ALCANCE ESTUDIO DE MERCADO SISTEMA CRM DE FNA

De conformidad con la solicitud realizada por la Gerencia Sistemas de la Información con el memorando No. 03-2303-202307280013299 para adelantar alcance al estudio de mercado del proceso que tiene por objeto: "*RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES, HABILITACIÓN DE DATA STORAGE (10 GB) Y SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL PARA EL SISTEMA CRM DEL FNA*", la Gerencia de Contratación procedió a adelantar el respectivo trámite, teniendo en cuanta las siguientes consideraciones:

1. ANTECEDENTES

Se procedió a revisar los anexos remitidos por la Gerencia Sistemas de la Información y se evidenció que se re realizaron modificaciones respecto el anexo técnico que se envió en su momento para cotizar en el mes de marzo en comparación con el último remitido para realizar el alcance:

a. En el numeral 2.2 del anexo técnico se incluyó el siguiente texto:" Realiza seguimiento y ajustes: Después de habilitar y poner en productivo las nuevas funcionalidades, realiza un seguimiento continuo para identificar y solucionar cualquier problema o necesidad adicional."
b. En el mismo numeral se incluyó el siguiente texto: "Especificaciones generales. Se debe garantizar que las soluciones, procesos, objetos y demás que actualmente tiene el FNA, se puedan implementar en la última versión de Lighting Enterprise, para eso, se solicita un ejercicio de diagnóstico con el entregable del alcance del proyecto a implementar posteriormente en otro ejercicio contractual".
c. En el numeral 3 Equipo de trabajo se modificó el segundo perfil así:

Anexo técnico estudio de mercado mes marzo 2023 (remitido a los proveedores para solicitar cotización):

2	Gestor de contrato	1	Tendrá a cargo la planeación, liderazgo, organización y control del proyecto.	20 % de la duración total del proyecto. Deberá estar presente en la toma de decisiones y cuando FNA lo requiera.	Profesional universitario en ingeniería electrónica, sistemas o telecomunicaciones, industrial, Administración de empresas o afines.	El profesional deberá contar mínimo con dos (2) años de experiencia, en gerencia de Proyectos de tecnología.	De los años de experiencia mínimo 2 años en proyectos exitosos de la herramienta ofrecida al FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Mínimo 1 certificacion de la herramienta ofrecida al FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

Anexo técnico alcance estudio de mercado remitido 28/07/2023

2	Arquitecto de Integración CRM	1	Tendrá a cargo la Arquitectura e integración que se requiera del CRM.	20 % de la duración total del proyecto. Deberá estar presente en la toma de decisiones y cuando FNA lo requiera.	Profesional universitario en ingeniería electrónica, o sistemas. .	El profesional deberá contar mínimo con diez (10) años de experiencia como arquitecto de aplicaciones.	De los años de experiencia mínimo 8 años en proyectos de la herramienta ofrecida al FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Certificación en CRM por fabricante. Certificación en inteligencia de negocios por fabricante.

Así las cosas, se procedió a adelantar la solicitud de cotización de forma abierta a través de la plataforma SECOP II para que los interesados en el proceso participaran.

El 2 de agosto de 2023 fue publicado en la plataforma SECOP II, el 9 de agosto de 2023, culminó el plazo otorgado por la Entidad para que los proveedores remitieran cotización. Se recibieron dos (2) cotizaciones, una través de la plataforma SECOP II y otra por correo electrónico.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS

Se encuentran establecidas en el "*ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CRM"*, documento que fue remitido a los proveedores como anexo para tener en cuenta dentro del estudio de mercado.

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

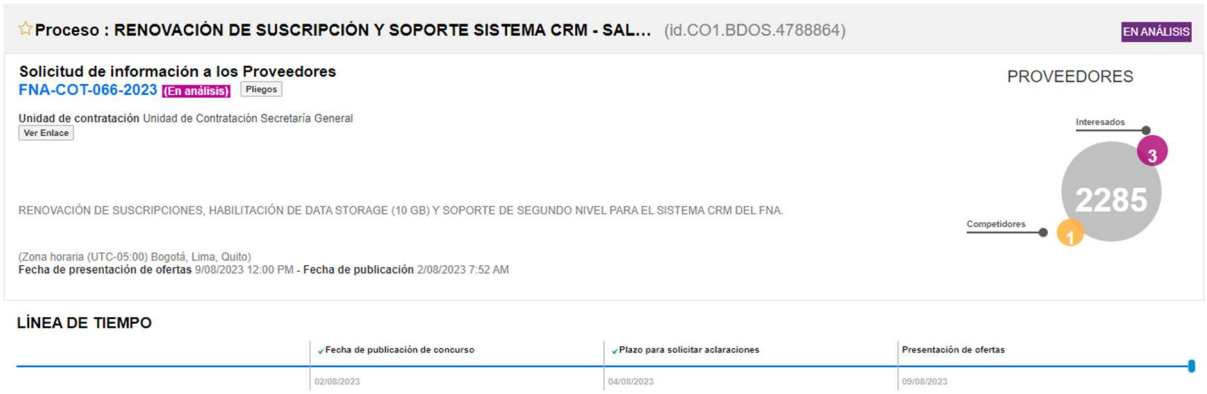
1. En la plataforma SECOP II; se identificaron varias empresas que se encuentran registradas dentro de los códigos UNSPSC que se relacionan a continuación:

   - 43231500 - Software funcional específico de la empresa
   - 43232300 - Software de consultas y gestión de datos
   - 81111500 - Ingeniería de software o hardware
   - 81112200 - Mantenimiento y soporte de software

2. Para el presente estudio de mercado, se realizó invitación a proveedores que son partners directos del fabricante SALESFORCE a través de correo electrónico, a continuación, se listan las empresas a las que se les solicitó cotizar:

	PROVEEDOR CONTACTADO
1	FREEWAY COLOMBIA
2	QUANTICS S A S
3	GLOBANT COLOMBIA

3. Se publicó además a través de la plataforma SECOP II, invitación a aquellos que se encuentran inscritos en esta plataforma, como se muestra a continuación:



4. SONDEO DE MERCADO

Producto de lo señalado en el numeral anterior, se recibieron dos (2) cotizaciones a saber:

COTIZACIÓN 1	COTIZACIÓN 2
$ 4.353.493.260,00	$ 5.458.970.868,00

Al revisar los valores unitarios de cada cotización se evidenció que los precios cotizados para los ítems 1.1, 1.2 y 1.3 no incluían el valor del IVA, se encontró diferencia entre los valores unitarios y los valores totales sin tener en cuenta las cantidades establecidas, por lo que fue necesario solicitar a los cotizantes aclarar estos aspectos.

El cotizante 1 en respuesta a la solicitud, señalo:

Solicitud 1 FNA:
"(…) realizando la revisión *de su cotización, se evidenció que para los ítems 1.1, 1.2 y 1.3 los valores unitarios no corresponden con los valores totales cotizados si se tienen en cuanta las cantidades, por lo que solicitamos aclarar porque no se tuvo en cuenta las cantidades respecto los precios totales cotizados.*
Respuesta1:
"(…) 1. El valor indicado en la columna "Precios unitario antes de IVA" corresponde al valor en pesos colombianos de una (1) licencia para cada uno de los ítems 1.1, 1.2 y 1.3. Es decir, acá no se tienen en cuenta las cantidades.
3. La columna Valor Total Incluido IVA corresponde al Valor Unitario Incluido IVA X CANTIDAD X 12 MESES, de la siguiente tabla para totalizar los valores anuales de licenciamiento. es decir qeu es en este cálculo donde se están teniendo en cuenta las cantidades y la duración total del contrato.

ITEM	DESCRIPCIÓN DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ANEXO 2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - ANS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	Precios unitario antes de IVA	Valor del IVA	Precio Unitario Incluido IVA	Valor Total Incluido IVA
1- RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN HERRAMIENTA SALESFORCE							
1.1.	Lightning - Sales Cloud - Enterprise CRM	UNIDAD	750	$ 392,991.00	$ -	$ 392,991.00	$ 3,536,919,000.00
1.2.	Sandbox - Developer Pro - Enterprise	UNIDAD	750	$ 15,720.00	$ -	$ 15,720.00	$ 141,480,000.00
1.3.	Data Storage - (10 GB) - Enterprise	UNIDAD	15	$ 1,806,857.00	$ -	$ 1,806,857.00	$ 325,234,260.00
2. SOPORTE SEGUNDO NIVEL							
2.1	Servicio de soporte de segundo nivel a la herramienta CRM del fabricante Salesforce del FNA	MES	12	$ 24,500,000.00	$ 4,655,000.00	$ 29,155,000.00	$ 349,860,000.00

Solicitud 2 FNA:

"Así mismo se solicita informar porque no se incluyó el valor del IVA respecto de los ítems que hacen parte del ítem 1 "1- RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN HERRAMIENTA SALESFORCE".

Respuesta2:

2. Los ítems 1.1, 1.2 y 1.3 corresponden a licenciamiento Cloud (Suscripciones Herramienta Salesforce), a los cuales no se les adiciona valor de IVA, de acuerdo al Concepto unificado de la DIAN que define: "Los servicios por habilitación de suscripciones son considerados EXCLUIDOS de IVA, de acuerdo al numeral 24 del Art.187 de la ley 1819/2016. "Suministro de páginas web, servidores, hosting), computación en la nube (cloud computing) y mantenimiento a distancia de programas y equipos". Por esta razón la columna Valor del IVA se encuentra en cero (0).

En atención a las respuestas del proveedor al momento de verificar los precios por ítem cotizados por este, se calculó el precio unitario de acuerdo con los precios totales que estableció en la columna "Valor Toral Incluido IVA" y se tuvo en cuenta las cantidades de licencias para los ítems 1.1 y 1.3, como se observa en la siguiente tabla en razón a que el cotizante 2 si considero las cantidades en su cotización para los mencionados ítems. Respecto el ítem 1.2 solo se indicó como cantidad una unidad, toda vez que el cotizante 2, indicó que actualmente el FNA cuenta con un (1) Sandbox licenciado únicamente.

INFORMACION ESTUDIO DE MERCADO				COTIZACIÓN 1			
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR DEL IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
1- RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN HERRAMIENTA SALESFORCE							
1.1.	Lightning - Sales Cloud - Enterprise CRM	UNIDAD	750	$ 4.715.892	$ 0	$ 4.715.892	$ 3.536.919.000
1.2.	Sandbox - Developer Pro - Enterprise	UNIDAD	1	$ 141.480.000	$ 0	$ 141.480.000	$ 141.480.000
1.3.	Data Storage - (10 GB) - Enterprise	UNIDAD	15	$ 21.682.284	$ 0	$ 21.682.284	$ 325.234.260
2. SOPORTE SEGUNDO NIVEL							
2.1	Servicio de soporte de segundo nivel a la herramienta CRM del fabricante Salesforce del FNA	MES	12	$ 24.500.000	$ 4.655.000	$ 29.155.000	$ 349.860.000
VALOR TOTAL				Valores verificados aritmeticamente			**$ 4.353.493.260**
				Valores totales registrados en Formato Cotización del Proveedor			$ 4.353.493.260

El cotizante 2 en respuesta a la solicitud, señalo:

Solicitud 1 FNA:

"(...) realizando la revisión de su cotización, se evidenció que para el ítem 1.2 "Sandbox - Developer Pro - Enterprise" el valor unitario sin IVA es el mismo valor total incluido IVA. Por lo que solicitamos confirmar si este valor corresponde al precio de un solo licenciamiento o es el precio respecto de las 750 licencias."

***Respuesta1:** Es correcto, el valor unitario es el mismo para el valor total del Sandbox, esto dado que la licencia corresponde a un Sandbox y no a 750 usuarios. Es decir, FNA actualmente tiene un (1) Sandbox licenciado y de él se esta presentando el precio*".

Solicitud 2 FNA:
"Así mismo se solicita informar porque no se incluyó el valor del IVA respecto de los ítems que hacen parte del ítem 1 "1- RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN HERRAMIENTA SALESFORCE"".
***Respuesta 2:** De acuerdo con la legislación colombiana, las soluciones de software que se venden en modos SaaS (que es el caso de Salesforce), no tienen IVA (…)".*

Luego de la verificación aritmética y en atención a las respuestas del proveedor, respecto el ítem 1.2 solo se indicó como cantidad una unidad como se evidencia en la table siguiente, toda vez que este cotizante indicó que actualmente el FNA cuenta con un (1) Sandbox licenciado únicamente.

INFORMACION ESTUDIO DE MERCADO				COTIZACIÓN 2			
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR DEL IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
1- RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN HERRAMIENTA SALESFORCE							
1.1.	Lightning - Sales Cloud - Enterprise CRM	UNIDAD	750	$ 5.728.320		$ 5.728.320	$ 4.296.240.000
1.2.	Sandbox - Developer Pro - Enterprise	UNIDAD	1	$ 163.257.120		$ 163.257.120	$ 163.257.120
1.3.	Data Storage - (10 GB) - Enterprise	UNIDAD	15	$ 29.376.000		$ 29.376.000	$ 440.640.000
2. SOPORTE SEGUNDO NIVEL							
2.1	Servicio de soporte de segundo nivel a la herramienta CRM del fabricante Salesforce del FNA	MES	12	$ 39.134.016	$ 7.435.463	$ 46.569.479	$ 558.833.748
VALOR TOTAL							$ 5.458.970.868
				Valores totales registrados en Formato Cotización del Proveedor			$ 5.458.970.868

No obstante, lo anterior se buscó información del último contrato que suscribió la Entidad, en relación al objeto que nos ocupa y luego de revisar la oferta económica del contrato No.119 de 2021, se evidenció que los precios unitarios podían ser comparables por lo que se hizo indexación de precios respecto de aquellos ítems que presentan la misma descripción en relación con los ítems que fueron establecidos para el presente estudio de mercado, como se muestra a continuación:

INDEXACIÓN DE PRECIOS CONTRATO 119-2021				
		2021		
ITEM	DESCRIPCIÓN	VALORES A INDEXAR (UNITARIOS SIN IVA)	2022	2023
			5,62%	11,78%
1.1.	Lightning - Sales Cloud - Enterprise CRM	$ 3.700.441,00	$ 3.908.405,78	$ 4.368.815,99
1.2.	Sandbox - Developer Pro - Enterprise	$ 138.766.500,00	$ 146.565.177,30	$ 163.830.555,19
1.3.	Data Storage - (10 GB) - Enterprise	$ 10.784.141,00	$ 11.390.209,72	$ 12.731.976,43
2.1	Servicio de soporte de segundo nivel a la herramienta CRM del fabricante Salesforce del FNA	$ 19.999.999,00	$ 21.123.998,94	$ 23.612.406,02

NOTA: Para la indexación de precios respecto del año 2023, se tomó el IPC reportado a julio 2023 por la página del DANE, el cual se estableció en 11,78%.

Esta indexación se utilizó como parte del análisis realizado para establecer el presupuesto, como se puede evidenciar en el documento "Formato GLC-CONT-FO-006 ANÁLISIS DE PRECIOS CRM".

En concordancia con lo enunciado anteriormente y luego de realizar análisis respecto de los valores unitarios antes de IVA por ítem de las dos cotizaciones recibidas y los valores indexados, se empleó una medida de tendencia central que correspondió a la media aritmética o promedio, obteniendo los valores unitarios que componen el presupuesto, así:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MEDIDA DE TENDENCIA: MEDIA ARITMÉTICA O PROMEDIO			
				VALOR UNITARIO	VALOR DEL IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	V/TOTAL INCLUIDO IVA
1- RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN HERRAMIENTA SALESFORCE							
1.1.	Lightning - Sales Cloud - Enterprise CRM	UNIDAD	750	$ 4.937.676	$ 0	$ 4.937.676	$ 3.703.257.000
1.2.	Sandbox - Developer Pro - Enterprise	UNIDAD	1	$ 156.189.225	$ 0	$ 156.189.225	$ 156.189.225
1.3.	Data Storage - (10 GB) - Enterprise	UNIDAD	15	$ 17.207.130	$ 0	$ 17.207.130	$ 258.106.950
2. SOPORTE SEGUNDO NIVEL							
2.1	Servicio de soporte de segundo nivel a la herramienta CRM del fabricante Salesforce del FNA	MES	12	$ 29.082.141	$ 5.525.607	$ 34.607.748	$ 415.292.976
VALOR TOTAL					PRESUPUESTO		$ 4.532.846.151

Se precisa que de acuerdo con las respuestas de los proveedores y de conformidad con lo establecido en el artículo 476 del Estatuto Tributario Nacional, los ítems 1.1, 1.2 y 1.3, se encuentran exentos de IVA por ser licenciamiento en modalidad SaaS. (Lo anterior en concordancia con el numeral 24 del Art.187 de la ley 1819 de 2016 que señala: "*Suministro de páginas web, servidores, hosting), computación en la nube (cloud computing) y mantenimiento a distancia de programas y equipos*".

El presente análisis de precios se realizó para un plazo de ejecución a 12 meses de acuerdo con lo establecido por la Gerencia Sistemas de la Información en el anexo técnico y la Ficha Técnica para solicitud de análisis de mercado radicada como anexo adelantar el alcance al estudio de mercado.

5. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

El Presupuesto Oficial Estimado – POE, correspondiente al servicio que tiene por objeto la: *RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES, HABILITACIÓN DE DATA STORAGE (10 GB) Y SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL PARA EL SISTEMA CRM DEL FNA*, corresponde a un valor total de: **CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y UN PESOS ($4.532.846.151) M/CTE**, incluido IVA cuando aplique, demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

6. CONSIDERACIONES ESPECIALES

i. Se reviso el PAA (Plan Anual de Adquisiciones) y se evidenció que este proceso se encuentra incluido en el plan. Se precisa que, cuando se radique la justificación de la necesidad para adelantar el proceso, la información en el PAA debe encontrarse actualizada.

ii. Las especificaciones técnicas, cantidades y personal requerido que se establecieron para el estudio de mercado, deberán ser las mismas que se establezcan para adelantar el proceso de selección.

iii. En el estudio de mercado se consultó a los proveedores si cuentan con experiencia relacionada en las actividades a ejecutar conforme a lo establecido en el anexo técnico; solo uno (1) contesto afirmativamente.
Respecto de la pregunta de si la experiencia de los contratos se encuentra registrado en el RUP, solo un

(1) proveedor contesto indicando que solo cuenta con una experiencia inscrita en el RUP.
Frente a la pregunta de cuál es el número de contratos con el que su empresa cuenta para acreditar la experiencia de acuerdo con el objeto contractual, solo un (1) proveedor indico que cuenta con 3 contratos,
Se pregunto también si contaban con experiencia en entidades financieras a lo que solo un (1) proveedor señalo que sí únicamente con el FNA.
Por lo anteriormente señalado, se recomienda a la Gerencia Servicios de TI e infraestructura al momento de realizar la justificación de la necesidad para adelantar el proceso, revisar y tener en cuenta esta información.

iv. El valor de las cotizaciones contempla los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato. No obstante, y debido a las respuestas de los proveedores que participaron en el estudio de mercado se modificó la cantidad del ítem 1.2 por lo que se solicita a la Gerencia Sistemas de la Información confirmar y soportar lo enunciado en el numeral 4 del presente documento antes de radicar la justificación de la necesidad para adelantar el proceso de selección.

7. DATOS DE INFORMACIÓN DEL MERCADO.

Como parte del estudio de mercado se adjunta al presente documento el análisis de mercado realizado denominado Formato GLC-CONT-FO-006 ANÁLISIS DE PRECIOS CRM.

8. ESTUDIO DE LA DEMANDA

Esta información ya se encuentra relacionada en el primer estudio de mercado en el documento “Análisis cualitativo de precios”.

ANEXOS
Anexo Técnico
Anexo Formato GLC-CONT-FO-006 - Análisis de Precios CRM

Fecha de terminación del análisis de precios: 17 de agosto de 2023.

Atentamente,



Linda Pedraza Ortiz
Profesional 2 -Gerencia Contratación