ESTUDIO DE SECTOR

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO LEGAL 2
2. ANÁLISIS DEL SECTOR 2
2.1. CLASIFICACIÓN UNSPSC 2
2.2. ANÁLISIS DEL SECTOR DE TI 3
3. ANÁLISIS ECONÓMICO 5
3.1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA 5
3.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA 7
4. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN 8

CONTRATACIÓN DE SOFTWARE PARA CENTRO DE CONTACTO

1. MARCO LEGAL

De conformidad con lo previsto en el Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.1.1.6.1, la Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y análisis de riesgo, en consecuencia, se realiza el presente análisis para la contratación de una persona jurídica con el fin de ejecutar el siguiente objeto:

"Adquisición, instalación, puesta en funcionamiento, soporte y garantía, de un software especializado que permita, la gestión de llamadas que ingresan hacia las diferentes mesas de servicios del Departamento Nacional de Planeación (DNP), bajo la plataforma de Skype empresarial de acuerdo con el anexo técnico."

2. ANÁLISIS DEL SECTOR

2.1. CLASIFICACIÓN UNSPSC

De acuerdo con la clasificación del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, V.14.0801 (UNSPSC), el servicio requerido por el Departamento Nacional de Planeación está ubicado así:

Tabla 1 Clasificación UNSPSC

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43191500	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Dispositivos de Comunicaciones y Accesorios	Dispositivos de comunicación personal	Varios
43191501	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Dispositivos de Comunicaciones y Accesorios	Dispositivos de comunicación personal	Teléfonos Móviles
43191504	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Dispositivos de Comunicaciones y Accesorios	Dispositivos de comunicación personal	Teléfonos fijos
43191600	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Dispositivos de Comunicaciones y Accesorios	Partes o accesorios de dispositivos de comunicación personal.	Varios
43221500	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios.	Varios
43221501	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios.	Sistema de atención automatizada
43222600	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Equipo de servicio de red.	Varios
81161700	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones	Varios
81111800	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Varios

Fuente: https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios

2.2. ANÁLISIS DEL SECTOR DE TI

El mercado de la Tecnología Informática es un sector en permanente cambio y crecimiento en Colombia y en el mundo. Esto lo podemos evidenciar en la información presentada a través del **Observatorio de TI** https://www.observatorioti.gov.co de MINTIC, en acompañamiento de FedeSoft, y aquí podemos ver lo siguiente:

Que la tendencia en la industria tanto del hardware como del software tendrá un rol de primer orden en todos los ámbitos de la vida tanto personal como empresarial. Gartner identifica tres tendencias tecnológicas para los próximos años como son:

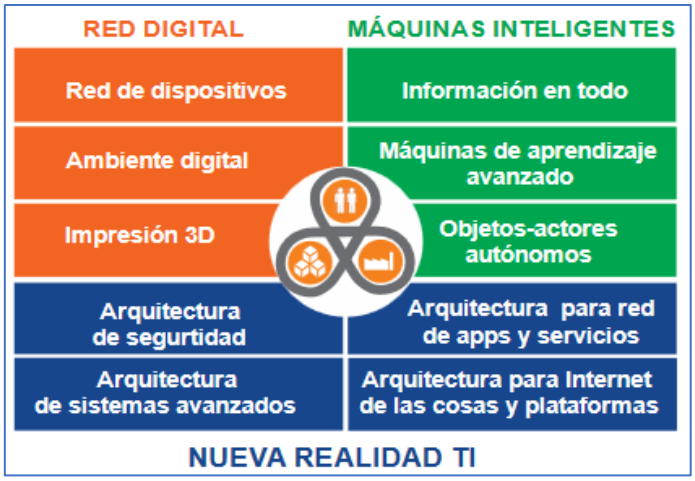
Tabla 2 Tendencias Tecnológicas

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS	CONCEPTO
Red Digital – red de dispositivos	Que permitirán el acceso a la información, a la interacción con otras personas, comunidades, empresas y gobierno. La futura red estará conformada por computadores, dispositivos móviles, dispositivos vestibles (integrados a la ropa), equipos electrónicos, edificios inteligentes, dispositivos integrados a automóviles, cámaras, sensores, es decir, una cantidad infinita de dispositivos conectados a plataformas digitales para satisfacer todo tipo de necesidades.
Ambiente digital	El que permitirá transitar entre diversos terminales y diversos canales. Un ejemplo son los videojuegos, donde lo digital y lo físico se superponen.
Impresiones 3D	Cuyo campo será aeronáutico, automotor, medico, militar principalmente, pero pronto será un mundo poblado de objetos de todo tipo producidos por medio de esta tecnología.

Fuente: https://www.observatorioti.gov.co

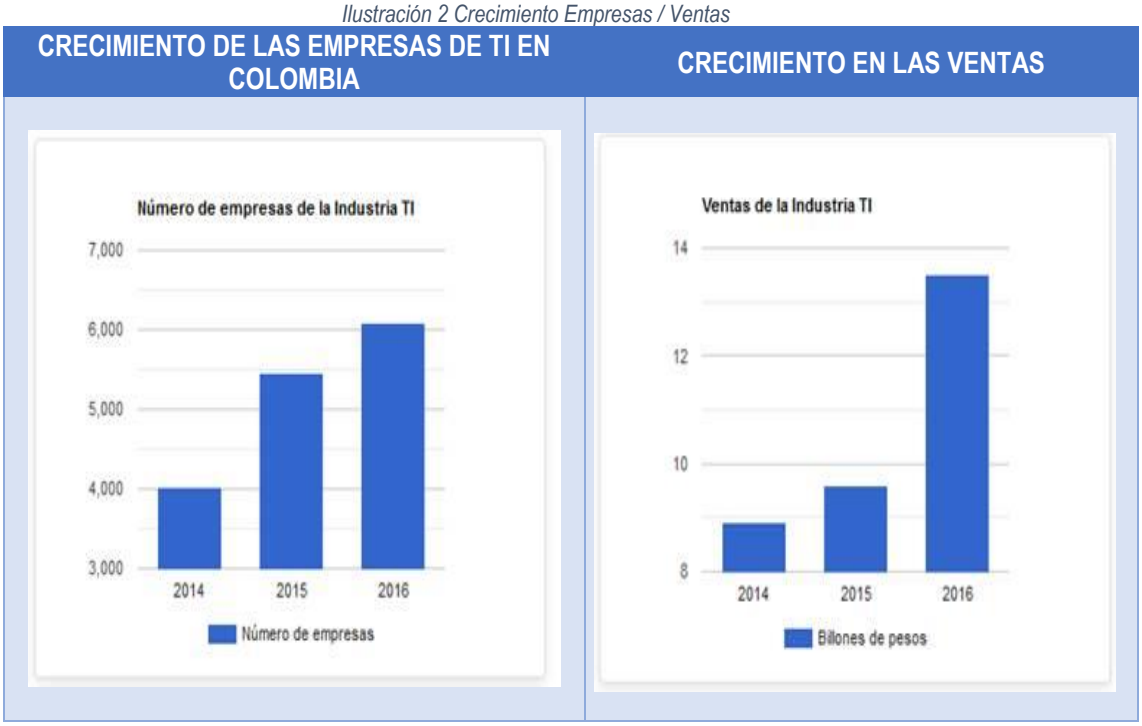
Todo esto nos lleva a la evolución permanente de la tecnología la cual tendrá que soportarse en la evolución de sistemas operativos y aplicaciones que permitan niveles de complejidad altos y volumen y variedad de información a ser procesada, arquitecturas de seguridad para las plataformas, esto requerirá nuevas arquitecturas de hardware y software que soporten sistemas avanzados abarcando mucho más que solo computadores y periféricos. Esto se puede evidenciar en la siguiente gráfica de tendencia:

Ilustración 1 Tendencias Tecnológicas 2016-2020



Fuente: https://www.observatorioti.gov.co

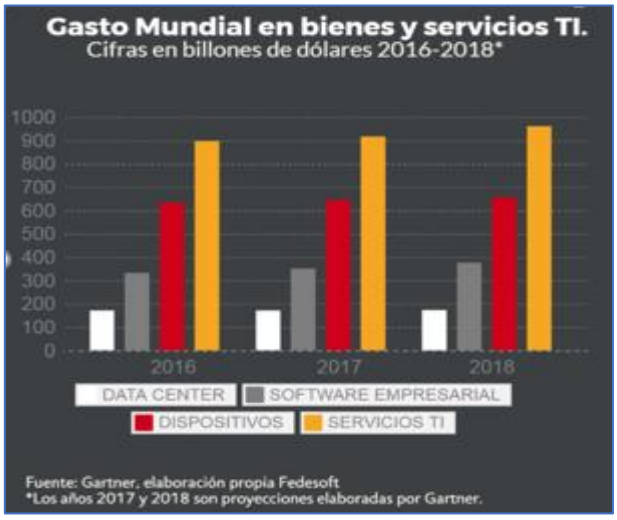
Ilustración 2 Crecimiento Empresas / Ventas



Fuente: https://www.observatorioti.gov.co

A nivel mundial se ve reflejado el crecimiento de bienes y servicios de TI esperando que para el 2018 el crecimiento de servicios de TI sea mayor al de dispositivos, software empresarial y dataCenter, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 1 Crecimiento Sector TI



Fuente: https://www.observatorioti.gov.co

3. ANÁLISIS ECONÓMICO

3.1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Los call center son fundamentales para gestionar las comunicaciones en cualquier entidad, y el DNP no es una excepción. Se cuenta actualmente con Clarity Connect el cual brinda una solución de contacto en la nube que se desarrolla exclusivamente para Skype for Business y funciona con Office 365. Sin embargo, Microsoft confirma que Skype for Business solo estará vigente y con soporte hasta el 2021, luego será reemplazado por otra herramienta. Otra razón para cambiar este software es que Clarity connect no cuenta con mas soporte por parte del fabricante. Esto lleva a mirar una opción diferente para suplir este servicio y que a la vez sea compatible con Teams que es la herramienta actual de comunicación en el DNP.

Una de las principales funciones del software es que haga la gestión de llamadas telefónicas es la posibilidad de emitir y recibir llamadas. Debe tener la posibilidad de retener llamadas, dejarlas en espera, transferirlas a otras áreas, tener listas de spam, grabación de conversaciones para hacer seguimiento a llamadas realizadas o recibidas por empleados, permitir al personal de atención al usuario y a todos los empleados y contratistas realizar su trabajo de forma óptima, además de dar a la empresa las herramientas necesarias para asegurar la calidad del trabajo.

Este servicio o bien fue incluido en su momento en la licitación pública de comunicaciones unificadas y renovado el año 2019 como lo evidencia el siguiente cuadro:

Tabla 3 Contratación DNP

PROVEEDOR	# CONTRATO	EXPEDIENTE DNP	OBJETO	VALOR CONTRATO
IG UNIFIED COMMUNICATIONS S.A.S.	DNP-575-2019 SGR-117-2019	20196400140170057 5E	Actualización de la licencia del software Clarity Connect de propiedad del DNP junto con el servicio de administración, operación y soporte del mismo	40.225.275
IG UNIFIED COMMUNICATIONS S.A.S.	DNP-540-2016 SGR-040-2016	20166400140170054 0E	Adquisición e implementación de un sistema de comunicaciones unificadas para el Departamento Nacional de Planeación - DNP, que permita integrar los servicios de telefonía, video, voz, correo electrónico, mensajería instantánea, conferencias, entre otros.	$ 942.000.337

Fuente: Sistema documental Orfeo DNP

Este tipo de servicios relacionados con esta contratación están siendo contratados por otras entidades públicas con objetos similares pero que aplican para tal fin, como se puede validar en los siguientes procesos:

Tabla 4 Contratación otras Entidades

PROCESO	ENTIDAD	OBJETO	VALOR TOTAL	TIPO PROCESO	CONTRATISTA
Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio	2263-219129	PRESTACION SERVICIOS LLAMADAS TELEFÓNICAS	73.500.000	Contratación Régimen Especial	GSC OUTSOURCING S.A.S
SCRD-SAMC-009-012-2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para orientar a ciudadanos interesados en tener herramientas para promover la transformación cultural	327.029.137	Menor cuantía	En proceso
HCP-SIE-19-2017	POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES-AREA SANIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCION CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGANCION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS	En proceso de cotización	Selección abreviada subasta inversa	Publicado
SUBASTA INVERSA ELECTRONICA 10	INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI	Adquisición de la garantía extendida para los equipos de comunicaciones unificadas a nivel nacional del IGAC con su correspondiente soporte técnico y mantenimiento.	$ 316.200.000	Selección abreviada subasta inversa	UT IG IGAC
FTIC-SAPMC-13-16	FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Prestar el servicio de soporte y fortalecimiento de las plataformas tecnológicas de comunicaciones unificadas integrada por telefonía IP, servidores Open Scape Voice, acceso remoto seguro SRA, (VPN trabajo) y soluciones de voz y datos	$ 252.600.000	Selección abreviada menor cuantía	ELÉCTRICOS Y COMUNICACIONES ELECTROCOM S.A.S.
FTICMIC-13-2016	FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Prestar el servicio de soporte y fortalecimiento de las plataformas tecnológicas de comunicaciones unificadas integrada por telefonía IP, servidores Open Scape Voice, acceso remoto seguro SRA, (VPN trabajo) y soluciones de voz y datos.	$ 57.750.000	Mínima cuantía	ELÉCTRICOS Y COMUNICACIONES ELECTROCOM S.A.S.
MC-097-2016	AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA -COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-	Prestar a Colombia Compra Eficiente el servicio de soporte técnico para la solución de comunicaciones unificadas de Colombia Compra Eficiente.	$ 16.482.672	Mínima cuantía	IG UNIFIED COMMUNICATIONS S.A.S

Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/

3.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA

La Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información (OTSI), solicitó varias cotizaciones al mercado, recibiendo tres (3) propuestas, de la cuales se obtiene el siguiente resultado:

Tabla 5 Ofertas Presentadas

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	Cantidad	Cotización o Referencia 1	Cotización o Referencia 2	Cotización o Referencia 3
		Precio Total	Precio Total	Precio Total
Software para centro de contacto, 60 llamadas concurrentes, Lic softphone, Numero de extensiones y troncales IP ilimitadas, 4 puertos 10/100/1000, FIREWALL, VPN.160 conexiones con SIPTRUNK.500 Extensiones.	1	15.856.410	16.856.410	15.520.000
LICENCIA CENTRO DE CONTACTO X 10 Agentes	1	9.056.410	9.256.410	9.743.590
LIC CENTRO DE CONTACTO x un (1) supervisor.	1	1.551.282	1.851.282	1.948.718
Instalación, configuración, capacitación y puesta en funcionamiento presencia en la ciudad de Bogotá.	1	10.594.299	10.394.299	10.827.395
Soporte 5x8 modo remoto niveles 2, 3,4 por UN (1) año. Incluye garantía x 1años.	1	9.000.000	9.511.974	9.806.159
Subtotal		$ 46.058.402	$ 47.870.376	$ 47.845.862
Iva al 19%		$ 8.751.096	$ 9.095.371	$ 9.090.714
Total		$ 54.809.498	$ 56.965.748	$ 56.936.576
PROMEDIO		**$ 56.237.274**		

Fuente: F-SA-09 Estudio de Mercado

Por esta razón el DNP establece como presupuesto base del presente proceso la suma de **CINCUENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y PESOS M/CTE ($56.237.274),** incluido los impuestos a que haya lugar.

Los cuáles serán financiados así:

Tabla 6 Rubro de Financiamiento

RECURSO	USO	VALOR
C-0399-1000-5-0-0399001-02 SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES TIC CON DISPONIBILIDAD Y COBERTURA NACIONAL	A-02-01-01-006-002-03-1-01 PAQUETES DE SOFTWARE	**56.237.274**

Fuente: https://sisgestion.dnp.gov.co

4. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El DNP en aras de garantizar su funcionamiento como entidad estatal, atiende sus necesidades en materia de TIC a través de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, quien es la encargada de proveer al DNP de los servicios de TIC, los cuales se encuentran soportados sobre una infraestructura tecnológica robusta, funcional, estable y confiable, que dados los avances tecnológicos que se presentan constantemente, requiere estar alineada en la medida de lo posible con la evolución tecnológica que se vaya dando en cada uno de sus componentes.

Concordante con lo anterior y al tenor de lo establecido en el artículo 10 del Decreto 2189 de 2017 la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información (OTSI) tiene entre sus funciones las contenidas en los numerales:

(…)

5. *Establecer, en coordinación con las dependencias competentes, las necesidades en materia tecnológica y sistemas de información, incluyendo el presupuesto, operación y soporte, y realizar los procesos de adquisición de bienes y servicios asociados a estas y su supervisión, para garantizar el correcto funcionamiento de la entidad en materia de tecnologías.*

(…)

7. *Administrar y mantener la plataforma que soporta la infraestructura tecnológica de la Entidad.*

(…)

Teniendo en cuenta lo mencionado, en septiembre de 2016 se suscribió el contrato de Compraventa n.° DNP-540-2016 y SGR-040-2016, por medio del cual se adquirió e implementó un sistema de comunicaciones unificadas para el DNP, que permitió integrar los servicios de telefonía, video, voz, correo electrónico, mensajería instantánea, conferencias, entre otros; y cuyo beneficio es poder contar con una única herramienta integral para los servicios de comunicaciones, en lugar de contar con varias herramientas para cada servicio de comunicaciones, esto representa no solo simplificación en la implementación, mantenimiento y soporte técnico del sistema, sino también la facilitación de labores de adopción, adaptación y apropiación del sistema, aportando en la mejora de la productividad de los usuarios.

Concordante con lo anterior en la actualidad el DNP cuenta con un sistema de comunicaciones unificadas, que se compone de una infraestructura tecnológica soportada bajo la plataforma de MICROSOFT SKYPE FOR BUSINESS SERVER, compuesta por una arquitectura tecnológica integrada por dieciséis (16) servidores virtuales, setecientos veinte (720) teléfonos IP, dos (2) equipos de enlace telefónico GATEWAYS AUDIOCODES MEDIANT 1000, AUDIOCODES MP 24, una sala de videoconferencia Polycom.

Cabe resaltar que, la OTSI para el año 2020 definió como una de sus grandes apuestas*: "Fortalecer los procesos internos para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales"*, con el objetivo de brindar servicios de TIC que se ajusten a las necesidades de Entidad, implementando tecnologías que faciliten las labores de sus usuarios.

A partir de lo anterior, se cuenta con una infraestructura tecnológica que se ha ido creciendo, renovando y actualizando acorde a los requerimientos de servicios de TIC y a los avances tecnológicos que permiten

optimizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo por las Dependencias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Los recientes acontecimientos generados por la Pandemia sanitaria - Covid 19, ha generado que el Gobierno nacional declare emergencia sanitaria y para afrontar la crisis ha dispuesto de diferentes ayudas y así beneficiar a la población más vulnerable, es por ello que el Departamento Nacional de Planeación se encuentra ejecutando los programas de ingreso solidario y devolución del IVA para lo cual ha dispuesto de distintos canales de atención, correo electrónico, Línea Nacional y línea Bogotá para la atención a ciudadanos, el incremento en el uso de los canales de atención, ha generado la necesidad de incrementar y mejorar la infraestructura de comunicaciones de la entidad, con el objetivo de brindar una atención oportuna a los ciudadanos.

Desde el punto de vista de los colaboradores (funcionarios, contratistas y pasantes) de la Entidad y de la ciudadanía, surge la necesidad y el gran beneficio de adquirir un centro de contacto, que permitirá brindar una respuesta a preguntas inquietudes y tramites, que se causan actualmente por vía telefonía de una forma más rápida, eficiente y confiable, adicionalmente que esta solución tecnológica le brinde a la entidad, el control y las estadísticas funcionales y operativas, que permitan medir las necesidades de los colaboradores y ciudadanos, asegurando a los involucrado al interior de la entidad brindar un mejor servicio en los programas gubernamentales dispuestos actualmente