



RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES TÉCNICAS PRESENTADAS AL INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA DE SUBASTA INVERSA No. SASI-DG-0014 DE 2019, QUE TIENE POR OBJETO:

“Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica.”

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ASSISPREX S.A.S.:

- 1- La entidad en clara en la evaluación técnica que uno de los puntos a validar es:

“a. Cada certificación deberá estar contenida en el RUP y clasificada en el código UNSPSC del cuadro anterior. (No aplica para proponentes que no estén obligados a inscribirse en el RUP) Código UNSPSC: 83111500”

Y esto se cumple para toda la experiencia presentada por dicha UT, tanto la experiencia certificada por Américas Business Process Services como por Carvajal Tecnología y Servicios. No obstante lo anterior, hay un requisito establecido en los pliegos de condiciones que no claramente verificable: Estudios Previos, REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS Y DE EXPERIENCIA, numeral 10.2.1. Experiencia del proponente, de donde citamos:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007, el proponente debe aportar certificaciones de experiencia las cuales deben estar contenidas en el RUP, que demuestren experiencia en “prestación de servicios de centro de contacto”, mediante la presentación de máximo cinco (5) certificaciones de contratos suscritos y ejecutados. Las certificaciones aportadas deben cumplir con las siguientes condiciones:

Resaltando que la experiencia debe ser en prestación de servicios de centro de contacto.

Tomando esto como referencia, si la entidad valida la experiencia presentada por la empresa Carvajal Tecnología y Servicios, puede claramente observar que los objetos de dichos contratos son:



LA PREVISORA S.A.

DIRECCION Y TELEFONO	La Previsora S.A. Compañía de Seguros Calle 87 a 8-01 - Teléfono (0057-1) 3469757
CIUDAD	Bogotá D.C.
CONTRATISTA	CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS
FECHA DE INICIO: D/M/A	Día treinta (30) de Marzo de 2011
FECHA DE FINALIZACION: D/M/A	Día treinta (30) de abril de 2011
Nº DE CONTRATO	017-2011
OBJETO DEL CONTRATO	<p>Prestar los servicios para la solución integral de mesa de ayuda Especializada en operaciones y tecnología para la atención de clientes. Técnico correctivo y preventivo, mantenimiento de la infraestructura Tecnológica, de los servicios tecnológicos y de negocios de la compañía de paquetes de oficina para la colaboración y protección de Operaciones (procesos de negocio - indemnizaciones) que se brinda al usuario final interno y externo en LA PREVISORA S.A.</p> <p>Este servicio se prestó a nivel nacional en aquellos lugares donde LA PREVISORA S.A. cuenta con Sucursales, Centros de Atención al Cliente, Matriz, Puntos de venta virtuales, Franquicias y los demás canales de negocio que la compañía pueda tener.</p>
ACTIVIDADES DEL CONTRATO	<p>Desarrollar las actividades requeridas en los tres (3) ejes operativos: Atención al Cliente, Ayuda de Operaciones, Tecnología y Modelos de negocio, para el desarrollo de las etapas de transición, ejecución y cierre del contrato, según lo establecido en el cronograma de actividades del contrato que fue desarrollado para la ejecución del mismo.</p>



CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.

Plazo máximo de ejecución del contrato: 36 meses	
Fecha terminación contrato: 31 de Diciembre de 2014	
VALOR DEL CONTRATO: \$ 1.784.328.307 (Incluido IVA)	
OBJETO DEL CONTRATO: OUTSOURCING DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO: CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.S. suministra Servicios de Mesa de Servicios, Operación de Redes y Centros de Datos, Mantenimiento de LAN, Seguridad Informática, Telefonía (IP y Móvil), Centro de Datos, Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Aplicaciones y Soluciones de Negocio, Administración de Impresión, Consultoría de Tecnologías de Información, E-Business, Soporte a Infraestructura de TI en sitio (Mensajería y Colaboración, Monitoreo y Soporte Remoto, Soporte a Correo Electrónico, Soporte a Carpetas Compartidas & Sharepoint, Soporte de Plataforma, Sistemas Operativos, Almacenamiento y Backup, Soporte de Data Bases de Datos, Soporte Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Portátiles, de Escritorio, Escaner y periféricos de usuario final)	
ALCANCE DEL SERVICIO	
Países cubiertos:	6.200
Herramienta de Gestión:	Service Manager
Países que cubre el servicio:	Colombia, México, Perú, Argentina, Chile, Ecuador, Estados Unidos y Centroamérica y Caribe
Infraestructura soportada:	6.200 computadores, 400 Servidores, 375 dispositivos de red, 230 Multifuncionales, 4100 extensiones de Telefonía IP, 30 salas de videoconferencia entre otros dispositivos y herramientas, Centros de Copiado (Bogotá, Cali, Medellín)
VALOR DEL CONTRATO	
COMPONENTE	VALOR (antes de IVA)
Operación, Colecciones de Redes y Telecomunicaciones	\$ 1.252.248.605
Operación de Operadores de Red LAN	\$ 1.002.022.121
Seguridad Informática	\$ 720.010.084
Operación de Telefonía IP	\$ 6.135.840.905
Operación de Centro de Datos	\$ 27.076.204.371
Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones y Soluciones	\$ 28.509.714.193
Administración de Impresión	\$ 4.403.012.290
Consultoría de TI	\$ 109.438.000
Administración portal web E-Business	\$ 538.718.700
Gestión del Cambio de Proyectos	\$ 72.047.930
Gestión del Cambio de Equipos	\$ 20.788.710
Soluciones de Educación	\$ 1.032.108.984
Soluciones de Gestión de Recursos	\$ 131.908.061



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

HACE CONSTAR QUE

De acuerdo con la información que reposa en los archivos, LA AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y ASSENDA S.A.S. (hoy CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.) con NIT 890.321.151-0., suscribieron el siguiente contrato:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 146 DE 2011 CELEBRADO ENTRE LA AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y ASSENDA S.A.S.

OBJETO: Prestar el servicio integral de tecnología para la estrategia RED UNIDOS en: alquiler de computadores portátiles; desarrollo de aplicaciones informáticas en entorno Windows y Web, para la captura y sincronización; disposición e instalación de canales de comunicación (conectividad); servicio de Mesa de Ayuda requerido para el soporte técnico en el levantamiento, captura y transmisión de los datos de las familias vinculadas a la RED UNIDOS, de acuerdo con las especificaciones determinadas por ACCIÓN SOCIAL - FIP.

Como se puede observar, los objetos asociados a las dos primeras certificaciones son mesas de ayuda y el tercero es un proyecto netamente de tecnología, por lo que solicitamos a la entidad no considerar estas experiencias ya que no cumplen con el objeto requerido, considerando que la operación de una mesa de ayuda difiere de la de un centro de contacto al punto que el monto contrato no puede ser comparable ya que este tipo de operación incluye el soporte técnico, equipos y repuestos así como otros conceptos. Esto se evidencia claramente en la certificación emitida por CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A en la desagregación por componentes del valor del contrato.

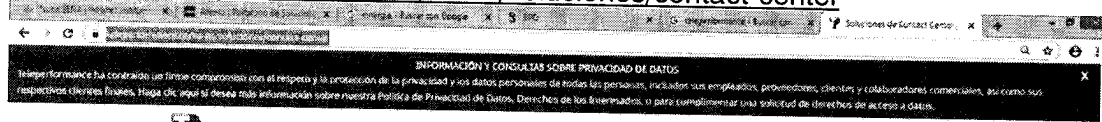
Dado que estas experiencias no cumplen con los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones, solicitamos que dicha propuesta sea considerada no habilitada, ya que la única experiencia valida sería la presentada por el integrante Américas, y como bien establecen los pliegos:

d. La experiencia del oferente plural (unión temporal y/o consorcio) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del grupo plural, es decir, que todos los integrantes DEBEN acreditar experiencia en las condiciones establecidas, independientemente de su porcentaje de participación.



TELEPERFORMANCE: "Soporte técnico"

<https://www.teleperformance.co/es-es/soluciones/contact-center>



Quiénes Somos • Sostenibilidad • Soluciones • Resource Center • Contacto



Soporte técnico

Soporte más allá de lo habitual. Compromiso prestado a través de una amplia variedad de canales, respaldado por la experiencia y tecnologías innovadoras. Con SENA, BAE y otros socios, ofrecemos soluciones técnicas a través del ciclo de vida del cliente, desde la instalación y optimización hasta el soporte y el soporte de mantenimiento. Nuestra experiencia en el sector de tecnología, respaldada por nuestro software, garantiza el éxito de cada proyecto. Ofrecemos soporte técnico y productos de alta calidad para el sector de tecnología, incluyendo soporte técnico y productos de alta calidad para el sector de tecnología.

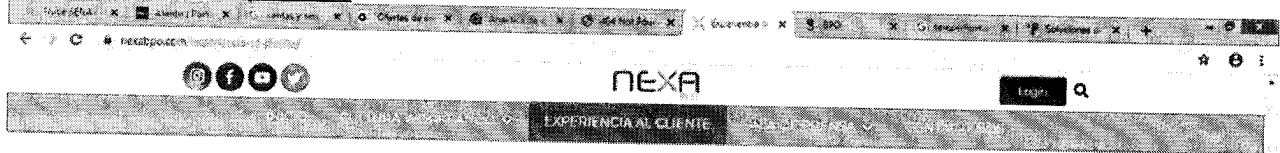
Ofrecemos soporte en múltiples niveles de servicio:

- Nivel 1: problemas básicos estándar a través de procesos probados.
- Nivel 2: problemas complejos y desafiantes que requieren conocimientos de especialistas de alto nivel.
- Nivel 3: soporte de alto nivel para problemas y casos empresariales a gran escala y de gran impacto.
- Nivel 4: servicios de ingeniería que incluyen pruebas, gestión de la resolución a nivel de producto y servicios de laboratorio.

Se trata de un servicio de alta calidad que requiere de un equipo de expertos.

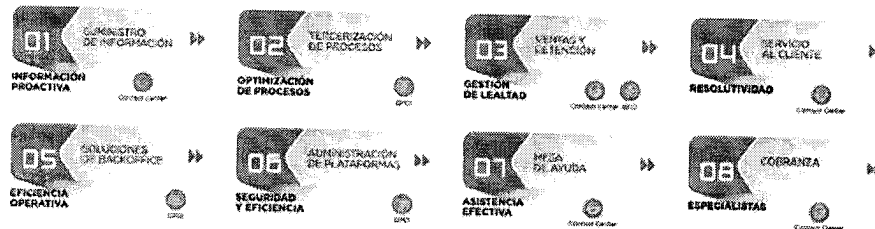
GRUPO NEXA: "Mesa de ayuda"

<https://www.nexabpo.com/>



INNOVACIÓN SEGURIDAD

El siguiente nivel de la experiencia de cliente



Sistema Operativo Integrado (SOI)



Activar Windows
Ir a Configuración de Windows para activar Windows.



RESPUESTA: En consideración a su observación la Entidad informa que no es aceptada de acuerdo a las siguientes consideraciones:

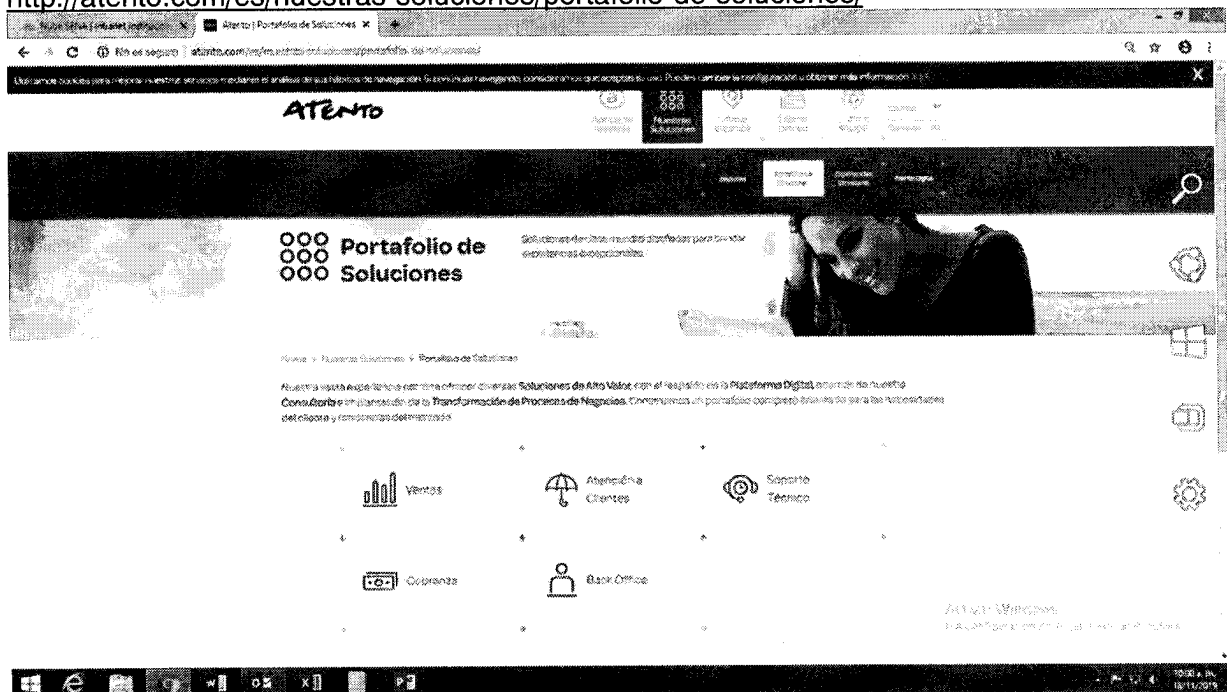
- Una Mesa de Ayuda tiene competencias básicas de un Call Center, gestionando grandes volúmenes de transacciones telefónicas y refiriéndolas a otras partes de la organización donde serán debidamente tramitadas. Y tiene también competencias más técnicas donde, de forma remota o con desplazamiento, gestiona y resuelve incidencias.

<https://www.kenos.com.mx/mesa-de-ayuda-o-mesa-de-servicios-cual-es-la-diferencia-kenos/>

- Para la Entidad se enmarca la integralidad del servicio con cara al ciudadano mediante un centro de contacto o mesa de ayuda, teniendo en cuenta que esta especificidad se da por la naturaleza del servicio que presta el SENA para los ciudadanos.
- En el mercado de Contact Center y BPO la mesa de ayuda o soporte técnico se encuentra contemplado como una línea de servicio ofrecida por los expertos, tal como se muestra a continuación:

ATENTO COLOMBIA: “Soporte técnico”

<http://atento.com/es/nuestras-soluciones/portafolio-de-soluciones/>





Es de resaltar que el portafolio de servicios ofertado por las distintas empresas de Contact Center y BPO se encuentra:

- Finanzas
- Ventas
- Retención
- Agendamiento
- Mesa de ayuda – Soporte técnico
- Información de primer nivel
- Información de segundo nivel
- Asistencia
- Back Office
- Cobranza
- Atención a Clientes
- Recursos Humanos

Lo anterior se encontraba contemplado en el análisis de sector realizado el SENA bajo el portafolio de servicios ofertado por las empresas prestadoras del servicio a contratar.

Bogotá, a los 18 días del mes de noviembre de 2019.

Comité técnico Evaluador: Andrea Patricia Ramirez Florez 
Nancy Marlén Parra Varón 
Maria Aurora Fabiano 
Jenny Andrea Ruiz 

