

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 02
		Página 1 de 8

**RADICADO INTERNO No. 2021002427**

## ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN

### 1. NECESIDAD:

La Empresa para la Seguridad Urbana, hace tres (3) años realizó la implementación del software ZOHO CRM, el cual le ha ayudado a la Entidad en la productividad a través de la automatización del marketing, dado que es posible mejorar las relaciones con nuestros clientes. Además, ayuda en la estructura de flujos de trabajo, asignaciones, entre otros.

Durante la actual vigencia se requiere dar continuidad al software, por lo que, se requiere de la renovación de las licencias adquiridas.

Por lo anterior, la Subgerencia Comercial y de Mercadeo requiere contratar con una empresa "Partner" de ZOHO en la Ciudad de Medellín, para la prestación del servicio de mantenimiento y soporte para la estrategia CRM.

### 2. OBJETO:

Prestación de servicios para el mantenimiento y soporte del software ZOHO CRM, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU.

#### Alcance:

Servicio de mantenimiento y soporte al Software ZOHO CRM, consiste en:

- Mantenimiento preventivo a servidores
- Gestión de Incidentes y requerimientos ilimitados al mes
- Capacitación, consultoría y soporte permanente en el aprovechamiento de las oportunidades del sistema.
- Gestión de usuarios (Creación, eliminación, cambios de rol, cambio de permisos, modificaciones).
- Reconfiguraciones de la herramienta, debido a las actualizaciones del producto realizadas por el fabricante.
- Contar con una herramienta de soporte de requerimientos con la cual controlan los tiempos de atención y niveles de servicio:

Tiempo	Descripción
1 día	Incidentes que afecten la operación
2 días	Incidentes o Solicitudes que afecten el funcionamiento de algunos módulos. Sin afectar la operación
Programado	Desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 02
		Página 2 de 8

Nota: ante el incumplimiento de alguno de los tiempos de atención anteriormente descritos, se debe aplicar un descuento del cinco por ciento (5%) sobre la facturación del mes.

- Acompañamiento de forma presencial en las instalaciones de la ESU, en caso de ser necesario, sin que esto genere un cobro adicional.
- Suministrar evidencias trimestralmente del back up automático que genera la aplicación.

### 3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

Concepto	Cantidad
Servicio para el mantenimiento y soporte del software Zoho CRM	1 servicio permanente

### 4. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:

Contrato de prestación de servicios con persona jurídica

### 5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

El presente proceso de contratación se fundamenta en la normatividad vigente para la contratación directa, conforme a lo establecido en el artículo 24 del reglamento de contratación de la ESU; literal C.

### 6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO:

#### 6.1 ESTUDIO DEL MERCADO:

Se realiza validación de precios de servicios para el mantenimiento y soporte del software ZOHO CRM con las empresas Visión Tecno, ArrobaTecno, y Nuva.

*Los proveedores que enviaron cotización para los estudios previos fueron:*

No.	OFERENTE	VALOR MENSUAL
2	VISIÓN TECNO	\$1.450.000,00
1	NUVA	\$488.395,83
3	ARROBATECNO	\$450.000,00

**Estos valores incluyen IVA**

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	Código: FT-M6-GC-12
		Versión: 02
		Página 3 de 8

OFERENTE	VALOR	ALCANCE DEL SOPORTE
VISIÓN TECNO	\$1.450.000	Gestión de proyectos Servicio de asistencia por teléfono y correo electrónico Capacitación y entrenamiento Configuración Asistencia con importación de datos Consultoría de procesos online o presencial <b>Personalización de aplicaciones</b> Personalizaciones (Formularios, informes, automatizaciones) Desarrollo (en lenguaje de programación de Zoho)
NUVA	\$488.396	Creación de campos personalizados en módulos ya creados durante el proceso de implementación. Creación de reglas de flujo trabajo, siempre y cuando las mismas no impliquen la creación de nuevos módulos o desarrollo de funciones personalizadas. La creación de reglas de flujo trabajo se limita solo a la actualización de campos, envío de correos con plantillas ya creadas en el CRM, creación de tarea o adicionar o eliminar etiqueta. Resolución de dudas de funcionamiento de cualquiera de las aplicaciones de Zoho que tiene el cliente configuradas. Revisión de errores que involucran elementos parametrizados en la implementación por parte del otro partner y evaluación de solución si no necesita desarrollo. Creación de formularios Web bajo la función predeterminada de Zoho CRM. Actualización de funciones que no impliquen cambios en la lógica de funcionamiento de la misma. Esto se pueda dar dado el cambio de nombre de uno o varios campos dentro del CRM, actualización de un método o función que utilice la función en cuestión o cualquier otra circunstancia que conlleve a la actualización de una o varias funciones. Creación de funciones básicas. Solución de errores con formularios integrados a páginas Web u otros sistemas. Se incluyen formularios que estén desarrollados por fuera de la herramienta de generación de formularios de Zoho CRM y se integre vía APIs. Solución de problemas de integración con plantas telefónicas. Apoyo en la creación de informes y solución de errores en los mismos.
ARROBATECNO	\$450.000	Servicio de soporte a la estrategia CRM, consiste en mantenimiento preventivo a servidores, capacitación continua, mejoras permanentes al sistema, derecho a actualizaciones del sistema sin costos adicionales, consultoría permanente en el aprovechamiento de las oportunidades del sistema. Se cuenta con herramienta de soporte de requerimientos con la cual se controlarán los tiempos de atención y niveles de servicio, de un (1) día para temas que afectan la operación, dos (2) días para problemas que impiden el funcionamiento, pero que no detienen la operación y 15 días para el desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 02
		Página 4 de 8

OFERENTE	VALOR	ALCANCE DEL SOPORTE
		<p>El soporte mensual es permanente durante el uso de la herramienta.</p> <p>El sistema implementado desde el inicio cuenta con funcionalidades que no se recuerdan en la renovación: pero que es importante que conozcan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia de zoho campañas, activa y configurada para envíos promocionales.</li> <li>- Licencia de zoho analytics donde desarrollamos un completo esquema de informes para la empresa, configurado y activo.</li> <li>- Desarrollo permanente de iniciativas nuevas sin costo adicional siempre y cuando la plataforma tenga la funcionalidad para su desarrollo disponible.</li> <li>- Acompañamiento en generación de nuestras estrategias de venta y aprovechamiento del CRM. Con un experto en procesos de mercadeo y ventas. Una vez al mes o a solicitud.</li> <li>- Versión de zoho docs para almacenamiento de información para la empresa.</li> <li>- Zoho sales iq para que monitoreen la página web de la empresa.</li> <li>- Zoho social para que gestionen las redes sociales de la compañía.</li> </ul> <p>En general tienen licencia pagada de CRM y de cortesía de todas las otras 50 aplicaciones de zoho. Las cuales muchas fueron usadas en administraciones pasadas y podemos capacitarlos sin ningún valor adicional.</p>

Nota: en las propuestas que presentan las tres (3) empresas, ofrecen servicios que se acomodan al requerimiento de la ESU.

La propuesta que más se acoge a la necesidad de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo es la de ARROBATECNO por su valor, por los servicios que ofrece. Además, es el proveedor de las licencias que manejamos del CRM de Zoho.

## 6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del contrato es por la suma de TRES MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MLC. (\$3.600.000,00) IVA incluido y todos los costos directos e indirectos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de contratación.

Nota: el valor del contrato podrá adicionarse antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes, previa verificación por parte del supervisor del cumplimiento del objeto contractual, los precios y las condiciones de ejecución del contrato, siempre y cuando sea conveniente y favorable para la ESU.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 02
		Página 5 de 8

### 6.3 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN

Con base en el anterior sondeo de mercado, la ESU cuenta con el presupuesto para dicha contratación que se deberá ejecutar por el rubro presupuestal No. 21202020081701-1, centro de costos No. 13955 CPC. 83132

### 7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

#### Requisitos de evaluación

- Presentar Certificado que demuestre que es partner de ZOHO
- Cumplimiento de las especificaciones técnicas
- Menor precio ofertado
- Experiencia: presentar certificado expedido por un cliente, que detalle la prestación de un servicio con las mismas características solicitadas en las especificaciones técnicas durante el último año y con una calificación cualitativa de la prestación del servicio.

### 8. RIESGOS: *ver matriz anexa*

### 9. GARANTÍAS EXIGIDAS

De acuerdo con el objeto, valor, naturaleza y actividades contractuales, y una vez analizados los riesgos de la presente contratación, se determinó que se requieren los siguientes seguros:

**Cumplimiento:** Por una cuantía del veinte por ciento (20%) del valor del contrato. Con una vigencia igual al plazodel contrato y seis (6) meses más.

**Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía del diez por ciento (10%) del valor del contrato. Con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. Aplica para persona que el contratista emplee en la ejecución del contrato.

### 10. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 02
		Página 6 de 8

La contratación no está cobijada por Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio.

## **11. CONDICIONES CONTRACTUALES:**

### **11.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATO:**

#### **1.1.1.1. OBLIGACIONES DE LA ESU:**

- Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
- Pagar oportunamente al contratista el valor del contrato, de conformidad con lo establecido en la cláusula quinta
- Prestar al contratista todo lo necesario para la adecuada ejecución del objeto contractual.

#### **1.1.1.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:**

El contratista por su lado y en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

- Cumplir de buena fe con el objeto del presente contrato, de conformidad con la propuesta adjunta, la cual hace parte integral del contrato.
- Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes.
- Presentar los informes requeridos sobre la ejecución del contrato.
- Presentar las observaciones y recomendaciones para el buen desarrollo del contrato.
- Cumplir con el objeto contractual acordado en la forma, cantidad, lugar, fechas y especificaciones requeridas por la ESU.
- Constituir las garantías que le sean exigidas en el presente contrato y mantenerlas vigentes por el tiempo estipulado por la ESU.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 02
		Página 7 de 8

- Acreditar el pago de aportes parafiscales y seguridad social para cada uno de los pagos.
- Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato le hagan el supervisor y/o la contratante.
- Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

**1.1.1.3. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:**

En desarrollo de las anteriores obligaciones el contratista se obliga a suministrar los siguientes productos y/o servicios:

Remitirse al punto “3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR” del presente documento.

**1.1.1.4. FORMA DE PAGO:** La ESU pagará al Contratista así:

La ESU cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales, en cuotas iguales mensuales, previa aprobación de las garantías expedida por la Secretaría General; en todo caso solo se cancelarán los servicios efectivamente prestados, previo envío de factura por parte del proveedor seleccionado y emisión de recibo a satisfacción por parte del supervisor designado para este contrato por la ESU.

**1.1.1.5. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:**

La Supervisión del Contrato estará a cargo del Profesional Universitario Grado 2 de la Oficina Estratégica o quien designe el Ordenador del Gasto; el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 del Manual de Contratación de la Entidad.

**1.1.1.6. PLAZO DE EJECUCIÓN:**

La duración del contrato será desde la aprobación de la garantía por parte de la Secretaría General de la ESU, hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021.

**1.1.1.7. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

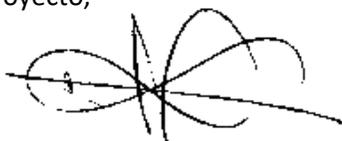
El objeto del contrato se ejecutará en Medellín.

Cordialmente,



**JACQUELINE OCAMPO ARBOLEDA**  
Subgerente Comercial y de Mercadeo  
Supervisor

Proyectó,



**MARÍA LUCELLY ARANGO GONZÁLEZ**  
Apoyo Profesional - Contratista  
Unidad de Mercadeo y Ventas

Revisó,



**RAMIRO ANDRÉS MEJÍA BEDOYA**  
Profesional Especializado  
Unidad de Gestión Jurídica