

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

ÍNDICE

1.	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	3
2.	CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS	4
3.	DURACION DEL CONTRATO	5
4.	FACTURACIÓN.....	5
5.	SUPERVISION DEL CONTRATO	5

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es el suministro de las licencias de uso de Salesforce CRM, plataforma digital que permite a Mutua Montañesa ofrecer un Servicio de Atención Centralizado y Especializado a sus Grupos de Interés. La presente contratación se enmarca en la continuidad de actuaciones previamente realizadas por la entidad en relación con el sistema CRM Salesforce, entre las que se incluyen el expediente 2023-002-096 relativo a la implantación de la plataforma, el expediente 2023-003-022 correspondiente al suministro de licencias actualmente en vigor y próximas a su vencimiento, y el contrato de mantenimiento de la plataforma 2024-000085.

- Se precisa de los siguientes paquetes con las unidades indicadas en la tabla:

Tipo de LICENCIA	Nº Uds
Service Cloud - Enterprise Edition	12
Agentforce Contact Center Digital	11
Service Cloud Voice - Enterprise Edition	8
Einstein Bots	5
Salesforce Message Credits - Whatsapp (1.000)	150
Survey Response Pack (1.000)	25
Marketing Cloud Account Engagement - Growth (10.000)	1
Marketing Cloud Account Engagement – Growth – Additional Contacts (10.000)	4
Knowledge	1
Agentforce for Service Add-on - Enterprise Edition	10
Microsoft Teams Integration*	1
Salesforce Foundation*	1
Salesforce Foundation - Entitlements - Flex Credits*	1
Data Cloud Provisioning*	1
Force.com - Enterprise Edition (Administrador) - Cross Product*	1

(*) *Licenciamiento adicional sin coste*

- 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 en función de los costes/consumos actuales, que deberá facturarse adicionalmente por la empresa adjudicataria sin recargo alguno.
- Desarrollo, implementación y mantenimiento de un servicio para envío de SMS en el que el sender aparezca el teléfono enmascarado con el nombre de Mutua Montañesa, así como el envío de dichos SMS. El servicio de envío de SMS requiere:
 - Creación de servicio REST en Salesforce que reciba las peticiones de envío de SMS
 - Búsqueda de contacto en Salesforce asociada al ANI de Cliente y creación de Task asociado al Contacto para trazabilidad de envío de SMS
 - Invocación REST al servicio para el envío de SMS saliente, permitiendo personalizar el nombre del sender
 - Invocación desde pasarela de SMS de vuelta a Salesforce para notificación de resultado de envío y trazabilidad
 - Dashboard en tiempo real que permita el control de volumen de envíos (agrupaciones mínimas: día, mes y año) y el listado de envíos (campos mínimos: MSISDN, fecha/hora, status)
 - No se requiere la posibilidad de responder a los SMS

En el presupuesto base de licitación se incluye el volumen estimado de SMS anuales en base a los envíos actuales, así como la estimación del coste de mantenimiento de la plataforma.

La tipología de las licencias anteriormente listadas ha sido contrastada con Salesforce con respecto a la funcionalidad requerida por Mutua Montañesa. Es por lo que cualquier mención de las mismas con Salesforce siempre ha de utilizar el nombre completo que se indica en esta licitación.

El adjudicatario debe garantizar el precio unitario de las licencias durante el plazo de duración de la contratación.

Dado el carácter crítico del servicio vinculado directamente a la atención automatizada multicanal, se hace imprescindible garantizar la continuidad del servicio con el que cuenta Mutua Montañesa, sin interrupciones y desde el primer día de ejecución del contrato. De este modo, se establecen en el PCAP de la licitación penalidades específicas vinculadas a la disponibilidad de las licencias desde el inicio del contrato, que pueden llevar no solamente a la resolución del mismo, sino a la imposición de penalizaciones económicas elevadas como se describen en el PCAP.

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 Cloud Reseller" o "Salesforce Authorized Fulfillment Reseller" 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 regirán 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.
- El adjudicatario asegurará la continuidad de las licencias con las que Mutua Montañesa cuenta actualmente, de forma que no se produzca ninguna discontinuidad el día del comienzo de la presente licitación en el Servicio de Atención Centralizado que Mutua Montañesa presta a sus Grupo de Interés a través de la plataforma de Salesforce CRM.
- 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, así como de los consumos.
- 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 total de la vigencia del contrato será de treinta y seis (36) meses, contados desde la fecha de inicio del mismo, fijada en el 27/10/2026. El contrato no podrá prorrogarse.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado. En caso de incumplimiento, la Mutua podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalizaciones.

4. FACTURACIÓN

A nivel de facturación, se establece un pago trimestral por las licencias a disponer en los siguientes 3 meses, y un pago mensual correspondiente a AWS y SMS.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria, siendo obligatorio que la factura 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. Dicha factura se remitirá al responsable del contrato de Mutua Montañesa por correo electrónico.

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

Unidad Tramitadora	DIR 3 Unidad Tramitadora	Denom. UTE	DIR 3 Órgano Gestor	Denom. O.G.	DIR3 Oficina Contable	Denom. O.C.
Mutua Montañesa	GE0000523	Mutua Montañesa	GE0000523	Mutua Montañesa	GE0000523	Mutua Montañesa

5. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Mutua Montañesa designa al responsable de Canales Digitales, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato, desarrollando las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria de acuerdo con las prescripciones técnicas que rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada.
- Entrega al adjudicatario, en cualquier momento de la ejecución del contrato, de las instrucciones complementarias para la prestación del servicio.
- Recepción y comprobación de la información prevista en el presente pliego.
- Control de la calidad de ejecución del servicio. A tal efecto, el adjudicatario designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.
- Validación y tramitación del pago de las facturas derivadas de la realización del servicio.

El adjudicatario está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

incumplimiento de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho de realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.