	ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN	Código: FT-M6-GC-12
		Versión: 01
		Página 1 de 4

ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN

1. NECESIDAD

Teniendo en cuenta la implementación del software ZOHO CRM para la gestión de las relaciones con los clientes, 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, para la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU de acuerdo al alcance definido por la entidad.

Alcance:

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

- Mantenimiento preventivo a servidores.
- Solicitudes ilimitadas 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).
- Mejoras permanentes al sistema, con derecho a actualizaciones sin costo adicional.
- Contar con una herramienta de soporte de requerimientos con la cual controlan los tiempos de atención y niveles de servicio, un día para temas que afecten la operación, dos días para problemas en el funcionamiento, pero que no detienen la operación y 15 días para el desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades.
- Acompañamiento de forma presencial en las instalaciones de la ESU, en caso de ser necesario.


3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

Prestación de servicios para el mantenimiento y soporte del software ZOHO CRM, de acuerdo al alcance definido por la entidad.

4. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:

Contrato de prestación de servicios con persona jurídica.

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

	ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN	Código: FT-M6-GC-12
		Versión: 01
		Página 2 de 4

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

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO:

6.1 ESTUDIO DEL MERCADO:

No.	OFERENTE	VALOR
1	NUVA	\$11.775.050
2	ARROBATECNO	\$3.600.000

6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del contrato es por la suma **CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$5.544.554)** IVA incluido y todos los costos directos e indirectos, tasas y contribuciones que conlleven 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.

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 12060202-1 y centro de costos No 13187.


7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN:

Requisitos de evaluación

- **Prestación y Calidad de servicio:** De acuerdo al Alcance y las Obligaciones definidas en los estudios previos.
- **Experiencia:** Ser Partner de Zoho CRM
- **Oportunidad de respuesta y entrega:** Estar domiciliado en la ciudad de Medellín.
- **Precio:** Menor precio ofertado cumpliendo las condiciones anteriores.

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:

	ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN	Código: FT-M6-GC-12
		Versión: 01
		Página 3 de 4

Cumplimiento: Veinte por ciento (10%) del valor del contrato. Con una vigencia igual al plazo del contrato y seis (6) meses más.

Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: 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 emplee personal 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:

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

11. CONDICIONES CONTRACTUALES:

11.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATO


11.1.1 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.

11.1.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

El contratista por su lado y en desarrollo del presente contrato tendrá las siguientes 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.
- Suministrar evidencias trimestralmente de los backups automáticos que genera la aplicación.
- 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.
- 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.

	ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN	Código: FT-M6-GC-12
		Versión: 01
		Página 4 de 4

- Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

11.1.3 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS: En desarrollo de las anteriores obligaciones, el contratista se obliga a suministrar los siguientes productos y/o servicios:

Servicio de mantenimiento y soporte al Software ZOHO CRM.

11.1.4 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 cancelaran 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.

11.1.5 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:

La Supervisión del Contrato estará a cargo del Subgerente Comercial y de Mercadeo o quien haga sus veces o quien designe el Ordenador del Gasto; el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 del Manual de Contratación de la Entidad.

11.1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN:

La duración del contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2019, una vez aprobadas las garantías por parte de la Secretaria General de la ESU.

11.1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El objeto del contrato se ejecutará en la Ciudad de Medellín - Colombia.

Cordialmente,



ALEJANDRO VÉLEZ URIBE

Subgerente Comercial y de Mercadeo
Supervisor