

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

**RADICADO INTERNO:** 2020001069

### ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN

**1. NECESIDAD**

La Empresa para la Seguridad Urbana, hace 2 años realizó la implementación del software ZOHO CRM, para la gestión y relación de clientes, durante la actual vigencia se dio continuidad del mismo realizando la renovación de las licencias adquiridas, 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.

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

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


Nota: ante el incumplimiento de alguno de los tiempos de atención anteriormente descritos, se debe aplicar un descuento del 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 de los back up automáticos que genera la aplicación.

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

Contrato de prestación de servicios con persona jurídica.

**5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:**

	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	<b>Código:</b> FT-M6-GC-12
		<b>Versión:</b> 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 23 del reglamento de contratación de la ESU.

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

**6.1 ESTUDIO DEL MERCADO:**

No.	OFERENTE
1	NUVA
2	ARROBATECNO
3	VISION TECNO

Se obtiene cotización de proveedor Nube Dinámica, pero no es posible tenerla en cuenta, ya que este no ofrece un servicio ilimitado, este tiene un costo diferente por hora de cada actividad a realizar.

**6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**

El valor del contrato será hasta por la suma del presupuesto aprobado, 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. 13955.

**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:

**Cumplimiento:** Veinte por ciento (20%) 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.

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

**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.

**11.1.1 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.
- 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.
- Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

**11.1.2 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 "23. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR" del presente documento.


**11.1.3 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.

**11.1.4 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.

**11.1.5 PLAZO DE EJECUCIÓN:**

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


La duración del contrato será desde la suscripción del contrato hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2020, una vez aprobadas las garantías por parte de la Secretaria General de la ESU.

**11.1.6 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

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

Cordialmente,

  
**DANIEL ESTEBAN MONTAÑO LOPEZ**  
Profesional Universitario G2  
Oficina Estratégica  
Supervisor

  
**SANDRA CECILIA MORALES CAMACHO**  
Subgerente Administrativa y Financiera