

**RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES
Y ADQUISICIÓN DE NUEVOS
PRODUCTOS SALESFORCE PARA
LA PLATAFORMA CRM DE IFEMA
MADRID**

EXP. 23/215 _ 2000023785

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

1. Objeto	3
2. Alcance del servicio	3
3. Detalle de renovación de los productos actuales.....	4
4. Detalle de adquisición de nuevos módulos o productos.....	5
5. Gestión del suministro	6
6. Plan de transición	6
7. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	7
8. Informe anual de uso de productos Salesforce	7
9. Personas de contacto	7

1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto la renovación del suministro de suscripciones y adquisiciones de nuevos productos Salesforce para la plataforma CRM de IFEMA MADRID.

En concreto, se trata, principalmente, de la renovación del software Salesforce que actualmente es necesario para que la plataforma CRM de IFEMA MADRID siga funcionando correctamente y ofreciendo las prestaciones necesarias para la gestión de las ferias y convenciones celebradas en IFEMA MADRID.

Por otro lado, la adquisición de nuevos módulos o productos de Salesforce relacionados con los productos a renovar que sean necesarios adquirirlo para proporcionar nuevas funcionalidades que den cobertura a nuevos requisitos tanto técnicos como funcionales.

El software Salesforce permite a IFEMA MADRID la realización de la gestión de las ferias y convenciones que se celebran en las instalaciones de IFEMA MADRID, siendo una herramienta indispensable para el correcto funcionamiento de las áreas de negocio de IFEMA MADRID.

2. Alcance del suministro

1. Renovación anual de los soportes actuales detallados en el apartado "3. *Detalle de renovación de los productos actuales*", bajo el compromiso de 3 años.
2. Nuevas adquisiciones de productos o módulos Salesforce, detallado en el presente documento, apartado "4. *Detalle de adquisición de nuevos módulos o productos*".
3. Se requiere gestión de Preventa por parte del Adjudicatario (ingeniero técnico preventa):
 - En ningún caso es un servicio de consultoría.

Se trata de un Asesor Técnico (ingeniería) proporcionado por el Adjudicatario, que pueda guiar a IFEMA MADRID en las actualizaciones y condiciones de nuevos productos a medida que evolucionan las necesidades en materia tecnológica.

El objetivo es planificar e implementar software de Salesforce de forma exitosa.

4. Gestión del suministro (ver apartado 5. Gestión del Suministro).

La duración del contrato se establece en 3 años, con inicio a 20/05/2024.

3. Detalle de renovación de los productos actuales

Se describen a continuación los productos y cantidades a renovar al amparo del presente pliego:

Categoría	Producto	Cantidad	Fecha inicio renovación	Fecha fin
Core	Customer Community - Enterprise Edition - Logins (Per Month)	12.000	20/05/2024	19/05/2027
	Event Monitoring	1	20/05/2024	19/05/2027
	Knowledge	2	20/05/2024	19/05/2027
	Lightning Platform Starter - Enterprise Edition	50	20/05/2024	19/05/2027
	Sales Cloud - Enterprise Edition	240	20/05/2024	19/05/2027
	Service Cloud - Enterprise Edition	100	20/05/2024	19/05/2027
	Premier Success Plan	1	20/05/2024	19/05/2027
Commerce Cloud	B2B Commerce External Logins (Per Month) - Enterprise Edition	3.000	20/05/2024	19/05/2027
	B2B Commerce External Users - Enterprise Edition	3.000	20/05/2024	19/05/2027
	B2B Commerce Internal Users - Enterprise Edition	10	20/05/2024	19/05/2027
	B2B Commerce Orders - Growth - LP	70.000	20/05/2024	19/05/2027
	Force.com - Enterprise Edition (Administrator) - Cross Product	1	20/05/2024	19/05/2027
Marketing Cloud	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1	20/05/2024	19/05/2027
	Additional Business Unit (+1)	1	20/05/2024	19/05/2027
	Additional Users (per user)	40	20/05/2024	19/05/2027
	Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	2.955	20/05/2024	19/05/2027
	SSL Certificate	4	20/05/2024	19/05/2027
	Super Messages - excluding SMS/MMS (1,000)	60.167	20/05/2024	19/05/2027
	Marketing Cloud Advertising Professional	1	20/05/2024	19/05/2027
	Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	3.000	20/05/2024	19/05/2027
	Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences	5	20/05/2024	19/05/2027
	Premier Success Plan - Marketing Cloud	1	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription	1	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Included vCore - Production	2	20/05/2024	19/05/2027

Categoría	Producto	Cantidad	Fecha inicio renovación	Fecha fin
(cantidades estimadas. Forman parte del componente variable)	MuleSoft - Included vCore - Pre-Production	4	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Premium Connector - SAP Connector - Pre-Production	1	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Premium Connector - SAP Connector - Production	1	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Load Balancer	2	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Additional vCore - Production	3	20/05/2024	19/05/2027
	MuleSoft - Additional vCore - Pre-Production	1	20/05/2024	19/05/2027
	Mulesoft - APIM - Anypoint API Manager Production	7	20/05/2024	19/05/2027
	Mulesoft - APIM - Anypoint API Manager Pre-Production	23	20/05/2024	19/05/2027

Se solicita que al amparo de este contrato que se asegure la coterminación de todos los contratos de productos Salesforce indicados anteriormente, con la fecha de finalización del presente contrato.

Presentación de evidencia documental que toda compra/renovación de producto se ha realizado.

4. Detalle de adquisición de nuevos módulos o productos

Se identifican los siguientes módulos o productos de Salesforce que serán adquiridos al amparo del presente pliego:

Categoría	Producto	Cantidad	Fecha activación	Fecha fin
Core	Solución de Back up & Restore - Usage (1GB) para fortalecer seguridad y flexibilidad de la plataforma CRM.	300	20/05/2024	19/05/2027
	Partner Community - Enterprise Edition - Members , portal de Salesforce para los delegados internacionales	40	20/05/2024	19/05/2027
Marketing Cloud	Contactos de Marketing cloud , incrementar el volumen de contactos existente en Marketing Cloud (Additional Contacts Corporate Edition y Marketing Cloud Advertising	1.000	20/05/2024	19/05/2027

Categoría	Producto	Cantidad	Fecha activación	Fecha fin
	Professional - Contacts) (1.000 contactos por unidad)			
	Premier Success Plan , asesoramiento y asistencia técnicos a través de programas creados e impartidos por expertos de clase mundial de Salesforce	1	20/05/2024	19/05/2027

A su vez, se podrá solicitar la adquisición del productos o módulos de Salesforce relacionados con la presente licitación, dando cobertura a posibles ampliaciones de suscripciones de los productos ya adquiridos por IFEMA MADRID y a la adquisición de nuevos módulos o productos relacionados con la solución Salesforce implantada en IFEMA MADRID que deban ser provisionados para cubrir las necesidades que IFEMA MADRID identifique durante la vigencia del contrato, al amparo expreso de los tipos de soporte proporcionados por Salesforce y a través de la activación del procedimiento de Modificado, si fuere necesario, tal como se indica en documento Anexo I Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32).

Presentación de evidencia documental que toda compra/renovación de producto se ha realizado.

5. Gestión del suministro

El adjudicatario informará a IFEMA MADRID de todos los cambios que puedan producirse en la gestión de la renovación por parte del fabricante.

En caso de producirse una incidencia por parte del adjudicatario como resultado de las actividades contempladas en el alcance de este contrato, por ejemplo, la gestión de una renovación no comprendida en el pliego, la adquisición de un nuevo producto a nombre de IFEMA MADRID que no haya sido solicitada por IFEMA MADRID o adquisición de nuevas licencias de otros productos existentes sin la solicitud previa de IFEMA MADRID, es obligación del adjudicatario subsanarla sin sobrecoste para IFEMA MADRID, poniéndose en contacto con el fabricante.

6. Plan de transición

El adjudicatario deberá hacerse cargo del contrato existente de IFEMA MADRID desde el día 20 de Mayo de 2024, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante el fabricante Salesforce, IFEMA MADRID y el adjudicatario actual si fuera necesario.

A la finalización del presente contrato, el adjudicatario adoptará todas las medidas necesarias para facilitar la transición al siguiente adjudicatario en el menor tiempo posible y en diez días como máximo.

7. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El adjudicatario, durante la primera semana de inicio del contrato, acordará con IFEMA MADRID el procedimiento de atención de solicitudes (renovaciones o adquisiciones).

El procedimiento se podrá iniciar en una o varias de las siguientes maneras:

- Número de teléfono sin tarificación adicional
- Dirección de email
- Aplicación web de autoservicio

Para la atención de notificaciones y resolución de las solicitudes se tendrán en cuenta los siguientes Niveles de Servicio:

SOLICITUD	ANS SOLICITADO	PENALIDAD
Tiempo de atención para la resolución de las notificaciones por parte de IFEMA MADRID	1 día laborable	1% del valor mensual del contrato por cada día laborable adicional de demora en atención a la notificación realizada por IFEMA MADRID
Tiempo de resolución de solicitudes para la adquisición y puesta en marcha de nuevas licencias o productos	10 días laborables	1% del valor mensual del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución de la solicitud

8. Informe anual de uso de productos Salesforce

Diez meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario facilitará a IFEMA MADRID, un breve informe que contendrá los siguientes ítems (máximo 10 páginas) a las direcciones de email que se faciliten para este fin:

- Plan de Mejora, indicando si existen mejoras tanto en la tramitación de los contratos, como en los planes de mantenimiento u otra información que se considere de valor para la misma.
- Estimación económica de los precios de mercado de los productos objeto de este pliego para la duración del contrato, recogiendo la(s) posible(s) subidas económicas que practique el fabricante y los posibles cambios en la forma de licenciarlos.

9. Personas de contacto

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información, los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA requiera.

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

- Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>
- Manual de uso de la plataforma:
https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf
- Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Amy Ticas, 676.132.048.