



## **Consulta pública de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) sobre los servicios en la nube**

Salesforce, Inc. ("Salesforce") agradece la oportunidad de participar en la consulta pública sobre el funcionamiento eficiente y competitivo del sector de los servicios en la nube, abierta por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ("CNMC"). El estudio de la CNMC plantea varias cuestiones relevantes para el negocio de Salesforce y, por ese motivo, a continuación, se detallan una serie de aportaciones para su consideración.

### **Sobre Salesforce**

Salesforce es un proveedor global de soluciones de software de gestión de relaciones con clientes ("CRM"), con sede en San Francisco, California. Salesforce ofrece sus servicios de software a nivel mundial y opera en la Unión Europea (UE) desde el año 2000 y en España desde 2005 con oficinas en Madrid y Barcelona.

La oferta principal de productos de Salesforce, comercializada como Salesforce Customer 360, es una plataforma de CRM basada en la nube como Software-as-a-Service ("SaaS") que permite a las empresas gestionar y mejorar sus relaciones con los clientes a través de, por ejemplo, la identificación y gestión de oportunidades de venta, la coordinación de iniciativas de marketing y compromiso con el cliente, y la provisión de soporte al cliente. Las soluciones CRM de Salesforce pueden comprarse por separado o en conjunto, y generalmente están disponibles en diferentes modalidades para cumplir con las distintas demandas de los clientes en cuanto a capacidades y costes, y pueden complementarse con herramientas adicionales que proporcionen funcionalidades extra. Así pues, Salesforce ofrece cuatro servicios CRM principales: Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud y Commerce Cloud, así como productos CRM personalizados para diversas industrias.

Salesforce también ofrece soluciones adicionales que complementan sus ofertas de CRM, incluyendo Data Cloud (una plataforma de datos que organiza y unifica datos a través de Salesforce y otras fuentes de datos externas); MuleSoft (una plataforma de integración que permite a los usuarios conectar cualquier sistema, aplicación, datos o dispositivo, ya sea en la nube o en las instalaciones, en una plataforma unificada utilizando redes de aplicaciones); Tableau (una plataforma de análisis visual para ayudar a individuos y organizaciones a comprender mejor sus datos); y Slack (una plataforma de comunicación y colaboración empresarial).

Salesforce ha estado a la vanguardia del desarrollo de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) durante casi una década y comenzó a introducir funcionalidades de IA en sus productos bajo la marca "Salesforce Einstein" en 2016. Estas primeras tecnologías de IA<sup>1</sup> añadieron funcionalidades de IA predictiva a los productos CRM de Salesforce y, desde entonces, se han ido mejorado constantemente. Además, durante el último año, Salesforce ha innovado aún más en sus productos mediante

---

<sup>1</sup> Para más información, consulte: [www.salesforce.com/products/einstein-ai-solutions/](http://www.salesforce.com/products/einstein-ai-solutions/)



la incorporación de funcionalidades de IA generativa, que permiten a los clientes crear y desplegar experiencias de IA asistencial de manera nativa en los servicios de Salesforce. Por ejemplo, los usuarios de CRM de Salesforce ahora pueden usar IA generativa para redactar correos electrónicos<sup>2</sup>; generar resúmenes de llamadas de venta<sup>3</sup>, acerca del servicio y de marketing; mostrar información relevante durante las interacciones de soporte al cliente<sup>4</sup>, y generar descripciones de productos para sus sitios web de comercio electrónico<sup>5</sup>. Salesforce también presentó recientemente “Einstein Copilot”<sup>6</sup>, un asistente de IA conversacional con el que los usuarios de CRM pueden conversar directamente para resolver problemas más rápido y aumentar la productividad. Igualmente, Salesforce también ha introducido funcionalidades de IA generativa en Slack<sup>7</sup> y Tableau<sup>8</sup>.

## La relación de Salesforce con los diferentes niveles del sector de los servicios en la nube

Los principales productos de Salesforce – CRM, Data Cloud, MuleSoft, Tableau y Slack – son SaaS, y son la fuente de la gran mayoría de sus ingresos. Por otro lado, Salesforce también ofrece ciertas soluciones que podrían considerarse como *Platform-as-a-Service* (PaaS).<sup>9</sup>

A pesar de ser una plataforma de CRM basada en la nube desde su fundación en 1999, Salesforce no es un proveedor de productos de nube pública *Infraestructure-as-a-Service* (“IaaS”) y no ofrece servicios de IaaS por separado o individualmente a sus clientes. Históricamente, Salesforce ha operado una red de centros de datos propios en todo el mundo con el propósito de alojar sus propios servicios nativos e incluye el almacenamiento de datos de clientes como parte de las soluciones SaaS subyacentes que ofrece a los clientes.

En los últimos años, reconociendo los muchos beneficios que los servicios de nube

---

<sup>2</sup> Para más información, consulte: [https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-notes.rn\\_sales\\_einstein\\_gpt\\_sales\\_emails.htm&release=244&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-notes.rn_sales_einstein_gpt_sales_emails.htm&release=244&type=5)

<sup>3</sup> Para más información, consulte: [help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.eci\\_call\\_summaries.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.eci_call_summaries.htm&type=5)

<sup>4</sup> Para más información, consulte: [www.salesforce.com/products/ai-for-customer-service/](https://www.salesforce.com/products/ai-for-customer-service/)

<sup>5</sup> Para más información, consulte: [help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.comm\\_product\\_descr.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.comm_product_descr.htm&type=5)

<sup>6</sup> Para más información, consulte: <https://www.salesforce.com/einsteincopilot?d=cta-body-promo-8>

<sup>7</sup> Para más información, consulte: [slack.com/blog/news/slack-ai-has-arrived](https://slack.com/blog/news/slack-ai-has-arrived)

<sup>8</sup> Para más información, consulte: [www.tableau.com/products/tableau-pulse](https://www.tableau.com/products/tableau-pulse)

<sup>9</sup> Los productos de Salesforce que podrían considerarse como PaaS consisten en Heroku y Salesforce Platform. Heroku es una solución PaaS enfocada en desarrolladores que permite a los clientes construir aplicaciones en varios lenguajes de programación de código abierto y desplegarlas y mantenerlas. Salesforce Platform, que se comercializa como parte de la oferta de productos Customer 360 y que a menudo es adquirida por los clientes de Salesforce CRM para personalizar y extender sus soluciones CRM como parte de una implementación más amplia de Salesforce, permite a los clientes construir aplicaciones personalizadas en una plataforma totalmente gestionada con controles de seguridad y gobernanza listos para usar e integrar estas aplicaciones con sus datos y herramientas de Salesforce. Salesforce Platform no es una solución PaaS clásica, pero Salesforce la incluye para mayor completitud.

pública pueden proporcionar a sus clientes, Salesforce ha introducido Hyperforce, una infraestructura de nube que permite a los clientes almacenar datos en infraestructura de nube pública en todo el mundo<sup>10</sup>. Hyperforce ofrece a los clientes muchos beneficios, incluyendo la escalabilidad, seguridad y privacidad, y una mayor elección y control sobre dónde residen los datos. Hyperforce está incluido como parte de la implementación de Salesforce del cliente y actualmente está disponible para la mayoría de los productos y servicios de Salesforce y en numerosos países, incluyendo España<sup>11</sup>. Salesforce continúa invirtiendo y expandiendo el despliegue de Hyperforce en vista de los muchos beneficios que ofrece a los clientes.

## **Contribuciones de Salesforce a la consulta pública**

Salesforce considera que es fundamental que se preserve y se fomente la competencia en los servicios de nube y, partiendo de esta base, a continuación, se comparten algunas consideraciones acerca de las cuestiones abordadas en la consulta pública abierta por la CNMC. En particular, a continuación, se hace referencia a (i) las barreras a la competencia en el sector de la nube, (ii) la migración de datos y (iii) la interoperabilidad entre servicios de nube.

Cabe apuntar que Salesforce está de acuerdo con la identificación realizada por la CNMC de las distintas capas de nube, ya que SaaS, PaaS e IaaS son cada una distintas desde la perspectiva tanto de la oferta (proveedores) como de la demanda (usuarios). SaaS es una forma de ofrecer aplicaciones de manera remota a través de internet, en lugar de localmente en máquinas, y los servicios subyacentes comprenden una amplia y variada gama de soluciones ofrecidas por numerosos proveedores. Por el contrario, IaaS funciona como la capa base de infraestructura de la pila informática y proporciona las capacidades básicas que ofrece un servidor físico (es decir, procesamiento de datos, almacenamiento de datos y redes); a diferencia de SaaS, no es una aplicación de software terminada. PaaS se sitúa entre SaaS e IaaS y típicamente comprende capacidades adicionales que se ejecutan sobre la capa base de infraestructura física de IaaS que se requiere para ejecutar aplicaciones. Ciertos proveedores pueden ofrecer soluciones que combinan servicios de PaaS e IaaS, pero los servicios de PaaS e IaaS tienden a realizar funciones distintas y no son funcionalmente intercambiables.

### ***Barreras para la competencia en IaaS***

Salesforce considera que la capa de nube IaaS presenta los mayores desafíos competitivos, y apoya los esfuerzos para promover la competencia y la elección en IaaS con el fin de fomentar la competencia en el conjunto más amplio del sector de la nube. Aunque no es un proveedor de nube pública, Salesforce entiende que las barreras de entrada para IaaS son sustanciales y que el panorama competitivo es

---

<sup>10</sup> Para más información, consulte: <https://www.salesforce.com/platform/public-cloud-infrastructure/>;  
[https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/platform/hyperforce-datasheet.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/platform/hyperforce-datasheet.pdf).

<sup>11</sup> Para obtener más información sobre Hyperforce European Union Operating Zone, que proporciona soporte avanzado para que los clientes almacenen y procesen sus datos en la Unión Europea, consulte: [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/platform/hyperforce-fy24-data-sheet.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/platform/hyperforce-fy24-data-sheet.pdf).



mucho menos dinámico que en las otras capas de la nube. Mientras que las capas de SaaS y PaaS tienden a tener barreras de entrada más bajas y cuentan con un mayor número de actores que ofrecen soluciones variadas y distintas, el desarrollo y la provisión de servicios de IaaS requieren grandes inversiones de capital y un número muy reducido de proveedores abarca actualmente la mayor parte del mercado.

Para clientes empresariales de todos los tamaños, los proveedores de nube pública juegan un papel vital al ofrecer la infraestructura de nube subyacente que necesitan cada vez más para operar sus negocios. Teniendo en cuenta el rol tan importante que desempeñan y el número reducido de actores que controlan la capa de IaaS hoy en día, Salesforce considera que la promoción de la competencia y la elección en la capa de IaaS es vital para fomentar la competencia en todo el sector de la nube y apoyar los esfuerzos para promover dicha competencia.

Con respecto a la IA generativa específicamente, la infraestructura de nube pública es un elemento esencial para las tecnologías de IA, y los principales proveedores de nube pública han jugado un papel importante en el desarrollo e innovación de nuevas tecnologías de IA. Sin embargo, la posición que ocupan estos proveedores, como suministradores de un *input* crítico para las tecnologías de IA, crea el riesgo de que puedan aprovechar sus posiciones como guardianes de acceso de manera que expandan su poder de mercado y disminuyan la competencia no solo para las tecnologías de IA, sino también para las tecnologías que dependen de y/o se agrupan con productos de IA. Por lo tanto, Salesforce cree que las autoridades de competencia deben examinar cuidadosamente las dinámicas competitivas en este espacio para asegurar que los mercados relevantes para la IA no se bloqueen o se inclinen a favor de uno o unos pocos proveedores de nube pública. Por ejemplo, un proveedor de nube pública que requiera que un proveedor de LLM u otro desarrollador de IA ofrezca sus servicios exclusivamente en la infraestructura de ese proveedor de nube, tiene el potencial de disminuir la elección y la innovación, y aumentar así el riesgo de dependencia del ecosistema en ese proveedor.

## **Migración de Datos**

Salesforce cree en el valor de la elección del cliente y apoya los modelos de negocio que no imponen barreras contractuales y/o técnicas a la migración de los datos, que limitan sin razón la capacidad de los clientes para decidir sobre sus proveedores de nube (incluyendo cambiar). En línea con su convicción acerca de la importancia que tiene la elección del cliente, Salesforce garantiza que sus clientes puedan descargar y exportar sus datos a lo largo de su relación contractual con Salesforce, así como al finalizar su período de suscripción, por cualquier motivo. Así pues, el cliente de Salesforce conserva la propiedad de los datos enviados por él o en su nombre a los servicios de Salesforce. Igualmente, Salesforce pone a disposición, de manera gratuita, las herramientas y procesos necesarios para que los clientes puedan descargar sus datos e incluso permitir su migración a otros proveedores.

Salesforce entiende que no todos los proveedores de nube siguen este mismo enfoque, y que algunos hacen técnicamente difícil y/o económicamente costoso para sus clientes migrar los datos a otros proveedores. Salesforce apoya



plenamente los esfuerzos de las autoridades de competencia para promover una portabilidad de datos robusta para que los clientes tengan la capacidad de elegir los servicios y proveedores de nube que mejor satisfagan sus necesidades y adaptar estos servicios y proveedores a lo largo del tiempo.

## **Interoperabilidad entre Servicios en la Nube**

Salesforce cree firmemente que los clientes tienen éxito cuando tienen la capacidad de usar el conjunto de soluciones que mejor satisfacen las necesidades de su negocio, y por lo tanto apoya los modelos de negocio y las prácticas de integración tecnológica que facilitan la interoperabilidad entre servicios.

En línea con esta visión, el modelo de negocio de Salesforce se ha basado en el uso de tecnologías de código abierto y ha promovido la interoperabilidad con la gama más amplia posible de software de terceros, para permitir a los clientes integrar Salesforce con las diferentes soluciones de software y fuentes de datos que utilicen en su empresa. La plataforma abierta de Salesforce también ha fomentado el desarrollo de un ecosistema robusto de soluciones de software de terceros que pueden integrarse con las ofertas de Salesforce para mejorar el valor que los clientes pueden obtener de los servicios de Salesforce.

Un valor fundamental de la estrategia de IA generativa de Salesforce consiste en brindar la máxima posibilidad de elección para los clientes, siendo abierta, extensible y agnóstica en cuanto al modelo en sus integraciones con el ecosistema emergente de IA, todo ello en consonancia con su compromiso constante por la libertad de elección y la interoperabilidad. Salesforce tiene como objetivo permitir a los clientes usar los *Large Language Models* (LLMs) de su elección con los servicios de Salesforce, ya sea un modelo proporcionado por un tercero, por Salesforce o por el propio cliente<sup>12</sup>.

Salesforce entiende que ciertos proveedores de servicios de nube llevan a cabo prácticas relacionadas con la interoperabilidad – como una menor funcionalidad de los servicios proporcionados por terceros o restricciones o limitaciones en el acceso a las API – que no promueven la integración entre diferentes servicios, lo que provoca que los clientes permanezcan limitados a los servicios y el ecosistema de dicho proveedor. Salesforce apoya los esfuerzos de las autoridades de competencia para fomentar una mayor interoperabilidad entre los servicios en la nube y las tecnologías relacionadas y el uso de código abierto, ya que estos modelos sirven para aumentar las opciones disponibles para los clientes empresariales y reducir las barreras de entrada para los desarrolladores.

Desde Salesforce acogemos con satisfacción la elaboración de este estudio sobre los servicios en la nube por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la

---

<sup>12</sup> El 'Model Builder' de Salesforce permitirá a los clientes utilizar modelos y servicios de IA predictiva y generativa de numerosos proveedores diferentes, incluidos Amazon Web Services ('AWS') a través de Amazon Bedrock y Amazon SageMaker, Anthropic, Azure OpenAI de Microsoft, Cohere, Databricks, Vertex AI de Google Cloud y OpenAI, o importar sus propios modelos.



Competencia (CNMC). Igualmente, aprovechamos para ponernos a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que consideren de utilidad para la elaboración de este estudio.



## **CNMC Public Consultation on Cloud Services: Comments from Salesforce, Inc. June 2024**

Salesforce, Inc. (“Salesforce”) welcomes the opportunity to provide comments in connection with the public consultation on the competitive functioning of the cloud sector by the National Markets and Competition Commission (“CNMC”).

The CNMC’s public consultation raises various questions relevant to Salesforce’s business. We provide here some comments for consideration, and would welcome the opportunity for further discussion of these issues.

### **About Salesforce**

Salesforce is a global supplier of customer relationship management (“CRM”) software solutions, based in San Francisco, California. Salesforce’s core product offering, marketed as the Salesforce Customer 360, is a cloud-based Software-as-a-Service (“SaaS”) CRM platform solution that enables companies to manage and improve their relationships with customers through, for example, identification and management of sales opportunities, coordination of marketing and customer engagement initiatives, and provision of customer support. Salesforce’s CRM solutions can be purchased separately or in combination, and are typically available in different “editions” to meet differing customer demands for capabilities and cost, and can be supplemented with add-on features that provide additional functionality. Salesforce offers four core CRM services – Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, and Commerce Cloud – as well as CRM products customized for various industries.

Salesforce also offers additional solutions that complement its CRM offerings, including Data Cloud (a data platform that organizes and unifies data across Salesforce and other external data sources); MuleSoft (an integration platform that enables users to connect any system, application, data or device, whether in the cloud or on-premise, on a unified platform using application networks); Tableau (an end-to-end visual analytics platform to help individuals and organizations better understand their data and solve problems); and Slack (an enterprise communication and collaboration platform).

Salesforce has been active in the research and development of AI technologies for almost a decade and began introducing AI functionalities into its products under the “Salesforce Einstein” brand in 2016. These early AI technologies added predictive AI functionalities to Salesforce’s





CRM products, and have been steadily augmented in the years since their initial introduction.<sup>1</sup> In addition, over the last year, Salesforce has further enhanced its products through the addition of generative AI functionalities that enable customers to create and deploy assistive AI experiences natively in Salesforce’s services. For example, Salesforce CRM users are now able to use generative AI to draft emails;<sup>2</sup> generate summaries of sales, service, and marketing calls;<sup>3</sup> surface relevant information during customer support interactions;<sup>4</sup> and generate product descriptions for their ecommerce websites.<sup>5</sup> Salesforce also recently introduced “Einstein Copilot,” a conversational AI assistant that CRM users can converse with directly to solve issues faster and drive productivity.<sup>6</sup> Salesforce has also introduced generative AI functionalities to Slack<sup>7</sup> and Tableau.<sup>8</sup>

Salesforce offers its software services globally and has been operating in the European Union (“EU”) since 2000 and in Spain since 2005. Salesforce maintains corporate offices in Madrid and Barcelona.

### **Salesforce’s Relationship to the Different Cloud Sector Layers**

Salesforce’s core products – namely its CRM offerings, Data Cloud, MuleSoft, Tableau, and Slack – are SaaS, and Salesforce derives the vast majority of its revenues from its SaaS offerings. In addition to its SaaS businesses, Salesforce also offers certain solutions that might be considered to be Platform-as-a-Service (“PaaS”).<sup>9</sup>

Salesforce has been a cloud-based CRM platform since its founding in 1999, though it is not a provider of public cloud Infrastructure-as-a-Service (“IaaS”) products and does not separately or individually offer IaaS services to customers. Salesforce has historically operated a network of

---

<sup>1</sup> For more information, please see: [www.salesforce.com/products/einstein-ai-solutions/](https://www.salesforce.com/products/einstein-ai-solutions/).

<sup>2</sup> For more information, please see:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-notes.rm\\_sales\\_einstein\\_gpt\\_sales\\_emails.htm&release=244&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-notes.rm_sales_einstein_gpt_sales_emails.htm&release=244&type=5).

<sup>3</sup> For more information, please see: [help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.eci\\_call\\_summaries.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.eci_call_summaries.htm&type=5).

<sup>4</sup> For more information, please see: [www.salesforce.com/products/ai-for-customer-service/](https://www.salesforce.com/products/ai-for-customer-service/).

<sup>5</sup> For more information, please see: [help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.comm\\_product\\_descr.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.comm_product_descr.htm&type=5).

<sup>6</sup> For more information, please see: <https://www.salesforce.com/einsteincopilot?d=cta-body-promo-8>.

<sup>7</sup> For more information, please see: [slack.com/blog/news/slack-ai-has-arrived](https://slack.com/blog/news/slack-ai-has-arrived).

<sup>8</sup> For more information, please see: [www.tableau.com/products/tableau-pulse](https://www.tableau.com/products/tableau-pulse).

<sup>9</sup> Salesforce products that might be considered to be PaaS consist of Heroku and Salesforce Platform. Heroku is a developer-focused PaaS solution that allows customers to build apps in various open source programming languages and deploy and maintain them. Salesforce Platform, which is marketed as part of the Customer 360 product offering and most often purchased by Salesforce CRM customers to customize and extend their CRM solutions as part of a broader Salesforce implementation, allows customers to build custom apps on a fully managed platform with out-of-the-box security and governance controls and integrate these apps with their Salesforce data and tools. Salesforce Platform is not a classic PaaS solution, but Salesforce includes it for completeness.





its own data centers across the world for the purpose of hosting its own native services and includes the hosting of customer data as part of the underlying SaaS solutions it offers to customers.

In recent years, recognizing the many benefits that public cloud services can provide its customers, Salesforce has introduced Hyperforce, a next-generation cloud infrastructure that enables customers to store data on public cloud infrastructure around the world.<sup>10</sup> Hyperforce offers customers many benefits, including scalability, security and privacy, and greater choice and control over data residency. Hyperforce is included as part of the customer's Salesforce implementation and is currently available for most Salesforce products and services and in numerous countries (including in Spain).<sup>11</sup> Salesforce is continuing to invest in and expand the deployment of Hyperforce in view of the many benefits it delivers to customers.

### **Salesforce's Comments on the Public Consultation**

Given the importance of a well-functioning and dynamic cloud sector to Salesforce's business, including its ability to deliver innovative generative AI solutions to its customers, Salesforce believes that preserving and encouraging competition across cloud services is essential. With this general consideration in mind, Salesforce offers below specific comments on a few of the issues raised in the CNMC's public consultation – namely, barriers to competition in the cloud sector, data migration, and interoperability between cloud services.

As an initial comment, Salesforce agrees with the CNMC's identification of distinct cloud layers, as SaaS, PaaS, and IaaS are each distinct from the perspectives of both supply (providers) and demand (users). SaaS is a way of delivering applications remotely over the internet, rather than locally on machines, and the underlying services comprise a vast and varied range of capabilities offered by numerous providers. In contrast, IaaS functions as the bottom infrastructure layer of the computing stack and provides the basic capabilities provided by a physical server (i.e., data processing, data storage, and networking); unlike SaaS, it is not a finished software application. PaaS sits between SaaS and IaaS and typically comprises additional capabilities running on top of the IaaS physical infrastructure layer that is required to ultimately execute applications. Certain suppliers may provide offerings that combine PaaS and IaaS services, but PaaS and IaaS services tend to perform discrete functions and are not functionally interchangeable.

---

<sup>10</sup> For more information, please see: <https://www.salesforce.com/platform/public-cloud-infrastructure/>; [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/platform/hyperforce-datasheet.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/platform/hyperforce-datasheet.pdf).

<sup>11</sup> For more information on Hyperforce European Union Operating Zone, which provides enhanced support for customers to store and process their data in the European Union, please see: [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/platform/hyperforce-fy24-data-sheet.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/platform/hyperforce-fy24-data-sheet.pdf).



### ***Barriers to Competition in IaaS***

Salesforce considers the IaaS cloud layer to present the greatest competitive challenges and supports efforts to promote competition and choice in IaaS in order to support competition across the cloud sector more broadly. Though it is not a public cloud provider, Salesforce understands that the barriers to entry for IaaS are substantial and that the competitive landscape is much less dynamic than in the other cloud layers. Whereas each of the SaaS and PaaS layers tend to have lower barriers to entry and feature greater numbers of players that offer varied and distinct solutions, the development and provision of IaaS services requires massive capital investments and a very small number of providers account for a significant majority of the market today.

For enterprise customers of all sizes, public cloud providers play a vital role in offering the underlying cloud infrastructure that is increasingly needed in connection with operation of their businesses. Given this important role, along with the small number of players that control the IaaS layer today, Salesforce considers promotion of competition and choice in the IaaS layer to be vital to promoting competition across the cloud sector and supports efforts to foster such competition.

With respect to generative AI specifically, public cloud infrastructure is a critical input for AI technologies, and leading public cloud providers have played an important role in the development of and innovation in new AI technologies. However, the position these providers occupy as suppliers of a critical input for AI technologies creates the risk that they could leverage their positions as gatekeepers in ways that expand their market power and diminish competition not just for AI technologies, but also for technologies that rely on and/or are bundled with AI products. Salesforce therefore believes competition authorities should carefully scrutinize competitive dynamics in this space to ensure that markets relevant to AI do not become locked up by or tip in favor of one or a few public cloud providers. For example, a public cloud provider requiring that an LLM provider or other AI developer offer its services exclusively on that cloud provider's infrastructure has the potential to diminish choice and innovation and increase the risk of lock-in to that provider's ecosystem.

### ***Data Migration***

Salesforce believes in the value of customer choice and is supportive of business models that do not serve to impose contractual and/or technical barriers to data migration that unreasonably limit the ability of customers to make choices about (including to switch) their cloud providers. Consistent with its belief in the importance of customer choice, Salesforce ensures that customers can download and export their Salesforce data throughout their relationship with



Salesforce and at the end of their subscription term for any reason. A Salesforce customer retains ownership of data submitted by or on behalf of the customer to Salesforce’s services, and Salesforce makes freely available the tools and processes necessary for customers to download their data, including to enable migration to other providers.

Salesforce understands that not all cloud providers follow this same approach, and that some make it technically difficult and/or economically costly for customers to migrate their data to different providers. Salesforce fully supports efforts by competition authorities to promote robust data portability so that customers have the ability to choose the cloud services and providers that best meet their needs and to adjust these services and providers over time.

### ***Interoperability Between Cloud Services***

Salesforce strongly believes that customers succeed when they have the ability to use the set of solutions that best meet the needs of their business, and therefore supports business models and technology integration practices that facilitate interoperability between services. Consistent with this view, Salesforce’s business model has long relied on use of open source technologies and promoted interoperability with the broadest possible range of third-party software to enable customers to integrate Salesforce with the different software solutions and sources of data they use across their enterprise. Salesforce’s open platform has also fostered the development of a robust ecosystem of third-party software solutions that can be integrated with Salesforce’s offerings to enhance the value customers can derive from Salesforce’s services.

Consistent with its longstanding commitment to choice and interoperability, a core guiding value of Salesforce’s generative AI strategy is to maximize choice for customers by being open, extensible, and model agnostic in its integrations with the emerging AI ecosystem. Salesforce aims to enable customers to use the LLMs of their choice with Salesforce’s services – whether that be a model provided by a third party, Salesforce, or the customer itself.<sup>12</sup>

Salesforce understands that certain cloud service providers have practices related to interoperability – such as diminished functionality of services provided by third-parties or restrictions or limitations on API access – that do not promote integration between different services, but rather serve to encourage customers to remain locked into that provider’s services and ecosystem. Salesforce is supportive of efforts by competition authorities to encourage

---

<sup>12</sup> To this end, Salesforce’s “Model Builder” will allow customers to use predictive and generative AI models and services from numerous different providers – including Amazon Web Services (“AWS”) via Amazon Bedrock and Amazon SageMaker, Anthropic, Microsoft’s Azure OpenAI, Cohere, Databricks, Google Cloud’s Vertex AI, and OpenAI – or to bring their own models.



increased interoperability among cloud services and related technologies and use of open source, as these models serve to increase the choices available to enterprise customers and lower the barriers to entry for developers.

\* \* \*

Salesforce appreciates the CNMC's examination of these important issues and remains available to provide any additional information or views that may be helpful.