

Suministro, implantación y soporte de una solución de TPV cloud integrada con ERP modular y escalable para el Restaurante-Escuela del Centro de Cualificación Turística de Murcia

1. Objeto del contrato

El objeto del presente anuncio es la **adquisición, implantación y puesta en marcha de un sistema integral de gestión empresarial en la nube**, que incluya:

- Un **TPV totalmente cloud**, sin necesidad de instalaciones locales.
- Módulos integrados para la **gestión de productos, inventario, ventas y facturación simplificada**.
- Un ecosistema escalable que permita incorporar nuevos procesos empresariales en etapas posteriores (compras, recursos humanos, contabilidad, CRM, etc.).
- La provisión de hardware asociado y una bolsa mínima de horas para personalizaciones y soporte.

2. Requisitos generales del sistema

2.1. Arquitectura y tecnología

La solución deberá cumplir obligatoriamente los siguientes requisitos:

1. **100 % cloud**, accesible desde navegadores web estándar sin instalación local.
2. Arquitectura **modular**, permitiendo activar o desactivar funcionalidades según la evolución del negocio.
3. Plataforma **escalable**, empleada habitualmente como ERP corporativo completo, que permita en fases posteriores integrar módulos adicionales sin necesidad de cambiar de software.
4. Debe disponer de **API estándar y documentación oficial** para integración con terceros.
5. El código del sistema debe ser **auditable**, y el proveedor deberá demostrar experiencia en implantaciones con personalizaciones certificadas.

3. Requisitos funcionales del TPV (Punto de Venta)

El software deberá ofrecer **todas** las siguientes funcionalidades:

3.1. Entorno de TPV táctil

- Interfaz totalmente compatible con **pantallas táctiles**, tanto en TPV de mostrador como kioscos y monitores táctiles de cocina.

- Posibilidad de trabajar con **PDA o teléfonos móviles Android/iOS** para tomar comandas.
- Funcionamiento en tiempo real en la nube, sin dependencias de software local.

3.2. Gestión avanzada de comandas

El sistema deberá permitir:

1. Enviar comandas a **múltiples impresoras simultáneas**, configurables por categorías o zonas de trabajo:
 - Cocina caliente
 - Pastelería
 - Bebidas
 - Cuartos fríos
 - Barra
 - Etc.
2. Soportar **número ilimitado de impresoras de red**.
3. Reemplazar impresoras por **pantallas de cocina táctiles** (Kitchen Display System - KDS).
4. Gestionar comandas en pantalla:
 - Marcar como “en preparación”, “listo”, “servido”.
 - Reordenar, reagrupar, dividir o cancelar ítems.
 - Notificaciones visuales y sonoras.
5. Imprimir o mostrar en pantalla de cocina según la configuración de cada categoría de producto.

3.3. Pedidos mediante QR

- Generación automática de **códigos QR** por mesa o zona.
- Permitir que el cliente vea la carta, haga el pedido y lo envíe directamente al TPV y a cocina.
- Sin apps externas; debe funcionar en navegador móvil.

3.4. Gestión de caja

- Gestión de **cierres de caja**, arqueos, métodos de pago y control de incidencias.
- Emisión de **ticket o factura simplificada** conforme a normativa española.
- Compatibilidad con *Verifactu* (ver apartado 12).

4. Requisitos funcionales adicionales

4.1. Gestión de productos

- Catálogo estructurado por categorías.
- Soporte para variantes, escandallos, alérgenos, imágenes y documentación.
- Integración automática con inventario.

4.2. Inventario

- Control de existencias en tiempo real.
- Gestión multialmacén.
- Posibilidad de futuras integraciones con fabricación, compras o trazabilidad avanzada.

4.3. Exportación de datos

- Exportación de tickets y facturas a **CSV** para integración contable externa.
- Exportación completa de datos en formatos estándar abiertos.

5. Personalizaciones y desarrollos

1. El licitador deberá incluir **una bolsa mínima de 200 horas** para:
 - Acompañamiento en implantación.
 - Adaptaciones del flujo de inventario a las necesidades del cliente.
 - Soporte post-producción.
2. Se deberá haber previsto la capacidad de realizar **desarrollos a medida** dentro del propio entorno ERP, sin utilizar sistemas externos.

6. Hardware incluido

El adjudicatario deberá suministrar:

- Pantalla táctil para TPV (mínimo 17").
- Pantalla táctil de cocina (mínimo 23").
- Soporte mural para pantalla.
- 5 impresoras térmicas de 80 mm conectadas por red.
- 4 Móviles/PDA Android para toma de comandas.

7. Servicios requeridos

7.1. Implantación llave en mano

Incluye:

1. Consultoría inicial de procesos.
2. Parametrización de los módulos estándar del ERP.
3. Personalizaciones definidas en el presente pliego.
4. Documentación y guías de usuario.
5. Formación a usuarios clave.
6. Pruebas de validación del TPV:
 - Introducción de pedido vía PDA.
 - Emisión de comandas por las impresoras configuradas.
7. Asistencia en carga de datos necesarios (stock inicial, productos, etc.).

7.2. Alojamiento cloud

El proveedor deberá incluir **mínimo un año de servidor cloud**, con:

- Copias de seguridad automáticas.
- Alta disponibilidad.
- Soporte de rendimiento para TPV en tiempo real.

8. Condiciones de soporte

- Bolsa mínima de 200 horas (ampliable).
- Soporte por incidencias, mejoras y formación adicional.
- Garantía de continuidad del servicio durante el periodo de estabilización posterior al Go-Live.

9. Requisitos de solvencia técnica del licitador

El proveedor deberá acreditar:

1. Experiencia demostrable en implantación de sistemas ERP cloud y TPV avanzados.

2. Capacidad certificada para realizar desarrollos sobre la propia plataforma ERP.
3. Disponibilidad de equipo de consultoría, desarrollo y soporte en España.

10. Entregables

- Sistema configurado en entorno cloud.
- Manuales de usuario.
- Mapa de procesos.
- Configuración de TPV, QR, impresoras y pantallas.
- Documentación de personalizaciones.
- Informe final de validación.

11. Criterios de cumplimiento

El software ofertado **no será admisible** si no cumple, como mínimo:

- TPV 100 % cloud.
- Interfaz táctil completa.
- Funcionamiento con móviles/PDA.
- Gestión multizona de comandas (impresoras y pantallas táctiles).
- Sistema modular ERP con posibilidad de ampliación.
- Exportación de tickets/facturas a CSV.
- Capacidad de desarrollar personalizaciones dentro del mismo ecosistema.
- Soporte para QR con pedidos desde el móvil.
- Soporte *Verifactu*.

12. Requisito fiscal obligatorio: Compatibilidad con *Verifactu* y *No-Verifactu*

El sistema a contratar deberá cumplir **todos** los siguientes requisitos:

1. **Compatibilidad total con el sistema Veri*factu** definido por la Ley 11/2021 y su normativa derivada, permitiendo emitir registros de facturación bajo el formato y los requisitos técnicos establecidos por la Agencia Tributaria cuando el cliente active dicho modo.

2. **Compatibilidad simultánea con modo No-Veri*factu**, permitiendo operar sin transmisión automática a la AEAT cuando la normativa aplicable o la operativa interna del Ayuntamiento/organismo lo requiera.
3. La solución deberá permitir cambiar entre **modo Veri*factu** y **modo No-Veri*factu** sin que ello implique sustituir el software, reinstalarlo ni migrar a otro entorno.
4. El software deberá:
 - Generar archivos **inmutables y firmados** cuando opere en modo Veri*factu.
 - Registrar los eventos de emisión, modificación o anulación de facturas/tickets.
 - Mantener una trazabilidad completa conforme al estándar definido por la AEAT.
 - Garantizar que la numeración es **correlativa e irreversible**, incluso en modo No-Veri*factu, alineado con el marco legal de facturación.
5. El proveedor deberá acreditar que dispone de una **hoja de ruta oficial** para garantizar la adaptación a futuras versiones o cambios regulatorios del sistema Veri*factu, sin coste adicional por cambio de versión.