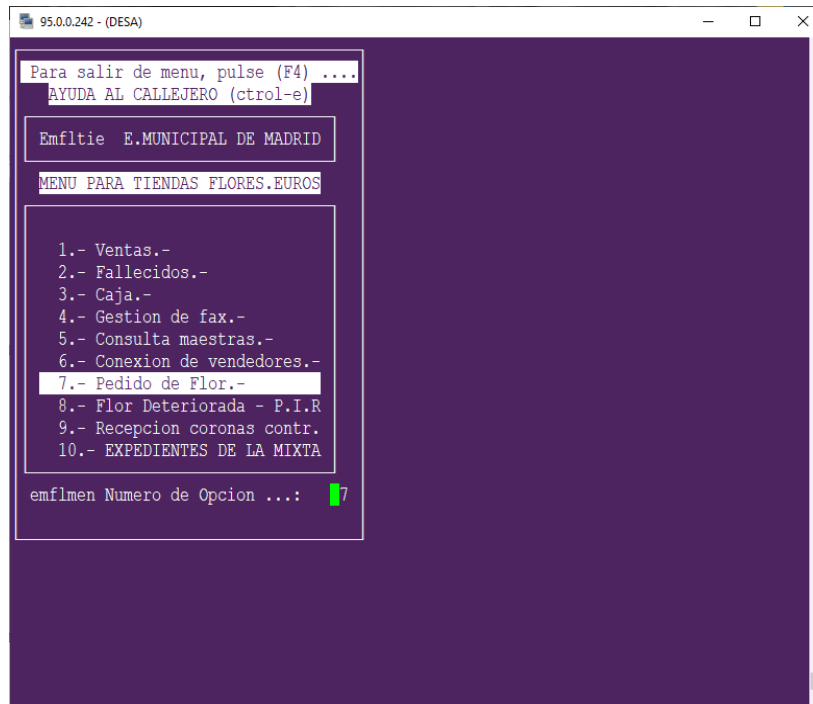
- **Caja:** se accede a cobros de caja general si viene un solicitante a pagar un servicio que no haya sido originado en la Tienda de Flores como, por ejemplo, cobrar a un particular una corona encargada desde el servicio de contratación.



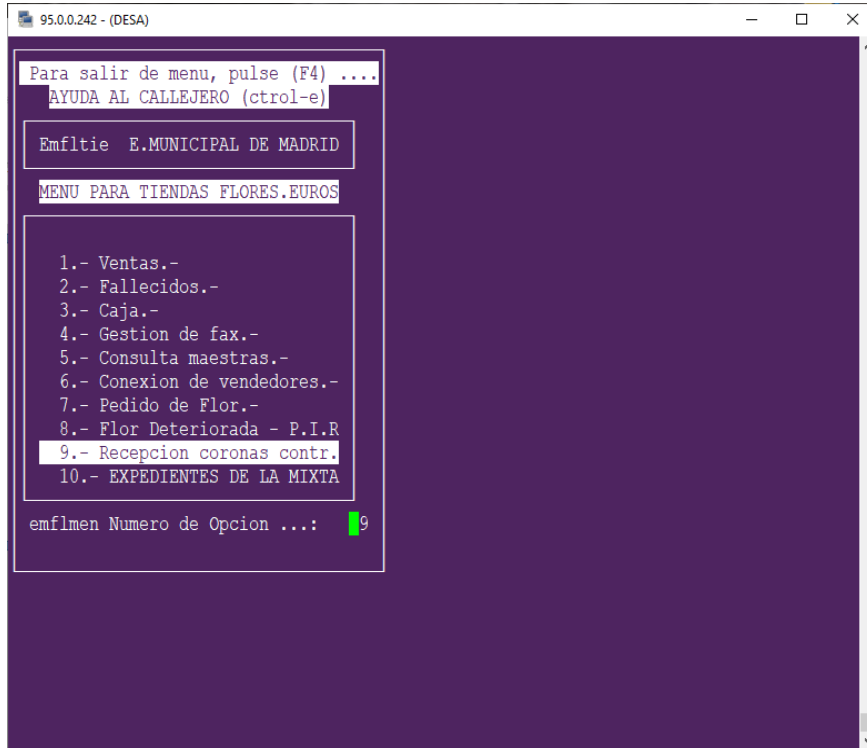
- Gestión de Fax: pueden hacer consulta de los faxes enviados por comprobar que el fax ha llegado a proveedor
- Consultar Maestras:
 - Familia de artículos: agrupación de artículos por misma tipología o modelo.
 - Artículos: todos los artículos que se agrupan dentro de una misma familia.
 - Características de Artículos: detalles de color de artículo y forma.
 - Relación de qué proveedores suministran cada artículo.
 - Precios de venta de artículos. Los precios no varían en el año en curso.
 - Composición de artículos en cuanto a cantidad de flores y elementos decorativos.
 - Consulta % Bonificación de empleados.



- Conexión de Vendedores: es el primer menú al que accede el empleado de la tienda de flores al iniciar su jornada laboral, para logarse en la aplicación. Entran al programa y el empleado se tiene que dar de alta con su usuario y contraseña. Y cada vez que van a crear un expediente de floristería se mete la contraseña.
- Pedido de Flor: solicitud a proveedor de flor cortada para la tienda de flores.



- Flor Deteriorad – P.I.R.: se tuvo un control de mermas pero actualmente no se controla. Es imposible tener a día de hoy un control flor a flor. Pero a día de hoy se añaden observaciones desde Floristería para que quede un histórico de quejas asociadas a un pedido.
- Recepción Coronas Contratadas: se muestra la lista de expedientes de contratación por revisar con proveedor de ornamentos que los pedidos que entrega son correctos y se actualiza la hora real de llegada a la SFM.



- Expedientes de la Mixta: para consultar expedientes del año 2016 hasta el año 2000.



4.4.1 Elegir en el menú principal Ventas/ Hacer venta.-

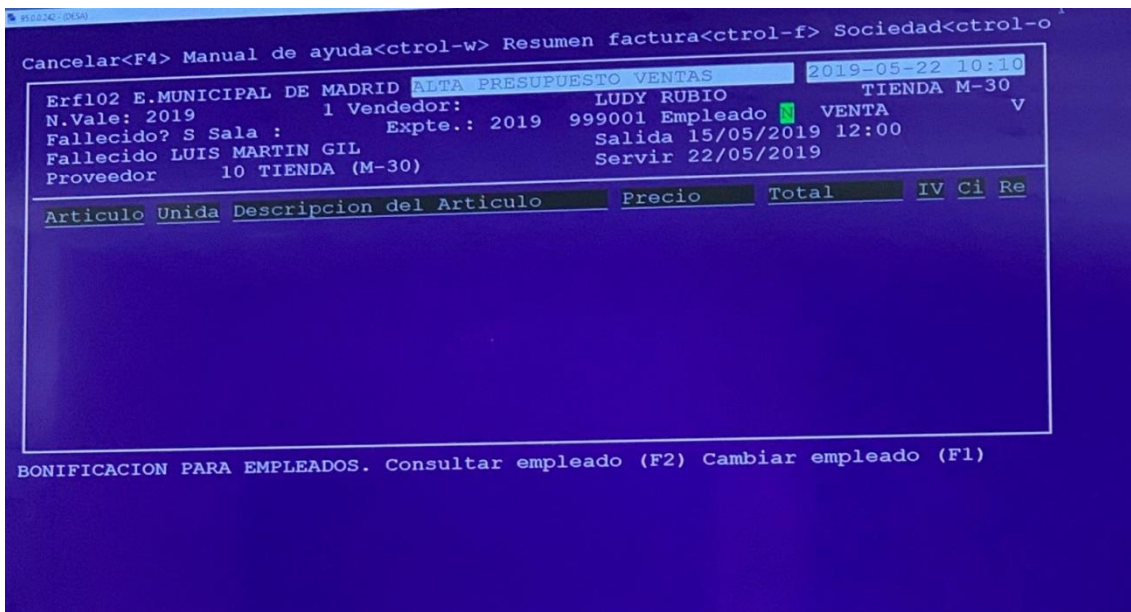
- Desde el menú se elige la opción 6 para conexión de vendedores y una vez conectados ya se puede acceder a hacer una venta.

Si se asocia un fallecido ya aparecen en los datos de cabecera la información de expediente del fallecido.

Se añaden los artículos que desea comprar el cliente como flores, cintas dedicadas, etc. De cada artículo se selecciona de una tabla maestra el código del artículo, una breve descripción y se especifican cuántas unidades y una breve descripción. Automáticamente se muestra el precio por unidad que es fijo en las tarifas definidas anualmente y el importe total.

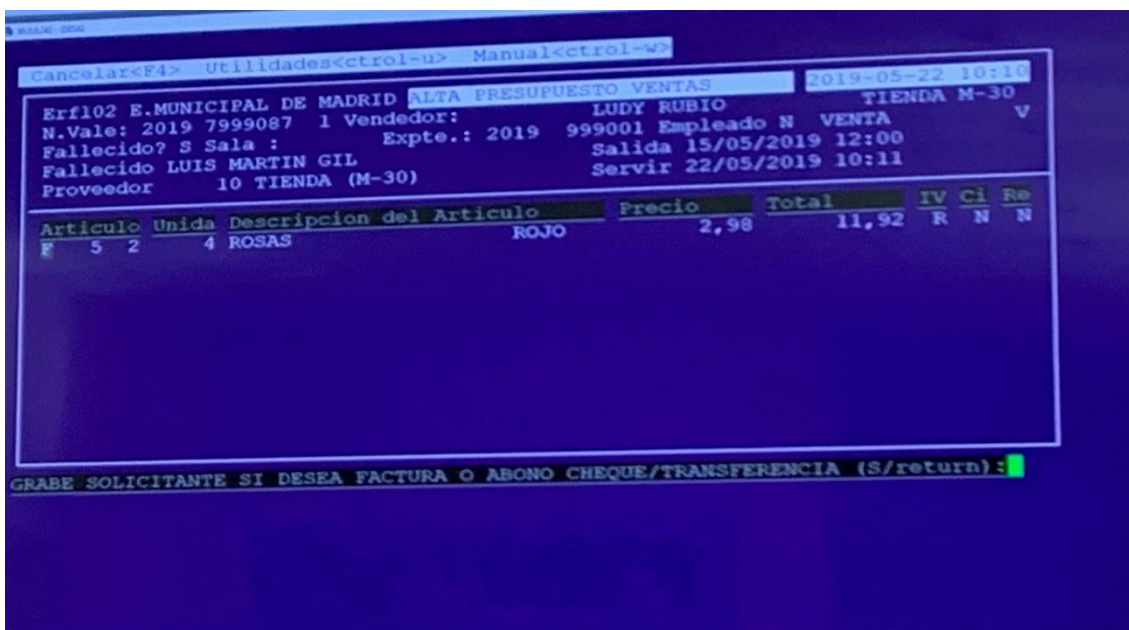
Si le seleccionamos el fallecido ya coge los datos del fallecido, se le puede aplicar el descuento de 20% de empleado asociado por su DNI, por tarjeta T.A.F de un 10% y/o de la compañía de un 5% si los tuviese.

Se pueden comprar coronas, centros, cruces, almohadones, ramos, flores sueltas y velas.



- Confirmados los datos para realizar la venta y se crea el expediente de floristería.

El sistema da la opción de generar factura y se pregunta por los medios de pago.

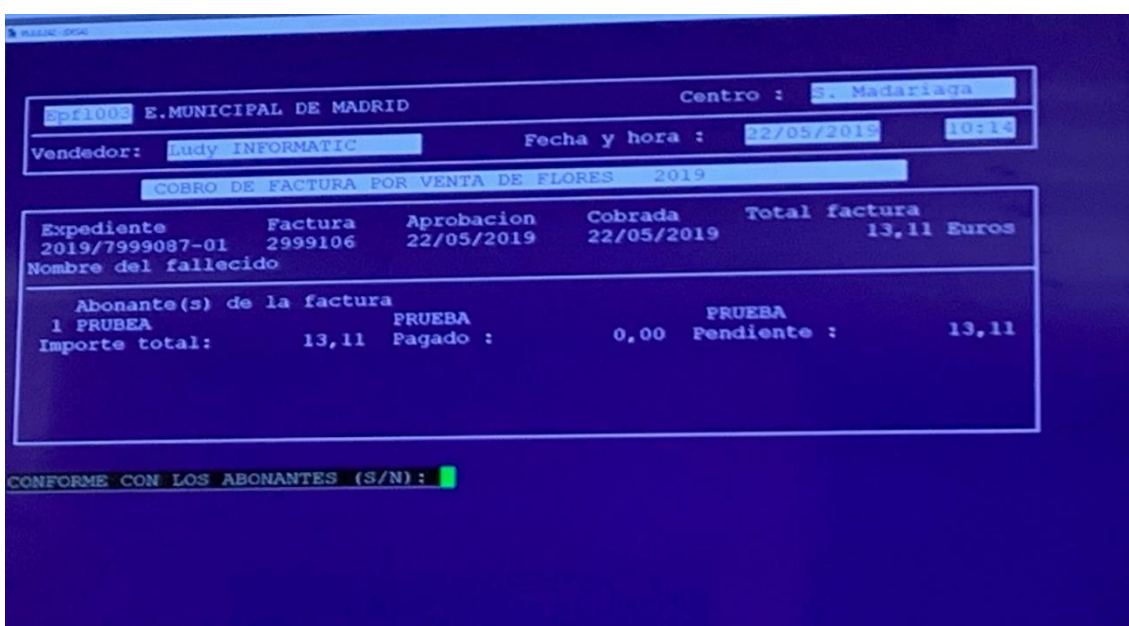


- Al elegir opción de hacer factura, se accede a la pantalla de datos de factura por venta de flores y se confirma el abonante.

Se graban los datos del solicitante (pantalla similar a la de Contratación) y se elige la forma de pago, total o parcial.

El pago total o parcial estará relacionado a expediente de contratación y los conceptos del presupuesto que se deseen pagar.

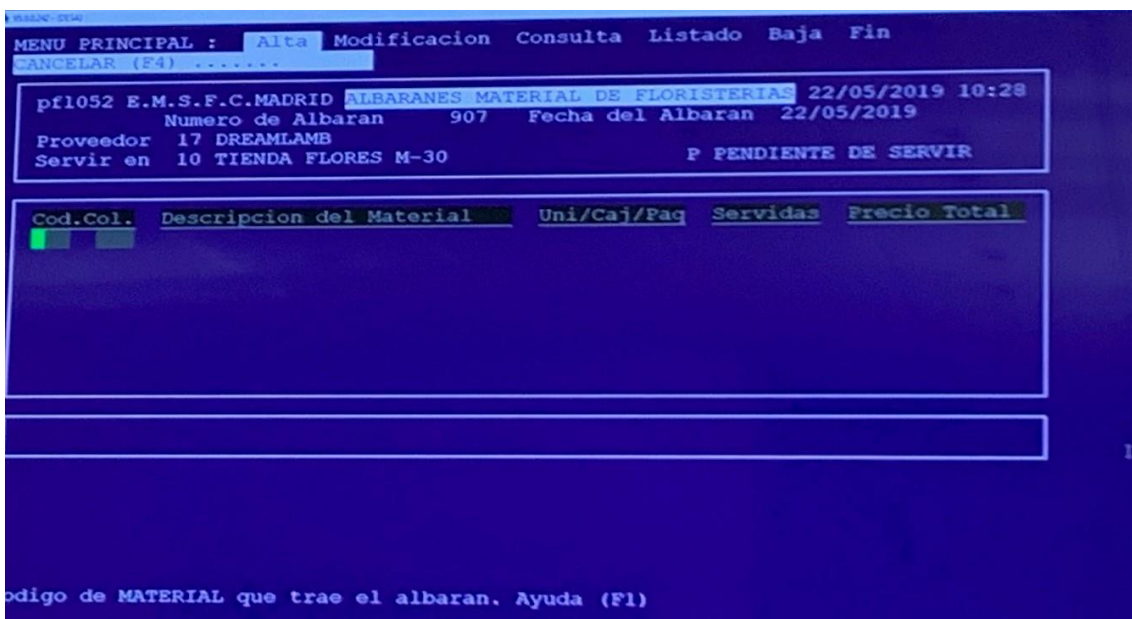
No está relacionado con la Tienda de Flores porque el cobro parcial no es para pedidos a tienda.



4. A la impresora se envía la factura en el caso de solicitarla como es el caso que se muestra en el ejemplo y siempre se imprime el ticket de compra.
5. Igualmente existe la opción de Modificación si es durante el mismo. Incluso se podría anular el cobro y el expediente y dar de alta un nuevo expediente.

4.4.2 Elegir en el menú principal Pedido de Flor.-

1. Se muestra la pantalla de Pedidos a Proveedor.



2. Se añade la lista de flores que se quiere pedir a proveedor, descripción, cantidad, dónde se servirán y el precio total se calcula automáticamente.

Quando el proveedor deja el pedido en la tienda se revisa que es correcto o se modifica en ese momento. Se cierra el pedido y se imprimen 2 copias del albarán de pedido con las cantidades actualizadas y debe ser firmado por el personal de floristería y por el proveedor como constancia de la entrega de pedido.

4.4.3 Elegir en el menú principal Recepción de Coronas Contratadas.-

1. La aplicación permite consultar las coronas que se reciben, se revisan que todo está correcto y se actualiza la hora real de entrega del pedido.

RECEPCION CORONAS: Actualizacion Consulta Listado Salir
 PULSE (F1) PARA VER TEXTO DE LA CINTA Y OBSERVACIONES. SALIR (F4)

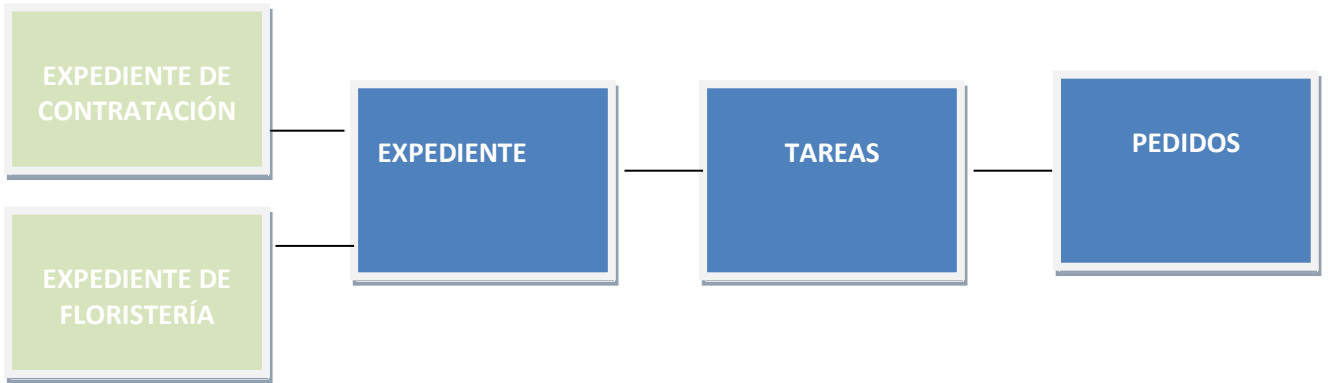
pfa108 E.MUNICIPAL DE MADRID <CONTROL ENTREGA DE CORONAS> 22/05/2019 10:37
 Día Previsto de Entrega 01/02/2019 00:00 0

Expte	Lugar Salida	Previ	Modelo	Proveedor	Entrega Real
48439	SALA 8 SUR	10:00	1) CORONA ESPECIAL	AGUA FRIA S.	01/02/19 09:30
48442	SALA 14 M-30	10:00	1) CORONA MODELO 2	AGUA FRIA S.	
48443	SALA 12 M-30	10:00	1) CORONA MODELO 2	AGUA FRIA S.	
48440	SALA 10 M-30	10:50	1) CORONA ESPECIAL	AGUA FRIA S.	
48445	SALA 15 M-30	11:00	1) CORONA MODELO 2	AGUA FRIA S.	
48447	SALA 7 M-30	11:00	1) CORONA ESPECIAL	AGUA FRIA S.	
48446	SALA 18 M-30	11:40	1) CORONA MODELO 1	AGUA FRIA S.	
48444	SALA 9 M-30	12:10	1) CORONA MODELO 2	AGUA FRIA S.	
48449	SALA 35 SUR	12:15	1) CENTRO N.7. (S.	AGUA FRIA S.	
48448	SALA 13 M-30	12:30	1) CORONA ESPECIAL	AGUA FRIA S.	

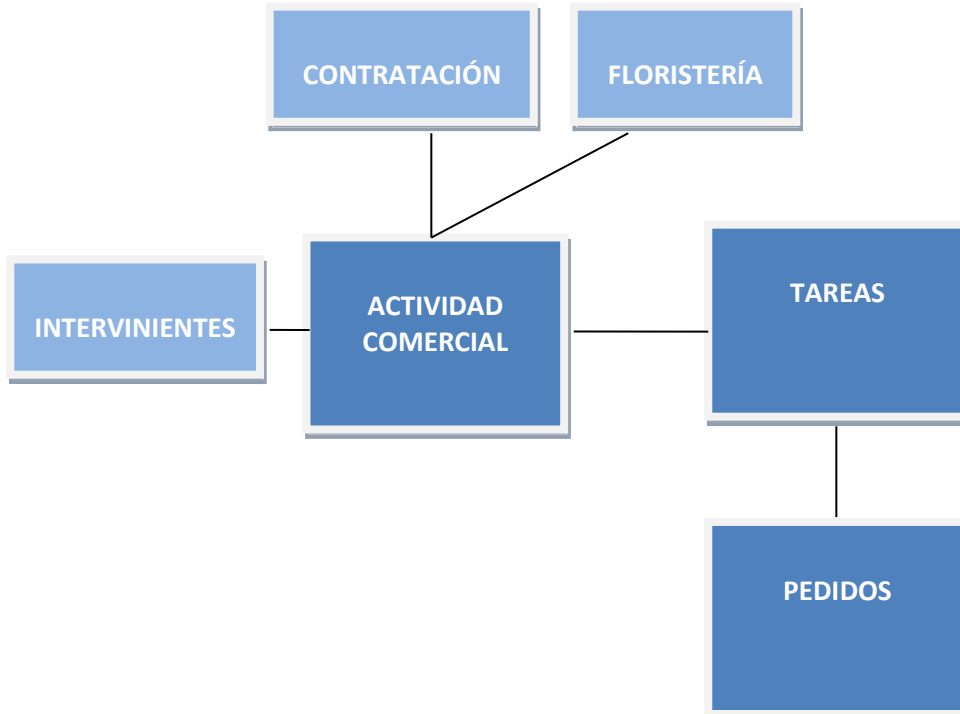
5 TO-BE

5.1 Diagrama de entidad relación

La relación actual entre las entidades es la siguiente:



La relación propuesta entre las entidades es la siguiente:



Como se puede ver, pasamos de tener expediente de floristería como eje central, a una entidad más general, que englobará lo que anteriormente se venía conociendo expediente comercial o de venta como concepto general, para, como se ha comentado anteriormente, permitir una trazabilidad completa. Desde Floristería, una actividad comercial generará una tarea hacia proveedores (tarea automatizada de generación de QR) y envío de pedidos a proveedor.

5.2 Descripción

La nueva Arquitectura permitirá tener más canales de entrada de oportunidades de nuevos negocios, por ejemplo, permitirá un canal de venta online que le permita a empleados y público en general realizar pedidos a Tienda de Flores desde cualquier lugar y hora.

Lanzar un producto e-commerce en el concepto más amplio de de **tienda online** o **punto de venta**, facilitará la venta online 24 horas, el comprador podrá elegir directamente el producto, realizar el pago y desde las propias instalaciones de SFM, el empleado de floristería tendrá acceso a la aplicación para realizar ventas desde la tienda física.

Se cargarán los artículos a distribuir en una estructura de familias y subfamilias con descripción, fotos, importe y demás elementos.

El nuevo sistema debe permitir las opciones de cobro disponibles como: Redys, Paypal, Efectivo, Pago aplazado (financiación a crédito), Bizum, ApplePay, SamsungPay, GooglePay, NFC, Cheques, etc. y contemplar también dentro de un mismo pago hacerlo fraccionado desde varios medios.

El nuevo producto permitirá el arqueo de caja propio de las ventas de la tienda de flores y se tendrá una caja propia para los cobros totales o parciales de expedientes de contratación manteniendo una separación entre la caja propia de la de contratación, es decir, llevar 2 cajas, 1 con lo que se vende, y otra con lo que se cobre de contratación, para que el arqueo vaya por separado.

De igual manera se tendrá en cuenta el control de stock, y la información será precisa y oportuna para el envío de pedidos a proveedor de flor cortada y otros productos como velas, pulseras, lares que se deseen vender.

Y para mejor control y automatización de los productos que se reciben del proveedor de coronas y otros ornamentos se introducirá un sistema de código de barras que facilite la grabación de la hora real de entrega y rapidez en validar que lo entregado se corresponde con lo que fue pedido por el cliente.

Asimismo, se tendrá en cuenta un seguimiento P.I.R. que permita consultar a 3ros para elegir que expediente y añadir observaciones.

Pliego de prescripciones técnicas

Puntos a resaltar sobre la estructura de artículos o catálogo que se marcan como necesidades mínimas tanto a nivel de la estructura del catálogo como de estos servicios de implementación o soporte de los que se desarrollará en estas sesiones el requisito final:

- Variantes a configuraren los productos.
- El catálogo dispondrá de notas privadas para proveedor y administrador, así como referencias internas que faciliten los procesos de gestión administrativos entre SFM y el proveedor.
- Cada elemento del catálogo tendrá asociado un proveedor por defecto que puede ser modificable.
- El catálogo admitirá además de fotos medios audiovisuales.
- Cada elemento del catálogo podrá tener una lista cerrada de modos de envío/entrega, así como términos de pago de la lista global que tenga el sistema.
- Búsqueda rápida con imagen, precio y botón de carrito.
- Códigos QR de ficha de producto para su difusión en soportes off-line.
- Tabla de productos complementarios, combinaciones y demás estrategia de cross-selling desde ficha de producto.
- Upselling de regalos en carrito.

