COMISIÓN NACIONAL DE VALORES
Asunción, Paraguay

INFORME UOC Nº 22/2022

REF : Precio referencial CD Nº 07/2022 "Suscripción a plataforma de servicios en la nube y registro en línea"

A : María Sonia Velilla, Directora
Dirección Administrativa

DE : Shirley Ferreira, Encargada de la Unidad Operativa de Contrataciones

Se informa a la Dirección Administrativa de la CNV, con relación a los precios de referencia que serán utilizados en el Llamado de Contratación Directa 07/2022 "Suscripción a plataforma de servicios en la nube y registro en línea" ID Nº 421048. Al respecto, la Guía de elaboración de precios de referencia, aprobada por Resolución DNCP Nº 1890/2020 de fecha 7 de mayo de 2020, establece el siguiente Método para la Elaboración de Precios Referenciales: *"Excepcionalmente, si por la complejidad, especialidad o particularidad de la contratación no resultare posible alcanzar la cantidad de 3 (tres) fuentes requerida para la obtención de los precios, la convocante podrá adoptar el mecanismo que considere apropiado para obtener los Precios de Referencia, en cuyo caso tal situación deberá ser suficientemente fundada en el Dictamen firmado por el Encargado de la UOC en el que se detalle la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia".*

En atención a lo dispuesto en la normativa vigente, se informa que en el llamado de referencia serán utilizados los precios referenciales expuestos en el Anexo de este Informe. Para la elaboración se tuvieron en cuenta los siguientes puntos:

Ítems Nº 1, N° 2 y N° 3
Excepcionalmente en este ítem será utilizado el precio más bajo de dos presupuestos recibidos por medio de correos electrónicos.
Fundamentación:

- Luego de la búsqueda realizada en el SICP no se visualizaron llamados adjudicados con las características requeridas en este ítem del llamado.
- Luego de la búsqueda realizada en portales públicos de internet no se encontraron ofertas con la publicación de precios.

Se adjunta Planilla de Precios Referenciales que serán utilizados en el Llamado CD Nº 07/2022 "Suscripción a plataforma de servicios en la nube y registro en línea" ID Nº 421048.

Se emite el presente informe en atención a lo establecido en el art. 2º de la Resolución DNCP Nº 1890/2020: *"Los Organismos, Entidades, Sociedades Anónimas con Participación Mayoritaria del Estado y Municipalidades deberán publicar al momento de la comunicación de los llamados los Precios de Referencia, los documentos respaldatorios respectivos y un dictamen firmado por el Encargado de la UOC en el que se detalle la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia y cualquier otra característica del mercado, de la producción, la comercialización o distribución de bienes y servicios que puedan afectar el precio de referencia…"*

Además, se menciona lo dispuesto en el penúltimo párrafo de la Guía de elaboración de precios de referencia: *"A partir de la información obtenida, la Convocante fijará los Precios de Referencia, atendiendo a los Principios de Economía y Eficiencia, y al criterio de Razonabilidad. En el correspondiente dictamen firmado por el Encargado de la UOC se deberá detallar la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia (promedio, precio más bajo, u otro mecanismo pertinente) y demás datos e informaciones relacionados"*.

Es mi informe.

Asunción, 20 de octubre de 2022.

SHIRLEY ELIZABETH FERREIRA BENITEZ

Firmado digitalmente por SHIRLEY ELIZABETH FERREIRA BENITEZ
Fecha: 2022.10.20 15:14:53 -03'00'

COMISIÓN NACIONAL DE VALORES
Asunción - Paraguay

Planilla de Precios de Referencia - CD Nº 07/2022 "Suscripción a plataforma de servicios en la nube y registro en línea" ID Nº 421048

ITEM Nº	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTOS DE EMPRESAS OFERENTES		PRECIO REFERENCIAL MÁS BAJO
1	Suscripción Service Cloud - Enterprise Edition por 12 meses	6.570.000	7.227.000	6.570.000
2	Suscripción Customer Community Plus - Members Unlimited por 12	876.000	963.600	876.000
3	Servicio de implementación	171.428.200	171.820.000	171.428.200

Item Nº 1	***Fuente***
Precio 1	*Excelsis S.A.*
Precio 2	*Konecta*

Item Nº 2	***Fuente***
Precio 1	*Excelsis S.A.*
Precio 2	*Konecta*

SHIRLEY ELIZABETH FERREIRA BENITEZ

Firmado digitalmente por SHIRLEY ELIZABETH FERREIRA BENITEZ
Fecha: 2022.10.20 15:15:51 -03'00'

Item Nº 3	***Fuente***
Precio 1	*Excelsis S.A.*
Precio 2	*Konecta*

PROPUESTA COMERCIAL

SUSCRIPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL DE AUTOSERVICIO PARA LA CNV

Asunción, 04 de octubre de 2022

Señores
Comisión Nacional de Valores
Presente

Referencia: Suscripción e implementación Portal de Autoservicio para la CNV.

Es grato para **EXCELSIS** presentar la propuesta económica de referencia a la implementación y suscripción del Portal de Autoservicio.

La solución ofertada responde a los procesos identificados como necesarios solicitados en el levantamiento de información.

Por todo lo anterior, estamos seguros de que nuestra solución satisface plenamente las necesidades actuales y futuras de la CNV, y quedamos atentos para cualquier aclaración al respecto.

Atentamente,

Marian Castro
Sales Engineer
M.: (+595) 981 446 100
Ph.: (+595) 21 230 160/2
www.excelsis.com.py

INDICE DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DE EXCELSIS 3
1.1. Información General 3
1.1.1 Información Corporativa 3
2. ALCANCE DEL PROYECTO 5
3. PROPUESTA ECONÓMICA 7
4. FORMA DE PAGO 7

1. PRESENTACIÓN DE EXCELSIS

1.1. Información General

1.1.1 Información Corporativa

Excelsis (www.excelsis.com.py) es una empresa de capitales nacionales líder en el mercado paraguayo de tecnología de la información desde su fundación en el año 1993.

La empresa brinda productos de software y servicios de capacitación especializado.

Excelsis es distribuidor oficial de Oracle y Microsoft en Paraguay, brindando servicios de comercialización de productos, capacitación certificada y soluciones para el área de sistemas en diferentes tecnologías.

Oracle y Microsoft Corporation son las empresas de software corporativo más grandes e importantes del mundo; con presencia en más de cien países y con soluciones de bases de datos, herramientas de desarrollo, aplicaciones administrativo-financieras, CRM, como también soluciones específicas para el área de telefonía, retail y varias industrias.

Las soluciones de Excelsis soportan una amplia variedad de sectores económicos como finanzas, telecomunicaciones, gobierno, industria y comercio, utilities. Excelsis cuenta en la actualidad con más de 650 clientes posicionándose como líder en la industria de software en el Paraguay. Los servicios y productos especializados de Excelsis nos han permitido participar en los principales proyectos informáticos del Paraguay tanto en el sector público como en el sector privado; ya sea como proveedor de tecnología o como proveedor de soluciones de sistemas de información; con varias decenas de miles de horas de desarrollo, implementación y consultoría en su haber.

Excelsis trabaja con una amplia red de socios comerciales locales e internacionales, que nos permite integrar soluciones a nuestros clientes como también realizar negocios en conjunto con nuestros asociados como Oracle Technology, Unitech, MapInfo, Microsoft, entre otros.

En abril del 2007, Excelsis ha obtenido la certificación ISO 9001:2000 para los procesos de atención de reclamos y prestación de servicios de valor agregado inherentes a software, certificado otorgado por SGS PARAGUAY, de esta manera los servicios brindados son cada vez más especializados e innovadores.

En octubre de 2014, Excelsis obtuvo la acreditación en CMMI (Capability Maturity Model Integration) Nivel 3 para Desarrollo de Software. Lo que se pretendió lograr con el nivel 3 de CMMI es conseguir que en los proyectos de la organización haya una gestión de los requisitos y que los procesos (formas de hacer las cosas) estén planeados, ejecutados, medidos y controlados.

Visión y Misión

Proveer soluciones de alta calidad a nuestros clientes que nos permita lograr la satisfacción total del servicio prestado a ellos y en consecuencia satisfacción a nuestros asociados de negocios, accionistas y funcionarios a lo largo del tiempo.

Política de calidad de Excelsis

Proveer servicios certificados, innovadores y de alta tecnología con calidad que satisfaga las necesidades de los clientes mediante la mejora continua de los procesos. Personal motivado, comprometido y calificado, dentro de un ambiente de trabajo agradable que permita a su vez una rentabilidad organizacional que sustente el crecimiento individual y empresarial.

Objetivos de Calidad

1... Brindar Servicios Certificados e Innovadores

2... Mantener a los funcionarios entrenados, calificados y motivados

3... Tener clientes satisfechos y recurrentes

4... Ser rentables

5... Mejorar continuamente los procesos Visión y Misión

Proveer soluciones de alta calidad a nuestros clientes que nos permita lograr la satisfacción total del servicio prestado a ellos y en consecuencia satisfacción a nuestros asociados de negocios, accionistas y funcionarios a lo largo del tiempo.

Nuestra meta es apoyar el logro de los objetivos de nuestros clientes a través de la implementación de soluciones de gestión empresarial.

Somos una empresa cuyos socios están participando activamente en los proyectos a los efectos de cumplir con las expectativas planteadas. Somos sólidos económica y financieramente con el respaldo de más 25 años de trayectoria.

Nuestro compromiso es brindar los servicios de comercialización de licencias e implementaciones a través de nuestra área de Consultoría a nivel local.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

Objetivo General

El objetivo principal del proyecto es entregar una herramienta de atención y enrolamiento a CNV, así como de generación de reporteo para análisis de resultados, para habilitar una vista 360 sobre Salesforce, plataforma de transformación digital líder del mercado.

Objetivo Específico

- Implementar el proceso de atención de empresas de CNV sobre Salesforce Service Cloud
- Medir y controlar los procesos de atención internos de CNV
- Habilitar un proceso de enrolamiento a CNV para el kit de registro

Alcance

Configuración:

- Consola de atención al cliente.
- Tipos de agentes.
- Proceso de servicio.
- Informes y paneles.
- Canales de atención digital de enrolamiento. (2 emisores)
- Asignación de casos.
- Gestión de incidentes / tickets de atención de casos.
- Gestión de Alertas.
- Automatizaciones.
- Gestión de archivos por perfil y en general.

Equipo para la implementación

PM: Responsable de la gestión del equipo involucrado en la célula.
Provee los mecanismos necesarios para desbloquear obstáculos o dependencias
Arquitecto: Responsable de la integración de la solución y sus frentes conectados a soluciones complementarias
Developer: Implementador de las soluciones en APEX y Web/Lightning components.
Funcional: Cuenta con el conocimiento y dominio de las estructuras internas de la plataforma e implementa las necesidades de configuración para los requerimientos funcionales.

La presente propuesta supone las siguientes disposiciones para lograr la implementación de Salesforce en su nube de Servicio y Experiencia para CNV:

- Los procesos a implementar deberán estar definidos claramente por CNV, en el caso que los procesos sufran cambios, por políticas del empresa el mismo podrá afectar el proyecto en costos y tiempos.
- CNV tiene claramente definido el portafolio de formularios que quiere exponer sobre la herramienta.
- El proceso de atención tiene identificados todos los roles y las funciones que intervienen en él, así como los diferentes indicadores que miden su ejecución.
- Los directores de las diferentes áreas de CNV están alineados y convencidos de la necesidad de contar con una visión centralizada en el empresa.
- El equipo que designe CNV contará con el tiempo de dedicación suficiente para la correcta ejecución del proyecto.
- La compra y activación del licenciamiento necesario para la puesta en producción de la solución, será responsabilidad exclusiva de CNV.
- No se considera en el alcance la gestión de SMS
- No se considera en el alcance la integración con plataformas de telefonía o interacción con Redes Sociales
- CNV entregará toda la información necesaria para la configuración y correcta puesta en marcha de la solución.
- La preparación de la información que se debe cargar en Salesforce, como empresas, Contactos, etc, será de exclusiva responsabilidad de CNV.
- Los procesos de calidad de datos que se deban realizar para preparar la información inicial serán responsabilidad de CNV.
- Los sistemas terceros son accesibles desde Salesforce, se entiende que hay políticas de seguridad dentro de sistemas de terceros o legados que se asume tienen políticas de seguridad (Firewalls, Seguridad de la información interna, Procedimientos de manejo de información interna contra robo de datos o phishing)
- La plataforma se configurará en idioma Español, y usará como monedas el guaraní y el dólar americano (no combinadas en una misma oportunidad). Asimismo se definirá el ciclo fiscal del 1 de Enero al 31 de Diciembre.

3. PROPUESTA ECONÓMICA

Suscripciones:

Servicios	Plazo de pedido (meses)*	Mensual/ Precio unitario	Cantidad	Precio total Anual
Service Cloud - Enterprise Edition	12	Gs. 547.500	3	Gs. 19.710.000
Customer Community Plus - Members Unlimited	12	Gs. 73.000	3	Gs. 2.628.000
Sub TOTAL				Gs. 22.338.000
IVA				Gs. 2.233.800
TOTAL IVA inc.				Gs. 24.571.800

- Todas las suscripciones se pagan por mes adelantado.
- El periodo de suscripción mínimo 12 meses.
- El precio total cotizado incluye IVA.

Implementación:

Servicios	Precio total Anual
Serivios de Implementación	Gs. 155.843.819
Sub TOTAL	Gs. 155.843.819
IVA	Gs. 15.584.382
TOTAL IVA inc.	Gs. 171.428.200

- El costo de la consultoría está basado en el alcance mencionado en los documentos arriba descriptos.
- Si hubiere requerimientos extras, que no estén en el alcance mencionado, el costo podría verse afectado.
- El precio total cotizado incluye IVA.

4. FORMA DE PAGO

Suscripción: Anual adelantado.
Implementación:

- 50% al inicio del proyecto – Entrega Kick Off
- 50% al finalizar el desarrollo – Acta de despliegue a producción

contacto@konecta.com.py
+595 21 212934, +595 21 611191
Av. Sacramento 476 casi Av. España
Edificio Don Carlos, Asunción, PY

Asunción, 18 de octubre de 2022

PROPUESTA DE SERVICIO

Producto:	*Actividades principales del proyecto:*
• Cotización de precios referenciales para el Portal de acceso para clientes de CNV	• Relevamiento de requerimientos • Diseño y Desarrollo del Portal de Clientes • Pruebas y validaciones. • Apoyo técnico para la puesta en funcionamiento

Objetivo General

El alcance se basa en cubrir la necesidad de diseñar un Portal de Clientes (Agentes) donde el objetivo principal del proyecto es entregar una herramienta de atención y enrolamiento a CNV, así como de generación de reporte para análisis de resultados.

Se quiere lograr

- Implementar el proceso de atención de empresas de CNV
- Medir y controlar los procesos de atención internos de CNV
- Habilitar un proceso de enrolamiento a CNV para el kit de registro

Alcance de configuración solicitado:

- Consola de atención al cliente.
- Tipos de agentes.
- Proceso de servicio.
- Informes y paneles.
- Canales de atención digital de enrolamiento. (2 emisores)
- Asignación de casos.
- Gestión de incidentes / tickets de atención de casos.
- Gestión de Alertas.
- Automatizaciones.
- Gestión de archivos por perfil y en general.

contacto@konecta.com.py
+595 21 212934, +595 21 611191
Av. Sacramento 476 casi Av. España
Edificio Don Carlos, Asunción, PY

Equipo para la implementación

- 1 Project Manager
- 1 Arquitecto de Software
- 1 Analista Funcional

Condiciones Comerciales:

Suscripción e Implementación: Anual adelantado según los requerimientos solicitados.

Suscripción

Suscripción	Cantidad	Precio Unitario + IVA	Precio total Anual + IVA
Service Cloud - Enterprise Edition	3	**Gs. 547.500 + IVA**	Gs. 19.710.000 + IVA
Customer Community Plus - Members Unlimited	3	**Gs. 73.000 + IVA**	Gs. 2.628.000 + IVA
PRECIO TOTAL + IVA			**Gs. 22.338.000 + IVA**

El periodo de suscripción mínimo es de 12 meses.

Implementación

Servicios de Implementación IVA inc.	**Gs. 171.820.000**

Confirmación de la Propuesta

Por favor, sírvase devolver una copia firmada de la misma en señal de aceptación de la presente.

Vigencia del Presupuesto

15 días corridos.