

## ADQUISICIÓN DE LICENCIAS EN MODO SERVICIO DE UNA PLATAFORMA CRM EN LA NUBE

EXP. 19/277 – 2000015211

---

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA, relacionadas con el expediente de referencia.

- **En la documentación a presentar en el sobre nº2, se solicita un vídeo cuya duración no puede superar 40 minutos (pag 5 pliego administrativo), mientras que en el pliego técnico, apartado 7. Documentación a aportar en el sobre nº2 (pag 29), se indica que dicho vídeo no puede superar los 15 minutos. Es importante aclararlo, porque aportar este contenido es uno de los supuestos de exclusión automática de las ofertas, según apartado 8.5 pag 15 pliego administrativo.**

15 minutos máximos

- **Buenos días: Activación de la parte de integraciones y portales, se supone desde inicio del proyecto?**

La activación de licencias se realizará a medida que vayan implantándose los módulos y los usuarios, nunca antes.

Se prevé que la activación de las licencias correspondientes a la solución de integración se realice desde las primeras fases del proyecto de implantación, en línea con los módulos inicialmente implantados.

- **SMS: es un canal requerido, no hay info de volúmenes para poder cotizar la edición necesaria**

La plataforma debe poder conectarse o poder ofrecer esta posibilidad de forma nativa o a través de un tercero desde su store correspondiente.

Se estima un volumen de SMS al mes de unos 100.000 / mes

- **Los casos de uso a mostrar en el vídeo, ¿es requerido que vayan en el orden que han determinado en el pliego o se podría cambiar?**

Orden establecido en el pliego



**IFEMA**  
Feria de  
Madrid

- **Buenas tardes, Por favor, ¿nos pueden resolver las siguientes dudas relativas al Exp 19/227? - ¿Cuál es la duración máxima permitida del video, 40 o 15 minutos? En el Anexo I Cuadro Características Técnicas Exp 19 277.pdf se especifica que será inferior a 40 minutos pero en el Pliego Prescripciones Técnicas CRM Exp 19 277\_sign.pdf dice que será inferior a 15 minutos - ¿Cuándo se realizará la activación de las licencias de integraciones y portales? No se especifica en el Anexo I Cuadro Características Técnicas Exp 19 277.pdf - SMS: es un canal requerido en el pliego. ¿nos podeis enviar volúmenes de SMS a enviar para poder identificar la edición de las licencias necesaria para vuestros requerimientos? - Respecto a los casos de uso a mostrar en el vídeo, ¿es requerido que vayan en el orden que se ha determinado en el pliego o se puede cambiar el orden?**

15 minutos máximos.

La activación de licencias se realizará a medida que vayan implantándose los módulos y los usuarios, nunca antes.

De cara a SMS se la plataforma debe poder conectarse o poder ofrecer esta posibilidad de forma nativa o a través de un tercero desde su store correspondiente. Debe estar preparada para un futuro uso.

Orden establecido en el pliego.

- **Trasladamos dudas relativas al pliego para las licencias de herramienta de CRM (19-277) : - Duración del video solicitado. En dos lugares del pliego se indican dos duraciones máximas, una de 40 minutos y otra de 15 minutos ¿cuál es la duración límite real? - La activación de la parte de integraciones y portales, ¿se supone desde inicio del proyecto? - SMS es un canal requerido, pero no se indica en el pliego información relativa a volúmenes requeridos para poder cotizar la edición necesaria - Respecto a los casos de uso a mostrar en el vídeo, ¿se requiere que vayan en el orden indicado en el pliego o se podría cambiar? - En el video se solicita incluir los pasos sobre la interfaz de usuario para varios casos de uso. Para el de Alta y configuración de una nueva campaña integrada con Google Marketing Platform y Facebook, así como medición en Google Analytics, ¿podrían darnos más detalle de este caso de uso o algún ejemplo de lo que esperan? Gracias**

15 minutos máximos.

La activación de licencias se realizará a medida que vayan implantándose los módulos y los usuarios, nunca antes.

Se prevé que la activación de las licencias correspondientes a la solución de integración se realice desde las primeras fases del proyecto de implantación, en línea con los módulos inicialmente implantados.

De cara a SMS la plataforma debe poder conectarse o poder ofrecer esta posibilidad de forma nativa o a través de un tercero desde su store correspondiente. Debe estar preparada para un futuro uso. Se estima un volumen de SMS al mes de unos 100.000 / mes.

Orden establecido en el pliego

De cara a GMP, Facebook, etc, Ejemplo como de un caso de Marketing Automation donde active GMP y Facebook, emitiendo publicidad, personalización en DMP o comunicación, etc...

- **Buenos días, Por favor, ¿Nos pueden dar más detalle sobre el caso de uso a desarrollar en el video relativo a el alta y configuración de una nueva campaña integrada con Google Marketing Platform y Facebook, así como medición en Google Analytics?**

De cara a GMP, Facebook, etc, Ejemplo como de un caso de Marketing Automation donde active GMP y Facebook, emitiendo publicidad, personalización en DMP o comunicación, etc...

- **En el Anexo I Cuadro Características Técnicas Exp 19 277, pág. 5, apartado 1.1.- DOCUMENTACIÓN, se dice ?La duración total del video no podrá superar los 40 minutos En el Anexo I Cuadro Características Técnicas Exp 19 277, pág. 15, apartado 8.5.-SUPUESTOS DE EXCLUSIÓN AUTOMÁTICA DE LAS OFERTAS, se dice ?El video en formato electrónico AVI o MP4 de una duración total no superior a los 40 minutos En el Pliego Prescripciones Técnicas CRM Exp 19 277\_sign, pág. 29, apartado 7. - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN EL SOBRE N°2, se dice ?Dicha documentación consistirá en video en formato electrónico AVI o MP4. La duración total del video no podrá superar los 15 MINUTOS?. Pregunta: ¿Cuál es la duración máxima del video: 15 minutos o 40 minutos?**

15 minutos máximos

- **Sobre uno de los casos de uso requeridos: 1. Alta y configuración de una nueva campaña con integrada con Google Marketing Platform y Facebook, así como medición en Google Analytics ¿podrían darnos más detalle de este caso de uso o algún ejemplo de lo que esperan?**

De cara a GMP, Facebook, etc, Ejemplo como de un caso de Marketing Automation donde active GMP y Facebook, emitiendo publicidad, personalización en DMP o comunicación, etc...

- **Consulta 02** En el Pliego Prescripciones Técnicas CRM Exp 19 277\_sign, pág. 29, apartado 7. - **DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN EL SOBRE N°2** , se dice ?En el video se deberán mostrar los pasos realizados sobre la interfaz de usuario de la plataforma para llevar a cabo cada uno de los cuatro casos de uso ?. Pregunta: ¿Los 4 casos de uso a describir en el video, es necesario que estén en el orden indicado en el pliego : **Gestión comercial, Comercio Electrónico, Atención al Cliente y Marketing?**

Orden establecido en el pliego

De cara a GMP, Facebook, etc, Ejemplo como de un caso de Marketing Automation donde active GMP y Facebook, emitiendo publicidad, personalización en DMP o comunicación, etc...

- **Consulta 03** En el Pliego Prescripciones Técnicas CRM Exp 19 277\_sign, pág. 21, apartado 4.1. -**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS (Req. N°2 activación Licencias Integración)**, se dice ?Solución de integración completa con capacidades de diseño, gestión, operación, seguridad y monitorización de APIs de integración y servicios web. Dicha solución permitirá integrarse tanto con sistemas on premise como cloud e híbridos ?. Pregunta: **No se indica la fecha de activación de las licencias del módulo de Integración** (del mismo modo que se indican las de las soluciones de Ventas, Comercio Electrónico, Marketing, DMP, y Atención al Cliente). ¿Quiere esto decir que se activarían desde el inicio?. En caso contrario,

Se prevé que la activación de las licencias correspondientes a la solución de integración se realice desde las primeras fases del proyecto de implantación, en línea con los módulos inicialmente implantados.

- **Consulta 04** En el Pliego Prescripciones Técnicas CRM Exp 19 277\_sign, pág. 24, apartado 4.1. -**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS (Req. N° 32 Marketing, Canal SMS)**, se dice ?Gestión nativa de canales propios como Email, SMS, Push a aplicación móvil desde la propia herramienta sin necesidad de conectar con un proveedor tercero?. Pregunta: En el documento se habla de SMS pero no se indican volúmenes. Necesitamos confirmar si es un canal requerido y el volumen para los cálculos de las ediciones necesarias.

Canal requerido, Se estima un volumen de SMS al mes de unos 100.000 / mes.

- **Consulta 05 En el Pliego Prescripciones Técnicas CRM Exp 19 277\_sign, pág. 29, apartado 7. - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN EL SOBRE N°2, se dice ?En el caso de Uso nº 4 Marketing (último párrafo) se indica Alta y configuración de una nueva campaña con integrada con Google Marketing Platform y Facebook, así como medición en Google Analytics?. Pregunta: ¿Podrían, por favor, facilitarnos más detalle de este caso de uso o algún ejemplo de lo que esperan?**

De cara a GMP, Facebook, etc, Ejemplo como de un caso de Marketing Automation donde active GMP y Facebook, emitiendo publicidad, personalización en DMP o comunicación, etc...

- **Se indica el siguiente párrafo: ""La acción de comercialización de ferias propias se inicia habitualmente con la propuesta de participación a los expositores de la anterior edición, ligada a un periodo y sistema de elección prioritaria de ubicación dentro de la feria"". ¿Desean una solución comercial para la generación de documentación??**

Debe estar integrada en el mismo CRM, la solución debe ser completa y del mismo fabricante. El alta es ONLINE o por teléfono, donde el proceso de registro es a través del canal web con la integración directa a CRM.

- **Se especifica que "Tal y como se ha descrito en el apartado Organización de IFEMA, la entidad cuenta con un servicio de Contact Center multicanal. Se trata de un servicio subcontratado totalmente integrado con las aplicaciones de IFEMA y la información de gestión de sus clientes."". Se plantea que dentro del alcance de la presente propuesta se incluya una solución comercial CTI . En caso afirmativo, ¿La centralita es propiedad de Ifema? ¿pueden proporcionarnos información sobre la centralita ?**

La centralita es propiedad del adjudicatario del servicio de Contact Center, y así seguirá siendo en el futuro. La solución CRM de IFEMA deberá integrarse con la centralita del proveedor que sea el adjudicatario del servicio de Contact Center. Éste podrá cambiar a lo largo de los años

El CTI empleado actualmente en IFEMA está basado en AVAYA y, tal y como se indica en el apartado 4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, la solución CRM propuesta deberá integrarse de forma estándar con el mismo.

- **Se especifica ""El equipo gestiona estos contactos y cuenta con información global del cliente, planos, documentación técnica y de otro tipo"". Dicha información se encuentra en un gestor documental o se pretende que la misma se encuentre almacenada en la solución. Podrían indicarnos que tipología de documentos adjuntos desean almacenar en la solución? ¿Pueden indicarnos volúmenes?**

La información se genera en diversos sistemas de IFEMA, que deberán integrarse con la solución CRM, para desde allí poder acceder a dicha información.

- **Se indica que Este servicio de soporte contemplará la resolución de incidencias imputables al producto software y la atención de peticiones de diversa índole, tales como consultas, asesoramiento, realización de tareas de mantenimiento, operaciones, etc.. ¿Podrían detallar información sobre la atención de peticiones que asumirá el soporte 24x7?**

El servicio asumirá todas las peticiones incluidas en el soporte con el alcance más extenso del producto.

- **¿Dicho soporte atenderá directamente las peticiones o serán redirigidas a través del Contact Center o Cau de IFema ?**

Este soporte debe atender las peticiones bajo un procedimiento establecido por IFEMA, dentro del alcance de este servicio.

Los usuarios que harán uso del servicio de soporte son miembros de la DTI de IFEMA y el Partner encargado de la implantación. El adjudicatario de la presente licitación no atenderá peticiones de los usuarios de IFEMA directamente.

- **¿Los usuarios que harán uso de dicho servicio serán el equipo de Ifema y los partner?**  
Sí.

- **Pág. 4. Se especifica "Normalización, almacenamiento y explotación de la información derivada de la propia operativa comercial de IFEMA que permita una explotación de los diferentes datos obtenidos"" ¿Entendemos que no se encuentra dentro del alcance del licenciamiento herramientas de normalización de datos (Normalización de Direcciones, nombre de clientes,??**

La normalización y deduplicación forma parte de los criterios técnicos de valoración de la solución, más concretamente el nº 17 y 18.

- **Pág. 22. Se indica "Capacidad de generar y gestionar encuestas para analizar la satisfacción de los servicios prestados.". ¿Se debe proponer dentro del licenciamiento una herramienta de encuestas?**

Debe ser nativo y dentro de las licencias descritas en el pliego

- **Pág. 35. Las soluciones ofrecidas contarán con soporte específico de sistemas. En el caso de soluciones que sean críticas para el negocio de IFEMA será 24x7x365 en castellano y con tiempos de respuesta de menos de una hora ante incidentes graves**

**(24 horas al día, 7 días por semana, todos los días del año). De lo contrario, a conveniencia de IFEMA, se podrían pactar condiciones de soporte diferentes.**

- **Por ejemplo: para soluciones no críticas el soporte podría ser 14x7x365, en horario laboral de IFEMA, con tiempo de respuesta de menos de una hora ante incidentes graves. ¿Se puede detallar que se considera crítico?**

La plataforma CRM se considera una solución crítica para el negocio de IFEMA y, por tanto, según se especifica en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte del producto software con un horario de atención 24x7x365.

El presente documento pasa a formar parte integrante del pliego administrativo y técnico, quedando afecto en los términos previstos en el citado pliego.

**Dirección de Compras y Logística**  
**20 de enero de 2020**