

**SERVICIO DE EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SALESFORCE DE IFEMA
MADRID**

Expediente 24/186 - 2000025536

-. RESPUESTAS A CONSULTAS Y ACLARACIONES .-

CONSULTAS REALIZADAS

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

1. Buenas tardes, queríamos consultar lo siguiente: En el apartado donde indica que es necesario: Estar reconocido por Salesforce (fabricante) en su web oficial (<https://appexchange.salesforce.com/consulting>) entre otros se requiere : o Ratings: 5 estrellas Al realizar el filtro en la propia web de Salesforce por 5 estrellas aparecen empresas con 4,5 estrellas o más. Queríamos consultar si las empresas que pasaran ese filtro, aunque no llegaran al filtro absoluto, cumplirían el requisito exigido.

Respuesta IFEMA

Las empresas que no cumplen todos los requisitos mínimos indicados en el documento 'Anexo I Cuadro de Características', apartado 7.4 Solvencia Técnica o Profesional, subapartado j) en la web oficial de Salesforce, no cumplirían el requisito exigido.

Los requisitos en este apartado comprenden los siguientes aspectos a disponer por la empresa licitadora:

1. Estar reconocido por Salesforce (fabricante) en su web oficial (<https://appexchange.salesforce.com/consulting>) en los siguientes aspectos:
 - ✓ "Salesforce Expertise": Experience Cloud, Managed Services, Marketing Cloud, Mulesoft, Sales Cloud, Salesforce Commerce y Service Cloud.
 - ✓ "Industry Expertise": Public Sector & Government
 - ✓ "Certified Experts": superior a 200
 - ✓ "Ratings": 5 estrellas
2. Certificado ISO 9001 del sistema de gestión de calidad.
3. Certificado ISO 14001 de Gestión del Medio Ambiente).
4. Certificado ISO 20000 - Sistemas de Gestión de TI o del Certificado CMMI (al menos nivel 3).
5. Certificado ISO 33000 - Sistemas de Calidad de los Procesos de Desarrollo de Software o del Certificado CMMI (al menos nivel 3).
6. Certificado ISO 27001 - Sistemas de gestión de seguridad de la información.

Si no se dispone de la solvencia indicada anteriormente, las empresas no cumplirían la solvencia técnica necesaria para participar en el concurso.

2. Buenos días, trasmitimos dudas surgidas sobre el pliego:

1. Se indica que en la actualidad, la implantación se encuentra en un proceso de mantenimiento y estabilización del sistema y de las diferentes integraciones que lo componen, teniendo prevista, además, la realización de una serie de nuevos evolutivos requeridos por negocio. ¿hay alguna nube con mayor proporción de evolutivos ?

Respuesta IFEMA

Sí, la nube de Salesforce (Sales & Service). En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 13 GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, subapartado 13.1.1) se indica una distribución de tickets por año y nube, que puede reflejar de forma aproximada la distribución de los evolutivos por nube.

2. ¿Actualmente tienen los entornos alineados? ¿Quién se encarga de la gestión de entornos? ¿Quién se encarga de la preparación de los datos en entornos pre productivos?

Respuesta IFEMA

No, en la actualidad no están alineados, aunque se espera que el proveedor saliente entregue alineados los entornos. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 5.6 ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LAS TAREAS) se indica que el adjudicatario deberá garantizar el alineamiento de los entornos de producción, calidad y desarrollo (respecto a este último, exceptuando aquello que se encuentre en construcción) en cuanto a la funcionalidad y visualización de la información (metadatos) de las herramientas del entorno Salesforce. Asimismo, si fuese necesario, se encargará de mantener la integridad e idoneidad de los juegos de datos de prueba de los sistemas de desarrollo y de calidad realizando copias controladas de producción, considerando las directrices de IFEMA MADRID para la protección de datos.

3. ¿Los entornos pre productivos disponen de sets de datos lo suficientemente amplio y actualizados para simular fielmente el entorno productivo?

Respuesta IFEMA

No, en la actualidad no se dispone de un set de datos de pruebas amplio. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 5.6 ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LAS TAREAS) se indica que el adjudicatario, si fuese necesario, se encargará de mantener la integridad e idoneidad de los juegos de datos de prueba de los sistemas de desarrollo y de calidad realizando copias controladas de producción, considerando las directrices de IFEMA MADRID para la protección de datos. Tal y como se indica en el subapartado 5.6.3 Servicio de puesta en producción, explotación y formación, será responsable del mantenimiento de los entornos de calidad y desarrollo, encargándose de la correcta elaboración de juegos de datos y parametrizaciones, garantizando la disponibilidad y el acceso.

4. ¿Cuál es el proceso de despliegues entre entornos? ¿Tienen implantado Devops? En caso afirmativo, ¿pueden indicarnos que soluciones utilizan?

Respuesta IFEMA

Sí, IFEMA tiene implantado DevOps. En la actualidad, se sigue trabajando en cerrar el procedimiento de despliegues, por lo que no se puede proporcionar mayor información. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 5.6 ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LAS TAREAS, subapartado 5.6.3)

se indica a alto nivel el procedimiento de despliegue, responsabilidad del adjudicatario, quien dispondrá de información detallada que describa las tareas que forman parte del procedimiento de despliegue (herramientas, comunicación a los interesados, marcha atrás, etc.) como parte de la documentación recibida en la fase de Transición del servicio.

5. ¿Nos puede indicar el volumen máximo de elementos del Multicatálogo (catálogo, productos, precios)?

Respuesta IFEMA

No se puede proporcionar dicha información. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 3.2 DESCRIPCIÓN ENTORNO SALESFORCE DE IFEMA MADRID, subapartado 3.2.2.4) se indica que ha sido necesario hacer un uso custom del producto de ecommerce B2B que permita el Multi-Catálogo.

6. ¿Disponen de análisis funcional y/o diseños técnicos actualizados de las diferentes nubes?

Respuesta IFEMA

Sí. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 8.2 FASE II: Fase de Transición) se indica que el adjudicatario dispondrá de la documentación existente para adquirir el conocimiento funcional, técnico, de parametrización del sistema, de las metodologías, técnicas de programación utilizadas, y conocer los sistemas pertenecientes al entorno Salesforce de IFEMA MADRID, sus relaciones y dependencias entre ellos y con los demás sistemas externos.

7. ¿Pueden confirmar que todos los evolutivos se encuentran documentados y contenidos en un documento funcional?

Respuesta IFEMA

Sí. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 8.2 FASE II: Fase de Transición) se indica que el adjudicatario dispondrá de la documentación existente para adquirir el conocimiento funcional, técnico, de parametrización del sistema, de las metodologías, técnicas de programación utilizadas, y conocer los sistemas pertenecientes al entorno Salesforce de IFEMA MADRID, sus relaciones y dependencias entre ellos y con los demás sistemas externos.

8. ¿Existen paquetes gestionados (Addon)? Si existen, ¿Ifema tiene acceso a su contenido? ¿Cómo gestiona Ifema cualquier adecuación de dicho paquete?

Respuesta IFEMA

Sí, existen paquetes instalados, IFEMA no tiene acceso para gestionar todos ellos. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", 3.2 DESCRIPCIÓN ENTORNO SALESFORCE DE IFEMA MADRID) se indica que el adjudicatario será responsable de mantener todos aquellos sistemas pertenecientes al ámbito tecnológico Salesforce (Sales, Service, Mulesoft, Marketing Cloud, eCommerce B2B, Customer Community...) implantados en IFEMA MADRID o que fuese necesario evolucionar o implantar para dar solución a todos los procesos de negocio a lo largo de la duración del servicio. Esto incluye aquellos paquetes que, pudiendo ser gestionados por IFEMA, requieran adecuación ante cualquier necesidad funcional o técnica.

9. ¿Existen proyectos o evolutivos en vuelo que puedan coincidir con la fase de transición y que se deban transferir?

Respuesta IFEMA

El proveedor saliente deberá dejar todos los evolutivos cerrados en fecha de finalización del servicio.

10. Dentro del pliego de licitación, ¿se debe considerar un sistema de guardias fuera del horario laboral incluido en el precio de licitación?

Respuesta IFEMA

No se solicita, todos los servicios necesarios requeridos para garantizar un entorno Salesforce estable y actualizado de acuerdo con las necesidades de IFEMA MADRID están incluidos en el precio de la licitación. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 10.2 HORARIO Y LOCALIZACIÓN) se indica que, de forma general, los servicios se prestarán según el calendario laboral de IFEMA MADRID y en horario comprendido entre las 09:00 h y las 19:00 h. Sin embargo, la atención de incidencias y peticiones críticas no se interrumpe al acabar del horario laboral: se prolongará todo el tiempo que sea necesario hasta alcanzar la solución. Las actividades a ejecutar que requieran tanto indisponibilidad de alguno de los sistemas del Entorno Salesforce como impacto directo en el trabajo habitual de los usuarios, se podrán realizar fuera del horario laboral de IFEMA MADRID, incluyendo fines de semana. En este tipo de planificaciones y actividades se tendrá en cuenta también el calendario y la actividad ferial de IFEMA MADRID, para ocasionar el mínimo impacto. Si durante la ejecución del contrato IFEMA MADRID o el adjudicatario detectan la necesidad de modificar el horario de alguno de los servicios, IFEMA MADRID y el adjudicatario consensuarán de forma conjunta la modificación.

11. ¿Cuál es la metodología empleada en la gestión del servicio/evolutivos? ¿Waterfall, Agile, ambas?

Respuesta IFEMA

No se puede proporcionar dicha información. En el documento "Pliego Prescripciones Técnicas", apartado 8.1 FASE I: Preparación y Constitución del Servicio) se indica que el adjudicatario deberá presentar la metodología a utilizar durante la prestación del servicio, que deberá ser la más adecuada para los trabajos sobre el Entorno Salesforce y siempre orientada, en la medida de lo posible, a metodologías ágiles considerando validaciones y entregas periódicas. El objetivo es garantizar la eficiencia y agilidad del seguimiento y ejecución de los trabajos. Esta metodología deberá quedar validada por IFEMA MADRID durante esta fase.

12. ¿Sería posible conocer el Tiempo Medio de Resolución de las incidencias y peticiones ? ¿y por nube? Gracias

Respuesta IFEMA

No se puede proporcionar dicha información. El tiempo medio de resolución de incidencias y peticiones depende del conocimiento y capacidad del equipo que el adjudicatario asigne al servicio.

3. En el Portal de Licitación Electrónica de este expediente se ha hecho constar la estructura de la oferta. Nuestra consulta es relativa a la documentación a presentar en el Sobre 2 atendiendo dicha estructura. Por favor, nos pueden confirmar que en los apartados CRITERIO 1: PLAN DE GESTIÓN DEL

SERVICIO y CRITERIO 2: PLANTEAMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO, se debe presentar en cada uno ellos, el correspondiente Documento expositivo de la propuesta, es decir un documento para el Criterio 1 y otro documento para el Criterio 2. Cada documento tendrá una extensión máxima de 15 páginas (sin incluir portada e índice), con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12. ¿es correcto?

Respuesta IFEMA

No, no es correcto. No son 2 documento expositivos sino **UN ÚNICO DOCUMENTO con un máximo de 15 páginas.**

De acuerdo a lo indicado en el "Anexo I Cuadro de Características" apartado "8.1.- CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS":

- "Documento expositivo de la propuesta (**total de criterios**), con extensión máxima de **15 páginas (sin incluir portada e índice)**, con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (NO incluir títulos/certificaciones)."

4. El "Historial Profesional" que se presenta aparte del documento expositivo de la propuesta. Se presenta anonimizado (sin datos personales). ¿Es correcto? 2. En cuanto a los Certificados ¿se presentan también sin datos personales)?

Respuesta IFEMA

- Historial profesional: Si, es correcto. Este documento se presenta anonimizado.
- Certificados: Si, es correcto. Se presenta SIN datos personales.

EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.

Dirección de Compras y Logística
28 de enero de 2025