

**ADQUISICION DE 25 LICENCIAS DE CRM SALESFORCE SERVICE
CLOUD ENTERPRISE PARA 2023 Y 2024. Exp.: 2023027**

	Pág
<i>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT).....</i>	2
1.- OBJETO DEL CONTRATO.	2
2.- ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL	2
3.- PRODUCTOS A ENTREGAR.	2
4.- PLAZO DE SUMINISTRO.	3

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en la ADQUISICION DE 25 LICENCIAS DE CRM SALESFORCE SERVICE CLOUD ENTERPRISE para el registro de los casos abiertos por la ciudadanía en el Centro de Atención a la Ciudadanía para Diputación Digital (en adelante, CACDD) y la asignación de los mismos a los soportes de primer y segundo nivel para su resolución durante los años 2023 y 2024.

2.- ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

DFA/CCASA han adoptado Salesforce como herramienta para registrar los casos abiertos por la ciudadanía en el Centro de Atención a la Ciudadanía para TicketBAI en 2022 y en el CACDD, que ha integrado al anterior en 2023 y sucesivos.

Actualmente se dispone de 30 subscripciones anuales de CRM Salesforce Service Cloud Enterprise:

- 15 caducan el 18/06/23.
- 15 caducan el 14/06/23.

Mediante el actual expediente se licita la adquisición de 25 licencias de CRM Salesforce Service Cloud Enterprise desde el 01/06/23 hasta el 31/12/24 que optimicen el número de subscripciones y unifiquen los dos contratos anteriores.

Los días de Junio en que se solapen ambos contratos serán compensados por el adjudicatario en forma de horas de mantenimiento.

3.- PRODUCTOS A ENTREGAR.

Se suministrarán subscripciones de los siguientes productos:

CANT.	PRODUCTO
25	CRM Salesforce Service Cloud Enterprise

La vigencia de las subscripciones será del 01/06/23 a 31/12/24

El registro de las licencias se deberá realizar con estos datos:

Nombre de la empresa: DIPUTACION FORAL DE ALAVA
Dirección: Plaza de la Provincia s/n
C.P.: 01001
Ciudad: Vitoria – Gasteiz
Provincia: Alava (ESPAÑA)

Persona de Contacto: BELEN TAMAYO ARNAIZ
e-mail: GestordeProveedores@araba.eus
Tfno: 945 181818

4.- PLAZO DE SUMINISTRO.

15 días máximo a contar a partir de la fecha de formalización del contrato.
