

## Descripción del servicio

SimplyDelivery GmbH proporciona al cliente una plataforma de software que ofrece el alcance de los servicios descritos a continuación a cambio de un pago. Con el paso del tiempo, el software puede sufrir cambios en forma de desarrollo continuo del software, los cuales también pasarán a formar parte de esta descripción del servicio en el futuro. Las funciones adicionales, actualizaciones y mejoras estarán debidamente documentadas por SimplyDelivery GmbH en esta descripción del servicio y pasarán automáticamente a formar parte de este contrato sin afectar al contrato subyacente. El cliente solo tendrá derechos especiales de rescisión si las actualizaciones realizadas por SimplyDelivery GmbH eliminan funciones esenciales de la versión anterior del software. Cualquier otra modificación de la presente descripción del servicio, así como cualquier derecho del cliente que se derive de la misma, estarán sujetos a las disposiciones legales aplicables.

**1. Los requisitos del sistema aplicables actualmente en el sitio del cliente (lado del cliente) son los que se describen en esta sección. SimplyDelivery GmbH proporciona los requisitos del sistema en el lado del servidor a su propia discreción. SimplyDelivery garantiza que el software funcionará con estos requisitos del sistema y recomienda utilizar sistemas informáticos más potentes que los descritos en los requisitos mínimos para poder disfrutar de una experiencia de usuario óptima.**

- a. En cuanto a los sistemas informáticos necesarios en las instalaciones del cliente, el cliente deberá tener al menos un PC de oficina comercial, cuyos componentes no tengan más de aprox. 2 años de antigüedad. Por "PC comercial" se entiende un ordenador con los requisitos mínimos especificados por Microsoft para la versión de Windows actual. Además, también es necesario un monitor comercial, el sistema operativo Windows, una impresora de recibos compatible de la lista y navegador Chrome actualizado. Todas estas especificaciones están documentadas en el *Anexo A*. Los cambios en la lista del anexo A requieren una protección del hardware o software existente del cliente, tal como se especifica en el mismo.

- b.** Se recomiendan dos sistemas de PC, uno para la gestión de pedidos y otro como terminal para el conductor.
- c.** El software del sistema de SimplyDelivery para el control de la impresora "SOCP" debe estar instalado en el PC local del cliente y también debe estar en funcionamiento o activo de forma permanente. Debe estar instalada la versión válida actualmente, que se puede encontrar en el panel de administración del software en la sección "Ayuda/Soporte".
- d.** Si se utiliza la función de reconocimiento del número de llamada "SOTA", esta también debe estar instalada y en funcionamiento o activa de forma permanente. Debe estar instalada la versión válida actualmente, que se puede encontrar en el panel de administración del software en la sección "Ayuda/Soporte".
- e.** El cliente deberá proporcionar una conexión a Internet con un ancho de banda suficiente, comparable al menos a DSL 1000. El router del cliente debe estar configurado de forma que las actualizaciones del sistema operativo, el navegador, el SOCP y el SOTA puedan instalarse automáticamente. La configuración del router también debe establecerse de tal forma que permita todas las conexiones entrantes y salientes para la aplicación del navegador, así como para SOCP y SOTA.
- f.** Se recomienda una conexión DSL 16 000 y un stick UMTS como solución de respaldo.
- g.** Las aplicaciones para teléfonos inteligentes ofrecidas por SimplyDelivery se basan siempre en la última o, como máximo, la penúltima versión del sistema operativo del dispositivo (Android, iOS).
- h.** Solo los dispositivos más comunes de la lista de referencia se consideran smartphones compatibles. Debido a la gran variedad de tipos de smartphones, solo se ofrece garantía de funcionamiento para los aquellos incluidos en la referencia; no se ofrece ninguna garantía de funcionamiento de las aplicaciones de los clientes finales en todos los demás dispositivos y, especialmente, en productos muy poco utilizados o nicho.

- i. SimplyDelivery no se hace responsable del alojamiento de dominios o correos electrónicos del cliente y su accesibilidad, etc. Para conectar dominios, SimplyDelivery ofrece la opción de reenvío CNAME desde un proveedor externo. De lo contrario, SimplyDelivery proporcionará un dominio de trabajo comparable a *kundenwebseite.clouddriven.com* para todos los servicios reservados por el cliente en la plataforma de alojamiento. Las direcciones IP no se facilitan explícitamente.

## **2. Deber de cooperación y requisitos del sistema, mantenimiento en remoto, definición de responsabilidades sobre el hardware y el software**

- a. Fundamentalmente, el proveedor será responsable del mantenimiento y cuidado del sistema informático local. Esto incluye, en particular, las actualizaciones del sistema, así como la protección antivirus, etc. También se incluye explícitamente la actualización del resto del software instalado en el lado del cliente, que incluye los programas SOCP y SOTA. Las posibles interrupciones en el uso del software de SimplyDelivery debidas a problemas con el PC local, tales como infección por virus, falta de actualizaciones o versiones incorrectas, etc., no entran dentro del alcance de las obligaciones de SimplyDelivery.
- b. El proveedor está obligado a utilizar un software de mantenimiento en remoto. Se recomienda instalar "Zoho Assist" en el PC local. Si no se tiene dicho software de mantenimiento remoto en estado operativo, SimplyDelivery no tendrá ninguna obligación de proporcionar asistencia para resolver el problema.

## **3. Módulos del software y alcance**

- a. SimplyDelivery proporciona una plataforma de alojamiento que integra una infraestructura básica para todos los servicios basados en la web. La configuración y el paquete exactos, así como la selección de los recursos y complementos son responsabilidad exclusiva de SimplyDelivery; solo la facilidad de uso, la estabilidad, la seguridad y la accesibilidad

de los servicios alquilados por el cliente son determinantes para el cumplimiento del contrato. Esta plataforma de alojamiento y todos los demás servicios se alquilan a SimplyDelivery.

- b.** La media anual de accesibilidad a la plataforma se sitúa en el 99 %. Esto se aplica a la usabilidad primaria de la plataforma de software, es decir, que permita seguir realizando las funciones básicas. Los posibles fallos en los módulos secundarios individuales que supongan una limitación en la usabilidad y productividad de la plataforma de software, pero que no lo impidan por completo, no entran dentro de esta categoría. Los módulos secundarios son módulos como el módulo de correo electrónico, el módulo de Google Maps, el módulo de registro o el módulo de gestión de imágenes, que pueden fallar sin impedir las funciones básicas del software para la cadena de valor del cliente, como la entrada de pedidos.
- c.** Los momentos en los que no se pueda acceder al servicio debido a problemas técnicos o de otro tipo que están fuera del control de SimplyDelivery (fuerza mayor, desastres naturales, etc.) quedan excluidos de esta cláusula sobre disponibilidad. SimplyDelivery también podrá restringir el acceso a los servicios cuando exista algún conflicto relativo a la seguridad operativa de la red, los derechos de terceros o de leyes en relación con los datos de usuario del cliente. En caso contrario, se aplicarán los términos y condiciones de SimplyDelivery.
- d.** SimplyDelivery consta de los módulos de software principales que se describen a continuación. La disponibilidad principal y el alcance de las funciones para el cliente están establecidos principalmente en función de la tarifa reservada por el cliente y SimplyDelivery se los ofrece al cliente en consecuencia. En lo sucesivo, por "gestión" de los elementos se entenderá la inclusión, eliminación, edición y creación de elementos dentro de un marco razonable. Actualmente, están disponibles los siguientes módulos:

  - i.** Motor central: Este módulo proporciona el almacenamiento central de datos y es la base para el funcionamiento del software de SimplyDelivery. Este motor central en sí no ofrece una interfaz para el cliente, sino que solo sirve para almacenar datos y controlar los flujos de datos.

- ii. Los módulos y las partes de los módulos que se describen a continuación con las interfaces de usuario correspondientes están disponibles para el uso del Contratista y sus empleados así como sus clientes finales. Cada una de las funciones tiene derechos de lectura y escritura (en la medida de lo razonable y técnicamente posible), que pueden asignarse a grupos de usuarios individuales a través del sistema integrado de gestión de derechos.
  - 1. Sistema básico (clientes con varias tiendas): interfaz de administración para el mantenimiento de los datos maestros por el propio proveedor. Dispone de las siguientes funciones:
    - a. Gestión de socios franquiciados.
    - b. Gestión de la tienda con datos maestros de la tienda, horarios de apertura, configuración de la tienda, días festivos. Se pueden formar grupos de tiendas con administradores explícitos. Gestión de zonas de entrega y formas de pago.
    - c. Gestión de usuarios del sistema con la posibilidad de asignar grupos de usuarios (y, por tanto, derechos de usuario inherentes).
    - d. Gestión de las impresoras y su configuración para el SOCP.
    - e. Estadísticas básicas con análisis según los artículos vendidos, grupos de productos, ventas según el canal de entrada y salida de los pedidos, evaluaciones específicas por zonas, cifras de ventas acumuladas con una amplia selección de tiendas para el administrador.
    - f. Libro de facturas emitidas y libro de caja con extractos de caja.
    - g. Producción de informes diarios con un breve resumen de los KPI del día.
    - h. Gestión centralizada de artículos con opciones de gestión y asignación: grupos de productos, recetas, grupos de artículos, menús, grupos de coberturas,

- grupos de precios, alérgenos, valores nutricionales, ingredientes, tipos de almacenamiento, validez, textos adicionales, tiendas.
  - i. Gestión de vales manuales y automáticos para su uso en la caja, la tienda web y la aplicación.
  - j. Administración de clientes con direcciones y medios de comunicación.
  - k. Gestión de pedidos, con posibilidad de filtrar por fecha, canal de entrada de pedidos, términos de búsqueda.
  - l. Cuadro de mandos con estadísticas y plazos de entrega.
  - m. Printerproxy: Proxy para la impresión automatizada de recibos de facturas, recibos de cocina y recibos de notas, así como etiquetas.
  - n. Proxy del portal de entrega: interfaz para conectar los portales de entrega (<https://glovoapp.com/>, <https://www.ubereats.com/es>, <https://www.just-eat.es/>). Para su utilización es necesaria la autorización de los portales de entrega correspondientes. La tramitación de los pedidos se realiza automáticamente siempre que los datos de los portales de entrega se entreguen en los formatos necesarios correspondientes.
2. Sistema básico (clientes con una sola tienda): interfaz de administración para el mantenimiento de los datos maestros por el propio proveedor. Dispone de las siguientes funciones:
- a. Gestión de la tienda con datos maestros de la tienda, horarios de apertura, configuración de la tienda, días festivos. Se pueden formar grupos de tiendas con administradores explícitos. Gestión de zonas de entrega y formas de pago.
  - b. Gestión de las impresoras y su configuración para el SOCP.
  - c. Estadísticas básicas con análisis según artículos vendidos, grupos de productos, ventas según el canal de entrada y salida de los pedidos, evaluaciones por zonas, cifras de ventas acumuladas.
  - d. Libro de facturas emitidas y libro de caja con extractos de caja.
  - e. Producción de informes diarios con un breve resumen de los KPI del día.
  - f. Gestión de artículos con las opciones de gestionar y asignar: grupos de productos, recetas, grupos de artículos, menús, grupos de coberturas, grupos de precios, alérgenos, valores nutricionales, ingredientes, tipos de almacenamiento, validez, textos adicionales.
  - g. Gestión de vales manuales y automáticos para su uso en la caja, la tienda web y la aplicación.
  - h. Gestión de pedidos, con posibilidad de filtrar por fecha, canal de entrada de pedidos, términos de búsqueda.
  - i. Gestión de clientes con direcciones y medios de comunicación.
  - j. Cuadro de mandos con estadísticas y plazos de entrega.

- k. Printerproxy: Proxy para la impresión automatizada de recibos de facturas, recibos de cocina y recibos de notas, así como etiquetas.
3. Sistema de caja con interfaz de pedido y monitor para el conductor
- a. Registro en la tienda de los datos del cliente y registro de un pedido a partir de los datos maestros del artículo con carrito de compras y finalización del pedido.
  - b. Procesamiento posterior automatizado con reserva de existencias disponibles e informaciones del cliente.
  - c. Impresión del recibo de factura, recibo de cocina, recibo de nota
  - d. Impresión de etiquetas adhesivas en el formato especificado.
  - e. Gestión de pedidos, con la posibilidad de filtrar por fecha, canal de entrada de pedidos, términos de búsqueda.
  - f. Cuadro de mandos con estadísticas y plazos de entrega.
  - g. Terminal para el conductor para la asignación de conductores y pedidos, cálculo de una ruta así como de un plazo de entrega a través de un servicio externo (Google Maps).
  - h. Monitor de empleados para el registro del tiempo de los empleados (inicio y fin, así como descansos).
4. Tienda virtual
- a. Sistema de tienda diseñado gráficamente, que proporciona una interfaz de pedidos para los clientes finales a partir de los datos maestros, permitiéndoles realizar pedidos de forma independiente. Para conocer la disponibilidad, consulte el Anexo A.
  - b. La tienda web está desarrollada para los navegadores más comunes actualmente tanto en dispositivos finales clásicos (PC) como móviles (pads).
5. SO y aplicaciones Android
- a. Sistema de tienda diseñado gráficamente, en forma de aplicación iOS o Android, que proporciona una interfaz de pedidos para los clientes finales a partir de los datos maestros, permitiéndoles realizar pedidos de forma independiente. Para conocer la disponibilidad, consulte el Anexo A.
6. Centro de llamadas
- a. Registro de datos del cliente entre tiendas y registro de un pedido a partir de los datos maestros del artículo con carrito de compras y finalización del pedido para la tienda.
  - b. Procesamiento posterior automatizado con existencias disponibles e informaciones del cliente.
  - c. Impresión del recibo de factura, recibo de cocina, recibo de nota.
  - d. Impresión de etiquetas adhesivas en el formato especificado.

- e. Gestión de pedidos, con la posibilidad de filtrar por fecha, canal de entrada de pedidos, términos de búsqueda.

7. Módulo de gestión de mercancías

- a. Gestión de datos maestros de proveedores, almacenes, reservas de almacén, pedidos de mercancías, entradas de mercancías, plantillas de inventario, inventarios.
- b. Registro de existencias.
- c. Contabilizaciones automáticas de existencias disponibles para la venta.

8. Gestión de personal y de flotas

- a. Gestión de los datos maestros de los empleados con roles básicos de los empleados; contabilidad y estadísticas de los conductores, registro del tiempo de los empleados.
- b. Estadísticas de productividad.
- c. Gestión de los datos maestros de los vehículos.

9. Intranet

- a. Administración de los usuarios para la intranet.
- b. Foros de debate.
- c. Perfiles de usuario con datos de contacto.
- d. Actualizaciones de estado para los usuarios.
- e. Gestión de archivos para cargar y enviar archivos.
- f. Mensajería privada para el envío de mensajes de texto entre usuarios.
- g. Libreta de direcciones para el almacenamiento centralizado de direcciones de contacto.

**4.** Referencia a las condiciones y disponibilidad del software de alojamiento

Para la plataforma de alojamiento, se utiliza una solución Webservice de AMAZON. De la configuración exacta de la misma, así como del mantenimiento y cuidado, se encarga el proveedor de servicios CloudControl GmbH. La propia plataforma de alojamiento es una plataforma dinámica cuyos recursos se adaptan constantemente a la demanda en cada momento. La actualización y el mantenimiento son responsabilidad de los proveedores de dichos servicios mencionados.

**5.** Referencia a las condiciones y disponibilidad de los servicios externos

SimplyDelivery utiliza diversos servicios externos. Estos son, por ejemplo:

- NewRelic Monitoring
- AWS S3 para el almacenamiento de datos
- Cloudinary para la gestión de imágenes (de productos)
- LogEntries para los servicios de registro



- Memcachier para los servicios de caché

El proveedor y el alcance de los servicios externos podrán ser determinados y modificados por SimplyDelivery en cualquier momento.

## **6. Línea directa**

SimplyDelivery ofrece asistencia telefónica de lunes a viernes entre las 09:00 y las 18:30. Además, en todo momento hay disponible un sistema de tickets en línea proporcionado por SimplyDelivery. Para emergencias fuera del horario mencionado, hay una línea directa de mensajería instantánea disponible todos los días hasta las 23:30. Los tiempos de llamada y respuesta también están determinados por el contrato.

## **7. Configuración de la tienda web, el sitio web y las aplicaciones**

### **a. Configuración técnica del sistema**

#### *Establecer su propia instancia en clientes franquiciados*

Para las franquicias con más de cinco ubicaciones, el proveedor proporcionará al cliente sus propias instancias de los módulos de software mencionados. Estos tienen sus propios subdominios. A menos que se acuerde lo contrario, la configuración única incluye la creación de dichas instancias, la configuración de las cuentas de administración correspondientes y el establecimiento de los ajustes básicos necesarios. Otros datos, como los artículos, se introducen previa solicitud y consulta con el cliente. El cliente se compromete a proporcionar al proveedor los datos necesarios en forma de hoja de cálculo Excel en un formato previamente definido por el contratista. Se cobra una tarifa por instalación única de acuerdo con la lista de precios vigente.

#### *Configuración de una instancia en clientes individuales - Configuración básica*

Para las empresas unipersonales, el proveedor proporcionará al cliente su propia cuenta en una instancia colectiva. A menos que se acuerde lo contrario, la configuración única incluye la creación de la cuenta, la configuración de las cuentas de administración correspondientes y la creación de una tienda simple. Además, los productos se crean sin gestión de mercancías para el cliente. El cliente se compromete a proporcionar al proveedor los datos necesarios en forma de hoja de cálculo Excel en un formato previamente definido por el contratista. Se cobra una tarifa por instalación única de acuerdo con la lista de precios vigente.

### **b. Adaptación de las interfaces web para la tienda virtual**

Salvo que se acuerde lo contrario, el proveedor adaptará la plantilla estándar de la tienda web al estilo corporativo del cliente (diseño del logotipo, colores, fuentes, imágenes). En este caso se cobra una tarifa plana única según la lista de precios vigente. En caso de que el cliente no los desee de esta forma, el contratista preparará la oferta correspondiente. Además, la configuración técnica de la tienda web se hará desde el servidor del proveedor.

Se cobra una tasa por la instalación única de acuerdo con la lista de precios vigente.

**c. Aplicación de instalación y publicación**

Salvo que se acuerde lo contrario, el proveedor adaptará la plantilla estándar de la tienda web al estilo corporativo del cliente (diseño del logotipo, colores, fuentes, imágenes). Posteriormente, el cliente podrá anunciar las aplicaciones en su propia cuenta de iTunes y GooglePlay con el nombre acordado.

Además, se crea una instancia independiente para el sitio web móvil. Se cobra una tasa por la instalación única de acuerdo con la lista de precios vigente.

**d. Creación de la página web**

El proveedor creará un sitio web para el cliente basándose en las plantillas de diseño definidas por el proveedor. El cliente puede seleccionar una de las plantillas de diseño y el proveedor la adaptará al diseño corporativo (logotipo, colores, fuentes, imágenes) y la implementará como página web accesible en Internet. Además de la página de inicio, el cliente puede definir otros cuatro puntos de navegación con contenido de texto e imagen y una página con contenido de tipo formulario estándar (formulario de contacto sencillo con apellido, nombre, correo electrónico, teléfono, asunto y mensaje). El proveedor las creará después de recibir las imágenes y los textos por parte del cliente y las rellenará con el contenido entregado. En el caso de ajustes que excedan estos servicios, el proveedor presentará el presupuesto correspondiente. El sitio web suele alojarse en el servidor del cliente, a menos que se acuerde lo contrario. Para ello, el cliente deberá proporcionar un paquete de alojamiento web adecuado para la instalación y proporcionar al contratista los datos de acceso correspondientes (base de datos, PHPmyAdmin, FTP). El proveedor se encargará de la colocación del sitio web en el servidor web del cliente una vez finalizada la configuración del mismo. Se cobra una tasa por la instalación única de acuerdo con la lista de precios vigente.

**e. Importación de productos y zonas de entrega**

Básicamente, el cliente puede crear sus productos y zonas de entrega de forma independiente en el panel de administración de la cuenta. Se cobra una tasa única por la importación de zonas de entrega y productos, incluyendo la gestión de mercancías. En el momento de la puesta en marcha, el cliente se compromete a proporcionar al proveedor los datos necesarios en forma de hoja de cálculo Excel en un formato previamente definido por el contratista.

## **Anexo A**

- Requisitos mínimos actuales para PC: <http://windows.microsoft.com/de-DE/windows-8/system-requirements>
  
- Monitor en color de al menos 19 pulgadas (a partir de marzo de 2015, máx. 2 años de antigüedad)
  
- Sistema operativo obligatorio para el PC para el backend: Windows 8.1 (actual) o Windows 7 (obsoleto)  
Para los sistemas operativos: la versión actual o, como máximo, la anterior.
  
- Impresoras de recibos de los siguientes fabricantes/tipos
  - o Epson TM 88V (Marzo de 2015)
  - o Epson TM 88 Vi (Marzo de 2015)(Las impresoras están protegidas durante 2 años)
  
- Navegador para utilizar el backend: Google Chrome en la versión actualizada. La versión compatible más antigua no debe tener más de 3 meses.
  
- Navegadores en los que se puede utilizar la tienda web: todos los navegadores habituales como Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Safari en sus respectivas versiones actuales en los sistemas operativos más extendidos como Microsoft Windows y Apple Mac OS, en su respectiva versión más actualizada según el fabricante.  
SimplyDelivery se esfuerza por conseguir la mayor compatibilidad posible con el mayor número de versiones de navegadores y sistemas operativos, pero no puede garantizarlo para todos ellos.
  
- Sistemas operativos para teléfonos inteligentes: iOS 8.1 (actual) o iOS 7.3 (obsoleto), así como Android Lollipop (actual) o Android Kitkat (obsoleto). Para los sistemas operativos: la versión actual o, como máximo, la anterior.
  
- Tipos de teléfonos inteligentes de referencia: iPhone 6/6+ y Samsung Galaxy S6/Note