



Pliego técnico para la adquisición de licencias de software para el módulo de gestión de activos de Salesforce, Field Service

INDICE DE CONTENIDOS

1-	CONTEXTO DE REFERENCIA	3
2-	NECESIDADES Y OBJETO	4
3-	SOLICITUD Y ENTREGA DEL SUMINISTRO	5
4-	GARANTÍA Y CALIDAD	6

1- CONTEXTO DE REFERENCIA

ALOKABIDE es la sociedad pública dependiente del Gobierno vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler protegido.

ALOKABIDE moviliza y gestiona vivienda en régimen de alquiler protegido para las personas que acrediten necesidad de la misma, actuando en base a criterios de sostenibilidad y de forma coordinada con otros agentes público-privados implicados en la CAE.

Entre los parques de vivienda gestionados por ALOKABIDE se encuentran:

- Viviendas sociales **propiedad de ALOKABIDE** destinadas al alquiler (más de 4.500)
- Viviendas sociales y alojamientos dotacionales **propiedad del Gobierno vasco** y cuya gestión encomienda a ALOKABIDE (más de 3.600)
- Viviendas privadas incluidas en el **programa Bizigune**, mediante el cual un propietario o propietaria particular cede su vivienda libre para destinarla a un alquiler social a cambio de unas garantías establecidas (más de 5.000 viviendas)
- Viviendas en arrendamiento propiedad de **Ayuntamientos y otras Entidades**, que encargan su gestión a ALOKABIDE (más de 140)

Las personas son muy importantes para ALOKABIDE: lo son los adjudicatarios y adjudicatarias, inquilinos e inquilinas, propietarios y propietarias, así como el resto de personas de otras instituciones, empresas y entidades, que por las características de la actividad, deben mantener **una fuerte interlocución con la Organización**.

A principios del 2020, ALOKABIDE finaliza un complejo proceso de **redefinición de su modelo de datos corporativo**, junto con un proyecto de **implantación de un CRM**, durante el cual se adopta la plataforma **Salesforce** como sustituta de la parte de relación con el cliente de la antigua aplicación de **Lantek Óptima**. Sin embargo, esta herramienta continúa albergando la parte de mantenimiento preventivo de los activos.

Por otra parte, para la sustitución de **Lantek Óptima** como herramienta de gestor de activos **ALOKABIDE** decide implantar el módulo de gestor de activos de Salesforce (Field Service) con el objetivo de hacer una prueba piloto de un año y contrastar que efectivamente dicho módulo cumple con las necesidades actuales.

Para ello necesitamos realizar la compra de cierta tipología de licencias de Salesforce que actualmente no están contempladas en el contrato actual.

Una vez trascurrido este año si la prueba piloto es satisfactoria esta tipología de licencias se incluirán en una licitación general junto con el resto de licencias que actualmente tenemos bajo el contrato en vigor.

2- NECESIDADES Y OBJETO

El objeto general de este expediente es la es **la adquisición de licencias de software** para el módulo de gestión de activos de Salesforce, Field Service.

Los suministros que cubre la presente licitación son las siguientes tipologías de licencias:

- Licencia Partner Community Login
- Licencia Field Service – Contractor +
- Licencia Field Service – Contractor + (Perfil 2)
- Licencia Field Service – Dispatcher

Para participar en el proceso de selección es necesario presentar oferta para la totalidad de los suministros indicados anteriormente. La tipología de las licencias anteriormente listadas han sido contrastadas con SALESFORCE con respecto a la funcionalidad requerida por Alokabide. Es por ello que cualquier mención de las mismas con SALESFORCE siempre ha de utilizar el nombre completo que se indica en esta licitación.

La duración del contrato será menor de UN AÑO, desde la formalización del contrato hasta la fecha de aniversario de la renovación del resto de licencias de SALESFORCE en Alokabide, mayo de 2022.

3- SOLICITUD Y ENTREGA DEL SUMINISTRO

Las solicitudes de las licencias se realizarán por correo electrónico y a partir del envío de la solicitud inicial se tendrán en cuenta una serie de tiempos de atención, respuesta y suministro cuya definición a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de atención:** intervalo de tiempo máximo necesario para que el adjudicatario atienda la solicitud del usuario y ofrezca una primera respuesta que contenga al menos una primera valoración y una fecha de suministro aproximada.
- **Tiempo de respuesta:** intervalo de tiempo máximo tras la primera atención para enviar una oferta a Alokabide por el suministro requerido.
- **Tiempo de suministro:** intervalo de tiempo máximo necesario para proveer el suministro tras la aceptación de la oferta por parte de Alokabide.

En base a los parámetros definidos, se requieren como máximo los siguientes tiempos de atención, respuesta y suministro:

Tiempo de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de suministro
1 día	1 semana	1 mes

Las licencias aquí contempladas han de integrarse en el sistema Salesforce actualmente implantado en Alokabide. En este momento ya existe un proveedor que se encarga del mantenimiento de dicho sistema, es por ello que será labor del adjudicatario resultante de la presente licitación, el contactar con el proveedor actual del mantenimiento de Salesforce en Alokabide para gestionar la activación de dichas licencias.

4- GARANTÍA Y CALIDAD

La empresa adjudicataria será responsable de los suministros realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

El adjudicatario reconoce el derecho de la ALOKABIDE de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad del proyecto.