ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO RIGHTNOW ORACLE SERVICE CLOUD – CRM

1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD.

Adquisición de servicios tecnológicos que permitan brindar soluciones digitales a los Grupos Sociales Objetivo a través de un portal de autoservicio (preguntas frecuentes, chat interactivo y registro de PQRSDF). Así como, realizar el registro de datos en campo para la caracterización de usuarios y el registro de incidentes a través de los diferentes canales de atención establecidos por la Entidad.

1.1. JUSTIFICACIÓN.

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, actualmente cuenta con una herramienta tecnológica CRM (Customer Relationship Management), que permite satisfacer las necesidades de los afiliados y demás Grupos Sociales Objetivo, permitiendo obtener una solución digital de forma inmediata y en tiempo real, generando reportes para la medición de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad. Así mismo, permite realizar la construcción de la base de conocimiento, manteniendo unificados y actualizados todos los datos históricos, preferencias, información demográfica e información de contacto de los afiliados. Esta herramienta también es necesaria para realizar el seguimiento al nivel de impacto y participación de los afiliados en los diferentes planes y programas de bienestar al afiliado que se realizan a nivel nacional.

En tal virtud, se requiere renovar el servicio mediante la adquisición de tres (3) licencias:

- Agentes de servicio al cliente, escalación y visualización –Mes Usuario Nombrado
  Oracle RightNowEnterprise Dynamic AgentDesktop Cloud Service-HostedNamedSeatMonth

- Agentes de chat –Mes usuario nombrado.
  Oracle RightNowChat Cloud Service-HostedNamedSeatMonth

- Paquetes de 100 sesiones de accesos al portal de autoservicio
  Oracle RightNowUniversal Core ServiceTier1 SessionsServicePeriodPool

1.2 CUANTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD.

Realizar la adquisición de las licencias de RightNow Oracle Service Cloud a fecha 31 de marzo de 2020.

2. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE CONTRATACION.

Teniendo en cuenta el presupuesto asignado para este proceso, el cual no supera el 10% de la menor cuantía, es claro para la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional –CASUR- que el presente proceso se enmarca en las estipulaciones contenidas en el numeral 5° del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, (Adicionado, Ley 1450 de 2011, artículo 94. Subrogado. Ley 1474 de 2011, artículo 94), en concordancia con el Artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, motivo por el cual el presente proceso se adelantará bajo la modalidad de selección de MÍNIMA CUANTÍA.

3. CLASIFICACION BIENES Y SERVICIOS CÓDIGOS UNSPSC.

Según el decreto 1082 articulo 2.2.1.2.1.5.1. Numeral 2 del año 2015, se hace necesario clasificar los bienes de acuerdo con el clasificador de bienes y servicios de las naciones unidas para estandarizar productos y servicios, conocido por las siglas UNSPSC.

43231512	43000000 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional específico de la empresa	43231512 Software de manejo de licencias

4. ACUERDOS COMERCIALES APLICABLES AL PRESENTE PROCESO.

Con fundamento en lo establecido en el *"Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación"*, que se encuentra publicado en la página de Colombia Compra Eficiente y en el cual el literal C de este Manual establece: *"Las Entidades Estatales deben determinar en la etapa de planeación si los Acuerdos Comerciales son aplicables al Proceso de Contratación que están diseñando y en caso de que sean aplicables, cumplir con las obligaciones derivadas de los mismos.* ***Las Entidades Estatales no deben hacer este análisis para los Procesos de Contratación adelantados por las modalidades de selección de contratación directa y de mínima cuantía.***", razón por la cual al presente proceso de selección no le es aplicable Acuerdos Comerciales.

5. CALIDAD DE LOS PROPONENTES.

Podrán participar en esta invitación pública de minina cuantía, las personas jurídicas y privadas, nacionales o extranjeras, en forma individual en consorcio,

unión temporal o promesa de sociedad futura, cuyo objeto social sea igual y/o similar al objeto de la presente invitación.

El proponente no podrá estar incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en el artículo 127 de la Constitución Política o, en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes, lo cual será declarado por el proponente bajo juramento que se entenderá aceptado con la firma de la propuesta o del contrato según el caso.

NOTA: En los casos de consorcio o uniones temporales, cada uno de los asociados deberá tener dentro de su objeto social, relación directa con el objeto del proceso.

6. CONDICIONES DEL CONTRATO.

6.1 OBJETO.

ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE USO ANUAL PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO RIGHTNOW ORACLE SERVICE CLOUD CRM.

6.2 ALCANCE DEL OBJETO

Generar reportes para la medición de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad. Así como, realizar la construcción de la base de conocimiento, manteniendo unificados y actualizados todos los datos históricos, preferencias, información demográfica e información de contacto de los afiliados y realizar el seguimiento al nivel de impacto y participación de los afiliados en los diferentes planes y programas de bienestar al afiliado que se realizan a nivel nacional.

6.3. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo para la ejecución del contrato que se derive del presente proceso será de quince (15) días calendario a partir de la fecha de la firma del acta de inicio y de la aprobación de la garantía única.

6.4. LUGAR DE ENTREGA Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En la Carrera 7 No. 12B -58 de la ciudad de Bogotá, instalaciones de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

6.5. SUPERVISOR DEL CONTRATO.

Las actividades de supervisión, estarán bajo la responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Informática o de quien haga sus veces, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 6575 de 2018, demás leyes y normas que regulan la materia.

6.6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Se debe establecer las prestaciones debidas por ambas partes durante la ejecución del contrato, las cuales son convenidas y acordadas en la aceptación de oferta, estableciéndose entre otras las siguientes:

6.6.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.

Serán obligaciones generales las siguientes:

1. Las obligaciones que se deriven del presente contrato deberán prestarse en la oportunidad requerida por LA CAJA, de tal manera que se garantice la continua y eficiente prestación del servicio.
2. EL CONTRATISTA será responsable ante las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros. Igualmente será responsable en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y concordantes.
3. En el evento en que el CONTRATISTA al momento de suscribir el contrato pertenezca al régimen tributario simplificado y durante la vigencia del mismo adquiera la obligación de inscribirse en el régimen común, se compromete a realizar cambio de régimen ante la DIAN dentro de los términos que otorga la Ley y a reportar dicha situación a LA CAJA para lo cual aportará el RUT actualizado, lo anterior de conformidad con el literal c del artículo 437 y los artículos 499 y 508-2 del Estatuto Tributario.
4. Una vez finalice el objeto del contrato, el CONTRATISTA deberá entregar al SUPERVISOR del contrato, un informe detallado de las actividades realizadas durante su ejecución, indicando en el mismo los asuntos asignados, tramitados y pendientes por resolver, así como los archivos físicos y magnéticos que se hubieren generado durante la ejecución del mismo, lo cual se podrá anexar al acta de liquidación correspondiente y entregar inventariadas al SUPERVISOR.
5. Observar el reglamento interno, las normas relacionadas con salud y seguridad en el trabajo y aquellas previstas sobre imagen corporativa de la entidad.
6. Es responsabilidad del contratista la seguridad de la información a su cargo y en ejercicio de esta deberá efectuar las copias de respaldo correspondientes, incluyendo información de los correos institucionales.
7. El contratista deberá cumplir con los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo (SST) conforme la normatividad vigente en la materia.
8. El contratista deberá efectuar el registro de la información correspondiente en los sistemas de información del estado como son SECOP II.
9. El contratista dará aprobación para el cumplimiento de lo consagrado en el Decreto 1273 del 2018.

10. El contratista no deberá estar incurso en causales de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses, conforme a lo dispuesto en la legislación colombiana.
11. Es obligación general del contratista bajo la presunción de la buena fe garantizar que todos los soportes que presente para corroborar el cumplir de sus obligaciones y los pagos parafiscales y seguridad social son verídicos y emitidos por los competentes para los mismos.
12. Cumplir con las medidas de seguridad para el ingreso a las instalaciones de Casur, para lo cual el contratista deberá realizar las gestiones necesarias a través del supervisor del contrato para la configuración del biométrico, gestionar los trámites para habilitar acceso a los sistemas de información, ingreso y demás que la entidad tenga establecido.

6.6.1.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

1. Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el anexo No. 1 especificaciones y a los requisitos de carácter técnico.
2. Dar pleno cumplimiento conforme los requisitos de carácter técnico, jurídico y económico establecidos en el proceso de contratación y lo presentado dentro de la propuesta por parte del contratista.
3. El contratista debe atender las solicitudes de soporte técnico referentes a inconvenientes con el buen funcionamiento de las licencias del RightNow Oracle Service Cloud adquiridas en el presente proceso, dentro de las dos (horas) siguientes a la comunicación por parte del personal del grupo de informática de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - Casur, en horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m.
4. Disponer de una canal de comunicación para atender las inquietudes de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, durante el tiempo de vigencia de las licencias del RightNow Oracle Service Cloud, para lo cual se debe indicar teléfono fijo, e-mail.
5. LICENCIAMIENTO: Las licencias deberán tener una vigencia de un año a partir de la fecha de instalación de las mismas.
6. DOCUMENTACION: El contratista debe entregar la certificación a nombre de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, en la que conste la instalación, el tiempo de vigencia de las licencias y soporte adquiridos en el presente proceso.

6.6.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.

1. Designar un supervisor para la verificación y perfecta ejecución del contrato.
2. Pagar al Contratista el servicio prestado según lo dispone la Cláusula forma de pago.
3. Prestar toda la información y coordinaciones requeridas por el Contratista para la correcta ejecución del objeto contractual.
4. Controlar y realizar el seguimiento respectivo a la ejecución del presente contrato por medio del Supervisor designado.
5. El contratante dará cumplimiento a lo consagrado en el Decreto 1273 del 2018.

6. Suministrar los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades contratadas.
7. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause al contratista o a terceros.

6.7 VALOR, FORMA DE PAGO Y COSTOS ASOCIADOS AL CONTRATO.

6.7.1 PRESUPUESTO ASIGNADO.

El presupuesto asignado para el presente proceso corresponde a la suma **CUARENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHO PESOS ($43.608.000)**, INCLUIDO IVA.

6.7.2 FORMA DE PAGO.

El valor del contrato se cancelará en un único pago, para efectuar el pago previsto del bien adquirido, se debe anexar, entre otros, los siguientes documentos:

- Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato
- Informe de actividades suscrito por el contratista
- Pago de aportes a seguridad social del último mes (salud, pensión y ARL).
- Factura de venta con todos los requisitos de ley
- Evaluación de proveedor

PROGRAMACIÓN ESPERADA DE PAGOS.

MES DE PAGO	VALOR CADA PAGO
MAYO	$43.608.600

6.7.3. COSTOS PARA LA ENTIDAD ASOCIADOS AL PROCESO DE SELECCIÓN Y A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Dado el desarrollo del objeto del contrato a realizar, no se presentan costos adicionales.

7. FACTORES DE SELECCIÓN Y REQUISITOS OBJETOS DE VERIFICACION.

Los posibles oferentes, deberán presentar sus documentos y soportes conforme los requisitos de carácter jurídico, económico y técnico.

En aplicación a la normatividad vigente, se verificará que la oferta de menor precio cumpla con las condiciones de la invitación, para lo cual, se tendrán en cuenta lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015.

En caso de empate se aplicará lo contemplado en el Decreto 1082 de 2015 en su Artículo 2.2.1.2.1.5.2 Numeral. 7 "La Entidad Estatal aceptará la oferta que haya sido presentada primero en el tiempo".

7.1 REQUISITOS DE CARÁCTER JURÍDICO:

La propuesta deberá ser conformada subiendo documentos o diligenciando los formatos respectivos, de acuerdo a lo previsto en la plataforma **SECOP II.**

a) Carta de presentación de la propuesta debidamente diligenciada y firmada por el oferente.

   Autorización para presentar propuesta y suscribir el contrato : Si el representante legal del oferente o de algunos de los integrantes de un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura requiere autorización de sus órganos de dirección para presentar oferta y para suscribir el contrato, anexarán los documentos que acrediten dicha autorización, la cual deberá ser previa a la fecha de presentación de la oferta. Cuando el valor de la propuesta supere el monto de la autorización prevista en los estatutos para que el representante legal pueda presentar propuesta o contratar, anexará el respectivo documento donde previamente a la presentación de la propuesta se le faculte contratar, mínimo por el valor del presupuesto oficial del proceso de selección.

   En el caso de consorcios, cada uno de los representantes legales de sus integrantes deberá estar facultado para contratar mínimo por la proporción en relación con la cantidad de sus integrantes frente al presupuesto oficial.

   Para las uniones temporales los representantes legales deberán estar facultados para contratar mínimo en proporción a su participación en dicha unión frente al valor de la propuesta.

b) Anexo 5. Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado y firmado por el oferente.

c) Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio con una fecha de expedición no mayor a 30 días, anteriores al cierre.

d) Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal.

e) Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República (de la firma y el representante legal).

f) Certificado de antecedentes de la Procuraduría General de la Nación del Representante Legal y de la Firma, con fecha de expedición no superior a noventa (90) días calendario a la fecha de presentación de la propuesta.

g) Certificado de antecedentes judiciales del representante legal expedido por la Policía Nacional –Consulta en línea.

h) El proponente debe anexar dentro de su oferta, el pantallazo de la consulta de medidas correctivas (RNMC) del proponente, persona natural o jurídica y del representante legal de la persona jurídica, en caso de consorcio o unión temporal este deberá presentarse igualmente por cada integrante con una vigencia no mayor a 1 mes.

i) Certificado cumplimiento de aportes parafiscales y seguridad social : Para cumplir lo previsto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que modificó el inciso segundo y el parágrafo 1° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 0723 de 2013, el oferente probará el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y las de carácter parafiscal (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), así:

a. Las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal y/o contador y/o representante legal, según corresponda. Dicho documento deberá certificar que se ha realizado el pago de los aportes correspondientes a los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha cierre del Proceso de Selección.
b. Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales cada uno de sus integrales deberá aportar la certificación aquí exigida. En todo caso, si se verifica que el oferente se encuentra en mora en el pago de sus obligaciones al Sistema de Seguridad Social y parafiscales, la propuesta se rechazará.
c. La obligación de presentar la certificación de cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales no aplica para personas jurídicas extranjeras, salvo en el caso en el que participen como sucursales legalmente constituidas en Colombia. caso en el que deberán presentar la certificación de que trata el literal a) del presente numeral.

NOTA: Se deberá anexar planilla del último pago, tanto personas naturales, jurídicas o cualquier figura asociativa.

j) El Proponente deberá aportar una Certificación de autoevaluación de cumplimiento de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, firmada por el Representante Legal y el Responsable de Ejecución del Sistema SG-SST, para lo cual deberá anexar licencia vigente del nombramiento, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, que indique un nivel de cumplimiento superior al 70%.

k) Certificación de inhabilidad o incompatibilidad : El oferente deberá certificar mediante documento suscrito por éste en caso de persona natural o por el representante legal en caso de persona jurídica, bajo la gravedad de juramento, el cual se entiende prestado con la suscripción del mismo, que ni él, ni la persona jurídica que representa, ni los integrante del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, han sido sancionados con caducidad, o se les ha impuesto multas reiteradas en la misma vigencia por una o varias entidades estatales, de conformidad con el artículo 90 de la Ley 1474 de 2011.

Por lo cual certifica además que no se encuentra incurso en Inhabilidades e Incompatibilidades, diligenciando el formulario adjunto al presente proceso.

No podrán participar en el presente proceso, ni suscribir el respectivo contrato las personas que se encuentren incursas en cualquiera de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en el artículo 127 de la Constitución Política de Colombia, en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, y artículo 2.2.1.1.2.2.5 del decreto 1082 del 2015 en las demás normas que las aclaren, modifiquen o deroguen, así como las demás normas concordantes y vigentes sobre la materia, como lo es el artículo 90 de la Ley 1474 de 2011.

Tampoco podrán participar en el presente proceso de selección ni suscribir el respectivo contrato, los oferentes que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones: Cesación de pagos, concursos de acreedores, liquidación y cualquier otra circunstancia que jurídicamente permitan presumir incapacidad o imposibilidad jurídica, económica o técnica del oferente para cumplir con el objeto del contrato.

7.2 DE CARÁCTER ECONÓMICO

a) Registro único tributario Rut expedido por la DIAN debidamente actualizado. Para el caso de consorcios, uniones temporales o promesa de sociedad futura todos sus integrantes deberán acreditar este requisito.

b) Copia del Registro de Información Tributaria –RIT- expedido por la Secretaria de Hacienda del Distrito Capital

c) Certificación bancaria expedida por la entidad respectiva, dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha de presentación de la oferta, en la cual se indique nombre del titular, número de cuenta, sucursal y tipo de cuenta (corriente o ahorro), la cual será estipulada dentro del contrato que se suscriba. En caso de resultar adjudicatario, deberá aportarla en original.

d) Propuesta económica, sin sobrepasar el presupuesto estipulado para cada hora en el anexo de precios de referencia.

7.3 DE CARÁCTER TÉCNICO

a) Cumplir con lo solicitado en el anexo Especificaciones Técnicas. Anexo 2

b) Experiencia: Como requisito mínimo habilitante, el proponente debe acreditar su experiencia presentando certificaciones y/o acta de liquidación, de uno (1) a tres (3) contratos ejecutados, cuyo objeto sea igual y/o similar al objeto del presente proceso y que la sumatoria de estas o de forma individual equivalga mínimo al cien por ciento (100%) del presupuesto asignado.

Las certificaciones mediante las cuales se pretende acreditar la experiencia deberán contener como mínimo los siguientes datos:

* Número del contrato
* Fecha de inicio y fecha de terminación
* El valor del contrato
* Objeto del contrato
* Datos de contacto, de la persona que corroborara la información, en caso de ser requerido

Nota 1: La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional CASUR, se reserva el derecho de verificar la información consignada en estas Certificaciones.

NOTA 2: Las certificaciones deben ser expedidas por la entidad contratante, NO se aceptan auto certificaciones.

8. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007, como modificatoria a la Ley 80 de 1993, como resultado del análisis de los riesgos que podrían afectar la normal y correcta ejecución del contrato de seguros, a continuación, se tipifican, estiman y asignan los riesgos, a la vez que se establecen las acciones encaminadas a la prevención de los mismos y/o los mecanismos de cobertura que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza y estimación de cada uno.

GARANTÍAS DEL PROCESO ETAPA PRECONTRACTUAL

Garantía Única	RIESGO JURÍDICO	Incumplimiento del contrato	Diez por ciento (10%) del Valor del Contrato	Contratista	Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y seis meses más.	Ampara el riesgo de incumplimiento durante la vigencia del contrato y seis meses más. La estimación del riesgo cubre el Diez por ciento (10%) del valor del contrato. como quiera que se pretende el pago parcial o definitivo de los perjuicios que cause a la entidad, en los mismos Términos de la Cláusula Penal pecuniaria.

Garantía Única	RIESGO OPERATIVO	Calidad del servicio	Veinte (20%) del Valor del Contrato	Contratista	Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y seis meses más.	Ampara el riesgo de mala calidad del servicio durante la vigencia del contrato y seis meses más. La estimación del riesgo cubre el veinte por ciento (20%) del valor del contrato como quiera que se pretenda el pago parcial o definitivo de los perjuicios que cause a la entidad. Contratante como los terceros que pueden resultar afectados.

DETERMINACIÓN DE GARANTIAS

Cumplimiento	10%	Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y seis meses más.
Calidad del servicio	20%	Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y seis meses más.

CLAUSULAS SANCIONATORIAS

Multa	RIESGO JURÍDICO	La no constitución dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la póliza de garantía única.	Multa cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0,2%) del valor del contrato.	Contratistas	La multa se aplicará por cada día de retardo y hasta por diez (10) días.	Cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la póliza de garantía única.
Multa	RIESGO JURÍDICO	Incumplimiento parcial	Multas cuyo valor se liquidará con base en un cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor dejado de cumplir o entregar	Contratista	La multa se aplicará por cada día de retardo hasta por un plazo de quince (15) días calendario, que se descontará del saldo que le adeude la Entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo	Ampara la mora o incumplimiento parcial de alguna obligación derivada del contrato por causas imputables al contratista.

Cláusula Penal Pecuniaria	RIESGO JURÍDICO	Incumplimiento total – declaratoria de caducidad	Veinte por ciento (20%) del valor total de contrato	Contratista	El 20% del valor total del contrato cuando se trate de incumplimiento total del mismo y proporcional al incumplimiento parcial del contrato	Ampara el incumplimiento parcial o definitivo del contrato por parte del contratista, se busca el pago parcial y definitivo de los perjuicios que se causen a la entidad.

OTROS RIESGOS DERIVADOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DEL RIESGO	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	ACCIÓN DE MITIGACIÓN
Riesgo operacional	Se suministren servicios de baja calidad	Los servicios no cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas y a su vez representarían costos superiores	Contratista	Culminado el plazo de ejecución del contrato	Solicitar experiencia adecuada y proporcional al proceso y ponderar la experiencia adicional que acredite el proveedor en la ejecución de contratos que tengan relación directa con el objeto del proceso
Riesgo operativo	Daños en las partes y componentes de los bienes y desperfectos de fábrica presentados en los mismos	Por el valor del desperfecto y/o daño de las partes y componentes de los bienes	Contratista	Garantía técnica debe amparar todos los elementos y el servicio de instalación por un término de tres (3) años, contados a partir de la entrega de los elementos.	Garantía postventa, Ampara el correcto funcionamiento de los elementos y de su instalación desde el momento de su entrega y hasta por el periodo estipulado en las especificaciones técnicas.
Riesgo Operativo	Accidentes laborales	Cuantificación de los daños y costos generados	Contratista	Periodo de Ejecución del contrato	Requerir documentos soportes de afiliaciones a sistemas de Seguridad Social y Cumplimiento de normas de Salud y

9. CERTIFICACIÓN DE CONVENIENCIA

Teniendo en cuenta lo expuesto en el presente estudio de conveniencia y oportunidad, certifico que el objeto del mismo es conveniente para el normal funcionamiento y la adecuada prestación de los servicios de la Entidad.

Lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9º. Del Decreto 2209 del 29 de octubre de 1998.

La presente se firma en la ciudad Bogotá D.C 07 MAY 2019

Coronel (R) DISNEY RAMON RODRIGUEZ TENJO
Asesor de la Dirección

Riesgo Operativo	Cambio de Condiciones Económicas	No contar con recursos que respalden el costo adicional	Contratante - Contratista	Periodo de Ejecución del contrato	Control a la Ejecución
Riesgo Operativo/Administrativo	Pérdida de información por parte del contratista	Perjuicios para Casur y los afiliados	Casur – Oferente	Periodo de Ejecución del contrato	N/A
Riesgo Administrativo	La no presentación de ninguna propuesta por parte de posibles oferentes, para el proceso en curso.	Revisión-causas que conllevaron a no recibir ofertas.	Contratante	Periodo de ejecución de la modalidad a la fecha de cierre del proceso	Conlleva a un análisis detallado de los costos, requisitos técnicos, jurídicos y financieros, tiempos de ejecución y costos.
Riesgo Operativo/Administrativo	Demora o suspensión en la ejecución del contrato causado por No suministro de insumos por parte de CASUR	Conlleva a una parálisis en la ejecución del contrato, soportando a un plazo más largo que genere costos adicionales, para las partes.	Contratante	Durante el periodo de ejecución del proceso	Preparar la entrega de información o insumos para entregarlos a tiempo
De la Naturaleza	Parálisis del contrato causada por desastre natural	Cuantificación de los daños y costos generados por el desastre	Contratista-contratante	Periodo de ejecución desde la etapa contractual hasta su liquidación	Ante esta clase de ocurrencias no existe un modo-tiempo- lugar de la ocurrencia del hecho
Actos terroristas	Parálisis del contrato	Cuantificación de los daños y costos generados por actos terroristas	Contratista-contratante	Periodo de ejecución desde la etapa contractual hasta su liquidación	Ante esta clase de ocurrencias no existe un modo-tiempo-lugar de la ocurrencia del hecho

Bogotá D.C, 07 MAY 2019

DORA ILSA OSPINA OCAMPO
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática

ANEXO No. 1
ESTUDIO DE MERCADO.

ANALISIS DE DEMANDA

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, adquirió la herramienta RightNow Oracle Service Cloud mediante Contrato CO225 – 2017, en el cual se incluían las licencias de funcionamiento con el fin de brindar soluciones digitales a los Grupos Sociales Objetivo

Analizado el mercado, se evidenció que existen diferentes empresas tecnológicas con altos estándares de profesionalismo y responsabilidad las cuales pueden desarrollar el objeto contractual de manera eficiente.

ANALISIS DE LA OFERTA DEL MERCADO

DESCRIPCION DEL MERCADO Y DEL SECTOR

En el mercado existen diferentes firmas de personas naturales y jurídicas que tienen la experiencia necesaria en la venta de licencias para la renovación del servicio RightNow Oracle Service Cloud CRM.

PROCEDENCIA Y DISPONIBILIDAD

Los bienes y/o servicios solicitados se encuentran disponibles en el mercado nacional.

ANALISIS DE PRECIOS

ANALISIS BASE DE DATOS: Se realizó consulta en el portal único de contratación www.colombiacompra.gov.co encontrando que no se han realizado procesos cuyo objeto o descripción técnica se asimilen a las características técnicas solicitadas en el presente proceso.

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Se consultaron los antecedentes administrativos de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur y se encontró que no existen contratos celebrados con las mismas especificaciones técnicas del objeto a contratar.

ANALISIS ESTUDIO DE MERCADO

Para determinar el valor unitario de cada ítem, se tuvo en cuenta las cotizaciones presentadas por las firmas VERANO, IMAGINE CX y SAUCO TECHNOLOGIES, así como los valores que cancela CASUR en desarrollo del contrato que actualmente se encuentra en ejecución.

DESCRIPCION	CANTIDAD	COTIZACION No. 1 VERANO	COTIZACION No. 2 IMAGINE CX	COTIZACION No. 3 SAUCO TECHNOLOGIES	VALOR UNITARIO OFERTADO	VALOR TOTAL
Agentes de servicio al cliente, escalación y visualización –Mes Usuario Nombrado Oracle RightNowEnterprise Dynamic AgentDesktop Cloud Service-HostedNamedSeatMonth	168	$194.050	$193.408	$193.155	$193.538	$32.514.384
Agentes de chat –Mes usuario nombrado. Oracle RightNowChat Cloud Service-HostedNamedSeatMonth	40	$55.260	$55.259	$55.010	$55.176	$2.207.040
Paquetes de 100 sesiones de accesos al portal de autoservicio Oracle RightNowUniversal Core ServiceTier1 SessionsServicePeriodPool	1000	$8.850	$8.841	$8.840	$8.844	$8.844.000
VALOR TOTAL						$43.565.424

DORA ILSA OSPINA OCAMPO
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática

ANEXO No. 2
ESPECIFICACIONES TECNICAS

DESCRIPCION	CANTIDAD
Agentes de servicio al cliente, escalación y visualización –Mes Usuario Nombrado Oracle RightNowEnterprise Dynamic AgentDesktop Cloud Service-HostedNamedSeatMonth	168
Agentes de chat –Mes usuario nombrado. Oracle RightNowChat Cloud Service-HostedNamedSeatMonth	40
Paquetes de 100 sesiones de accesos al portal de autoservicio Oracle RightNowUniversal Core ServiceTier1 SessionsServicePeriodPool	1.000

TECNICAS ADICIONALES

ITEM	CONDICIONES TECNICAS ADICIONALES
1	**SOPORTE Y MANTENIMIENTO**
1.1	El soporte y mantenimiento del objeto del contrato será por el término de (1) año a partir de la fecha de instalación
1.2	el contratista debe atender las solicitudes de soporte técnico referentes a inconvenientes con el buen funcionamiento de las licencias del RightNow Oracle Service Cloud adquiridas en el presente proceso , dentro de las dos (horas) siguientes a la comunicación por parte del personal del grupo de informática de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - Casur , en horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m.
1.3	Disponer de una canal de comunicación para atender las inquietudes de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, durante el tiempo de vigencia de las licencias del RightNow Oracle Service Cloud, para lo cual se debe indicar teléfono fijo, e-mail.
2.	**LICENCIAMIENTO**
2.1	Las licencias deberán tener una vigencia de un año a partir de la fecha de instalación de las mismas.

3	**DOCUMENTACION**
3.1	El contratista debe entregar la certificación a nombre de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, en la que conste la instalación, el tiempo de vigencia de las licencias y soporte adquiridos en el presente proceso.
3.2	Certificación emitida por Oracle dando constancia que son Partner
3.3	Certificación de que el Partner tiene MDA PSA to CSDA MDA (Public Sector Addendum to Cloud Service Addendum)

Por medio de la presente, certifico que cumplo con cada uno de los requisitos exigidos de carácter técnico, y doy por entendido con la firma del presente documento que los acepto y daré cumplimiento a los mismos.

Proponente_____
NIT O C.C No _____
Representante legal_____
C.C No _____

ANEXO No. 3

OFERTA ECONOMICA

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL POR ITEM
Agentes de servicio al cliente, escalación y visualización –Mes Usuario Nombrado Oracle RightNowEnterprise Dynamic AgentDesktop Cloud Service-HostedNamedSeatMonth	168			
Agentes de chat –Mes usuario nombrado. Oracle RightNowChat Cloud Service-HostedNamedSeatMonth	40			
Paquetes de 100 sesiones de accesos al portal de autoservicio Oracle RightNowUniversal Core ServiceTier1 SessionsServicePeriodPool	1000			
VALOR TOTAL OFERTADO				$

_____

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROPONENTE
NIT
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y No. C.C.