

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN  
DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS SALESFORCE CRM PARA MUTUA  
MONTAÑESA**

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>DURACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>FACTURACIÓN .....</b>	<b>6</b>

## 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es el suministro de las licencias para la implantación de Salesforce CRM para la gestión de la relación con los Grupos de Interés de Mutua Montañesa. En particular, son necesarios los siguientes paquetes de licencia:

<b>Tipo LICENCIA</b>	<b>Nº Ud</b>
<b>Service Cloud Enterprise Edition</b>	<b>1</b>
<b>Service Cloud + Digital Engagement Enterprise Edition</b>	<b>11</b>
<b>Service Cloud Voice with Amazon Connect (5.000 min /mes) (*)</b>	<b>4</b>
<b>Service Cloud Voice with Amazon Connect (2.000 min/mes) (*)</b>	<b>1</b>
<b>Service Cloud Voice with Amazon Connect (750 min/mes) (*)</b>	<b>1</b>
<b>Einstein Bots</b>	<b>5</b>
<b>WhatsApp Additional Conversations</b>	<b>10</b>
<b>WhatsApp Outbound Messages</b>	<b>10</b>
<b>Surveys Response Pack (1.000 uds)</b>	<b>25</b>
<b>Marketing Cloud Account Engagement Growth Edition 10.000 contactos</b>	<b>1</b>
<b>Marketing Cloud Account Engagement Growth Package Additional Contacts (10.000 contactos c/u)</b>	<b>2</b>

(\*) La licencia de voz nativa de Salesforce, **Service Cloud Voice**, conlleva un coste telefónico (tarifa de minutos en llamadas entrantes y salientes) en base a los precios públicos de Amazon Web Service (AWS), <https://aws.amazon.com/es/connect/pricing/>.

En el presupuesto base de licitación se establece una estimación de consumos, que deberá ser facturado adicionalmente por la empresa adjudicataria sin recargo alguno.

## **2. CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS**

---

La empresa adjudicataria deberá estar autorizada para suministrar las licencias de software objeto de este contrato – debe ser “Salesforce Authorized Reseller” o “Salesforce Authorized Fulfillment”- del fabricante Salesforce. Previo a la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar el tipo de acuerdo que mantiene con el fabricante. Mutua Montañesa podrá solicitar cualquier información adicional necesaria para corroborar esta información.

Si durante la duración del contrato cambiaran estas circunstancias, será responsabilidad del adjudicatario alcanzar los acuerdos necesarios con terceros que sí dispongan de dicha autorización, de forma que la empresa adjudicataria actúe como intermediaria de ese tercero y pueda seguir suministrando a Mutua Montañesa las licencias a los precios ofertados y seguir cumpliendo las condiciones de suministro, garantía, servicios y resto de obligaciones del contrato. En caso de producirse esta situación, la empresa adjudicataria estará obligada a comunicarlo por escrito a Mutua Montañesa junto con toda la información necesaria que permita conocer las causas que la han producido, los acuerdos con terceros y cualquier detalle relacionado con la misma.

Las licencias a suministrar deberán ser siempre licencias nuevas adquiridas en canales oficiales, no admitiéndose en ningún caso licencias revendidas, de segunda mano (“pre-owned software licenses”) o bajo cualquier otra modalidad. En este sentido, Mutua Montañesa se reserva la potestad de poder exigir al adjudicatario la acreditación correspondiente a lo largo de todo el periodo de licenciamiento contratado.

Los requisitos que rigen el suministro de licencias, durante todo el periodo de vigencia de estas, son los siguientes:

- El adjudicatario llevará a cabo toda la gestión de adquisición y/o upgrade de las licencias incluidas en el alcance de este contrato durante toda la duración del periodo de licenciamiento contratado.
- La empresa adjudicataria facilitará a Mutua Montañesa los usuarios y contraseñas que su proveedor le proporcione para, en su caso, poder contactar o acceder a los servicios on-line de registro de licencias del fabricante (normalmente vía web) y verificar el estado y vigencia de las licencias y productos contratados.
- La información de los números de serie, usuarios y contraseñas de las licencias gestionadas para Mutua Montañesa no podrá ser comunicada a terceros sin el consentimiento expreso de Mutua Montañesa.
- A la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a eliminar de sus sistemas toda la información de usuarios y contraseñas de las licencias gestionadas para Mutua Montañesa.
- Salvo que se indique lo contrario, todas las licencias objeto del contrato deberán figurar a nombre de Mutua Montañesa. En el supuesto de ser necesario el nombre de una persona de contacto de Mutua Montañesa, el adjudicatario deberá contactar con el responsable del contrato quien le facilitará los datos de la persona de referencia.

### **3. DURACIÓN DEL CONTRATO**

---

La duración del contrato es de 3 años considerando como fecha de inicio del mismo y activación de las licencias el día 1 de noviembre de 2023.

#### **4. FACTURACIÓN**

---

El pago se realizará mediante transferencia bancaria, siendo obligatorio que sea registrada a través del portal FACE (Registro de entrada de Facturas) de la Seguridad Social.

En cada factura deberá figurar obligatoriamente el número de expediente asignado a la presente licitación.

A estos efectos, se informa que los códigos identificativos de Mutua Montañesa como órgano de tramitación son:

<i>Unidad Tramitadora</i>	<i>DIR 3 Unidad Tramitadora</i>	<i>Denom. UTE</i>	<i>DIR 3 Organo Gestor</i>	<i>Denom. O.G.</i>	<i>DIR3 Oficina Contable</i>	<i>Denom. O.C.</i>
<b>MONTAÑESA</b>	<b>GE0000523</b>	<b>MONTAÑESA</b>	<b>GE0000523</b>	<b>MONTAÑESA</b>	<b>GE0000523</b>	<b>MONTAÑESA</b>