

**ANEXO 1 AL ACTA DE DECLARATORIA FALLIDA DEL PROCESO DE INVITACION
ABIERTA N. 009-2017**

RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS A EVALUACIONES

1) OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA MILLENIUM BPO S.A.

REFERENCIA: INVITACION ABIERTA No. 009-2017.

OBJETO: CONTRATACIÓN SERVICIOS DE OPERACIÓN Y
ADMINISTRACION DEL CONTACT CENTER A NIVEL
NACIONAL.

ASUNTO: OBSERVACIONES A LA EVALUACIÓN ASPECTOS
HABILITANTES Y TÉCNICOS MILLENIUM.

Respetados señores:

Encontrándonos dentro del plazo establecido en la Adenda No. 1, publicada en la página web de la Previsora S.A. Compañía de Seguros (En adelante La Entidad) el día 2 de agosto de la presente anualidad, y que modificó el numeral "Cronograma" del Pliego de Condiciones de la Invitación de la referencia, presentamos a su Despacho una serie de observaciones a la Evaluación Aspectos Habilitantes y Técnicos Millenium, para que la Entidad cuente con las herramientas Técnicas y Jurídicas que sustenten suficientemente la adjudicación del contrato a la Empresa que represento, al publicarse el "Resultado del Proceso" el día 8 de agosto de 2017.

Tal y como se menciona en el numeral 1.9 del Pliego de Condiciones, denominado "RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO" La presente Invitación se rige, en razón a la naturaleza de la Entidad, por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007, y en consecuencia, se le aplican las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes y el Manual Interno de contratación de LA PREVISORA S.A. que debe ser observado por todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad al momento de iniciar cualquier proceso de

contratación de la misma, tal y como sucedió en la Invitación a la que nos estamos refiriendo en el presente escrito.

Al evidenciar la observancia de las condiciones señaladas en el referido Manual, en el Pliego de Condiciones diseñado y publicado por la Previsora para adelantar la Invitación Abierta No. 009 de 2017, es que hacemos un llamado a la Entidad para que le de estricta aplicación al mismo en beneficio no solo de los oferentes quienes debemos contar con la posibilidad de adelantar "Subsanaciones y aclaraciones dentro del proceso" (*Numeral 3.1.6.6. del artículo 26 del manual de Contratación y numeral 1.16 del Pliego de condiciones*) sino también de la Entidad misma quien debe satisfacer el objeto a contratar dentro del tiempo establecido en el cronograma del proceso, con el fin de lograr "el empalme" al que se hace referencia en el Pliego, el cual debe llevarse a cabo antes del 1 de septiembre de 2017, fecha en que debe iniciar la ejecución del contrato para que la Entidad tenga continuidad en la prestación del servicio.

La anterior afirmación la hacemos en razón a que el *Numeral 3.1.6.6. del artículo 26 del manual de Contratación de la Previsora*, contiene la siguiente afirmación a la cual hemos podido evidenciar, no se le ha dado aplicación en el presente proceso posterior a la publicación de las valuaciones aspectos habilitantes y técnicos:

"3.1.6.6 Subsanaciones y aclaraciones dentro del proceso: Procederá en cualquier momento a solicitud de La Previsora, la aclaración de cualquier documento o afirmación efectuada por el oferente en su propuesta, siempre que haya expresiones equívocas, confusas o aparentemente contradictorias, de manera que él mismo pueda aclarar su sentido sin alterar el alcance de su propuesta, la cual deberá efectuarse dentro de los plazos establecidos en el cronograma. En caso de que la aclaración presentada implique una modificación de la propuesta, la respuesta no se tendrá en cuenta.

Serán subsanables los documentos de soporte de la propuesta o los que acreditan las condiciones de habilitación, si:

a. No afectan la calificación de la propuesta.

b.No comprometen la capacidad jurídica y/o financiera del oferente para haberla presentado.

c.Versan sobre circunstancias preexistentes al momento del cierre del procedimiento.

En consecuencia, de advertirse una falencia en este sentido, La Previsora solicitará se subsane la situación evidenciada en un plazo perentorio que se concederá en la comunicación con la que se solicita y que se ajuste al cronograma del proceso. De no atenderse oportunamente la solicitud, procederá el rechazo de la propuesta. (Subraya y negrilla fuera del texto.)

Las observaciones técnicas realizadas a la oferta presentada por mi representada tienen relación con el capítulo 4 del Pliego, particularmente con los numerales i) 4.4.10, ii) 4.14, iii) 4.14.2, y iv) 4.14.3 en donde se indicó en la Oferta, que el proponente MILLENIUM BPO cumplía con cada una de las especificaciones, tal y como se evidenció y reconoció en las observaciones de la calificación Técnica suscrita por el Dr. Juan David Sánchez Daza y la Dra. Wendy Stephany Jiménez Rojas.

Mi representada manifestó categóricamente en su oferta, que cumplía con las especificaciones señaladas en el Pliego de Condiciones y, con ocasión a la publicación de la calificación técnica y a la no aplicación del *Numeral 3.1.6.6. del artículo 26 del manual de Contratación y numeral 1.16 del Pliego de condiciones*, procedemos a través del presente escrito, a aportar la documentación solicitada que soporta nuestras afirmaciones, teniendo en cuenta que con ello:

- a. *No afectamos la calificación de la propuesta.*
- b. *No comprometemos la capacidad jurídica y/o financiera.*
- c. *Versan sobre circunstancias preexistentes al momento del cierre del procedimiento.*

A pesar de tratarse de una Entidad que en estricto sentido no se rige por las reglas de Contratación Estatal tal y como se señala en el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, las compañías de seguros su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 80 de 1993, motivo por el cual consideramos que en las condiciones actuales del proceso, podrían verse afectados los principios de eficacia, economía y celeridad a los que se hace referencia en el numeral 1.11 de los pliegos de condiciones si no se aceptara por parte de la Entidad la posibilidad de subsanar sus ofertas, más aún si tenemos en cuenta que la mencionada eventualidad está prevista en el manual de Contratación de la Entidad, aplicable al presente proceso.

“ARTÍCULO 13. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL PARA ENTIDADES NO SOMETIDAS AL ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, (...) (Subraya fuera del texto)

Finalmente, en beneficio del proceso y para lograr la elección del proveedor más idóneo dentro de la Invitación de la Referencia, invitamos a la Entidad a que, teniendo en cuenta cada una de las observaciones presentadas por mi representada y con base en los documentos aportados con la presente comunicación que subsanan la oferta sin incurrir en ninguna de las causales de rechazo señaladas en el Manual de Contratación aludido, proceda a la publicación del acta de adjudicación de la invitación abierta a mi representada, toda vez que las demás ofertas fueron Rechazadas, y no pueden ser subsanadas.



2) OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA FIRMA OUTSOURCING S.A.

REF: Respuesta a evaluación aspectos habilitantes y técnicos Outsourcing.

Cordial saludo Sr.,

De acuerdo al comunicado "EVALUACION ASPECTOS HABILITANTES Y TECNICOS OUTSOURCING" publicado en su página web el día 3 de agosto de 2017, se envían las siguientes aclaraciones como respuesta a las observaciones numeradas, con el fin de dar continuidad al proceso citado en el asunto.

CALIFICACION TECNICA.

 **Numeral 4.4.10 Literal O. No se anexa la relación de las personas para las ciudades de operación.**

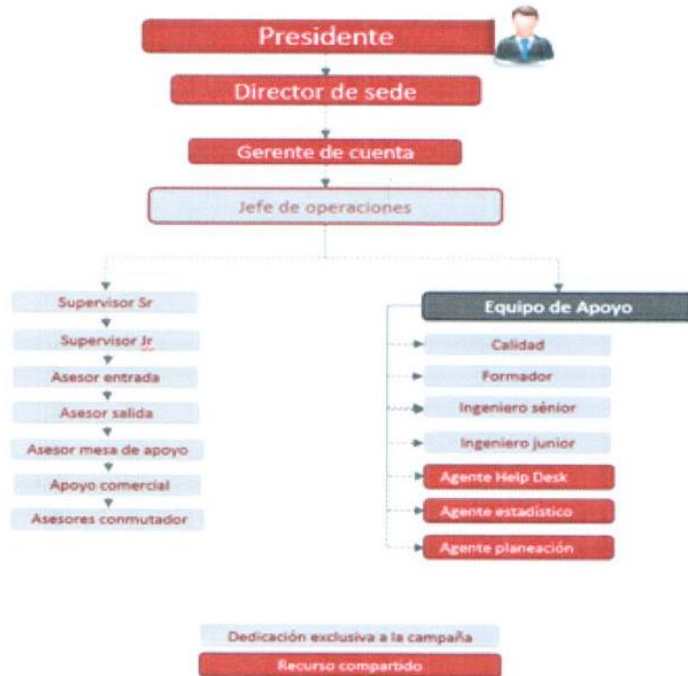
En la siguiente tabla se remite la matriz de escalamientos, relación de personal con datos de contacto que rige a nivel general de la compañía, es decir de cualquier sede (ciudad) donde la compañía opere se puede generar comunicación acorde a la necesidad.

Matriz de Asignación de Responsabilidades (RACI) - Comunicaciones

Roles / Responsabilidades: R: Responsable, A: Aprobador, C: Consultado, I: Informado.

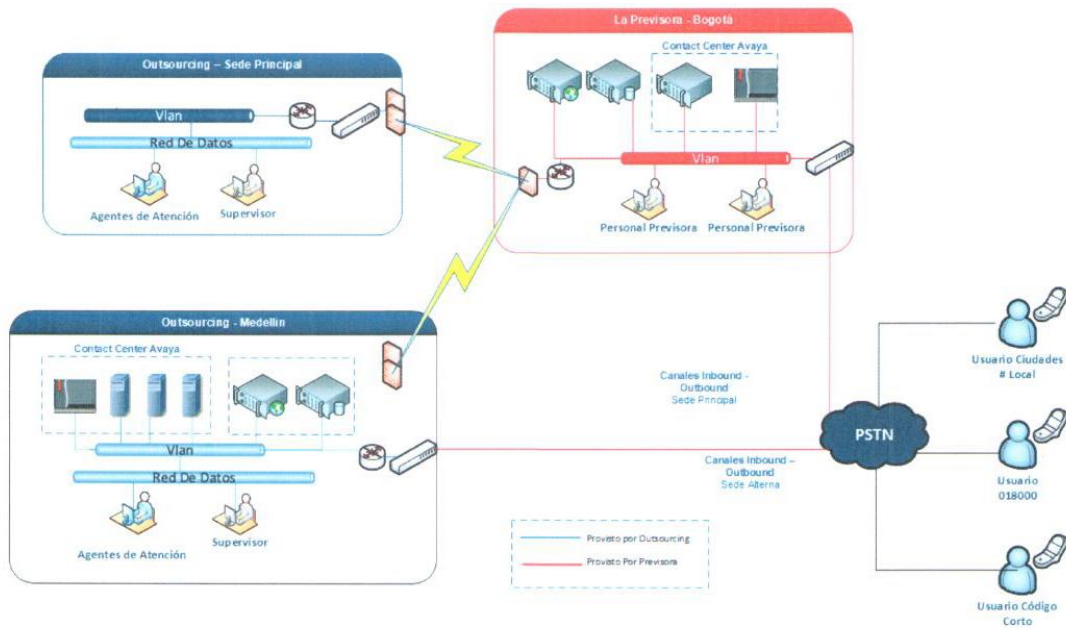
ENTIDAD	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	CELULAR	ROL	RESPONSABILIDAD
OUTSOURCING	Gustavo Beltrán	gabeltran@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2009	3142082821	Lider de Negocios	R - I - C
	Yolanda Fueda	yfueda@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2206	3103093775	Director de Sede Operativa	R - C - I - A
	Gerente de cuenta	A definir				
	Juan C. García	jgarcia@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2257	3108662240	Gerente de Proyectos	R - A - C - I
	Alexandra Martínez	almartinez@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2206	3144433972	Gerente Atracción del Talento	R - A - C - I
	Carolina Bernal	cbernal@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2208	3204659455	Jefe de Selección	R - C - I
	Alexander Aparicio	aa Aparicio@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2206	3212335540	Jefe de Estadística y Planeación	R - A - C - I
	Alejandro Rodríguez	arodriguez@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2200	320 8545263 314 2952033	Gerente de IT	R - A - C - I
	Samuel Camargo	scamargo@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2203	320 2690988	Jefe de Implementación IT	R - A - C - I
	Alexander Castro	acastro@outsourcing.com.co	6000222 ext.		Jefe de Desarrollo	R - A - C - I
	Jorge Suatema	jsuatema@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2251	3188383486	Ingeniero de Servicios Profesionales Telefonía	R - C - I
	Erwin Martínez	erwinmartinez@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2290	3168723713	Ingeniero de Servicios Profesionales Redes	R - C - I
	Andrés Acosta	jaacosta@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2209	321280520	Jefe de Calidad	R - A - C - I
	Enck Delez	endelez@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2288		Coordinador de Proyectos	R - C - I
	Alejandro Botía	jabotia@outsourcing.com.co	6000222 ext. 2288		Analista de Proyectos	R - C - I
Linea 911 Help desk.	Aplicación.service.desk.7.1.24		Cada sede tiene su extension de soporte 7 x 24	Equipo de soporte 7 x 24	R	

De igual manera en la siguiente imagen al igual que en la propuesta emitida para estudio se emite las características de la operación que describe en modo jerárquico la funcionalidad que se plantea para la operación. Esto resaltando que la cuenta tendrá personal exclusivo y compartido para los casos planteados en la RFP.



- Numeral 4.14 El proponente acepta la condición pero no anexa el esquema de procesamiento de llamadas en la propuesta.

Descripción procesamiento de llamadas



Las troncales telefónicas que reciben las llamadas de los números de contacto de la Previsora (01800, Local Bogotá y Código Corto Celular) serán instaladas en la sede principal de la previsora en la ciudad de Bogotá y en la sede alterna de Outsourcing en la ciudad de Medellín. Las troncales serán configuradas en los servidores que se encuentran en la Ciudad de Bogotá y Medellín, el cual suministrará los servicios de Planta Telefónica.

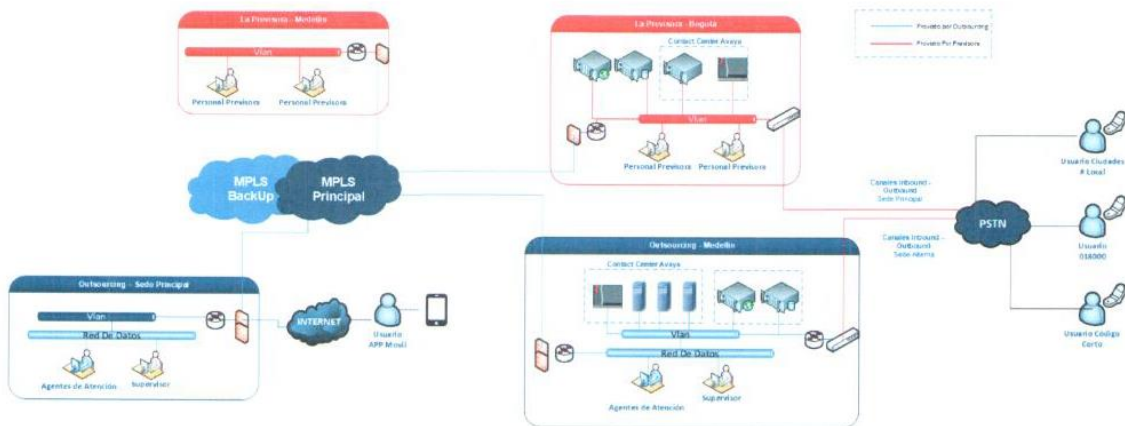
En operación Normal, el 100% de las llamadas serán recibidas en el servidor que se encuentra instalado en la sede de la previsora en la ciudad de Bogotá, en este servidor se registran los agentes de servicio de Bogotá y Medellín. La distribución de las llamadas lo realiza la planta telefónica provista por Outsourcing gracias a la funcionalidad de distribución de llamadas ACD.

En operación de Contingencia, las llamadas serán recibidas en el servidor que se encuentra en la sede de Outsourcing en la ciudad de Medellín, en este servidor se registran los agentes que se encuentran en Medellín y Bogotá, sin embargo, la capacidad estará restringida por la cantidad de troncales que bien asigne Previsora, ya que las mismas son de su propiedad. Es posible distribuir las llamadas entre los agentes de Bogotá y Medellín, por la funcionalidad ACD.

- Numeral 4.14 el proponente acepta la condición pero no anexa el esquema de redundancia para cada uno de los elementos críticos y el proponente acepta la condición pero anexa la propuesta de conexión para cada una de las operaciones.

En la descripción siguiente descrita como Esquema de redundancia entregamos respuesta a las dos observaciones requeridas de aclaración.

Esquema de Redundancia



El esquema propuesto por Outsourcing, es el que se muestra en la imagen anterior. Los elementos redundantes son los que se describen a continuación:

- **Troncales Telefónicas:** Se instalarán troncales en la sede principal de la previsora en la ciudad de Bogotá y troncales en la sede alterna en la sede de Outsourcing en la ciudad de Medellín.
- **Servidores Operativos:** Dentro del diseño técnico se propone configurar dos servidores (uno en la sede principal de la PREVISORA y otro en la sede alterna de Outsourcing)
- **Canales de Comunicación:** Outsourcing propone implementar dos redes MPLS Principal y BackUp contratadas por operadores diferentes. En cada Red MPLS se conectarán las dos sedes de la Previsora y las dos sedes de Outsourcing en la ciudad de Bogotá y Medellín, cada una de las sedes contarán con un ancho de banda de 10 MBPS. Se usarán dos tipos de protocolos los cuales son el HRSP para conmutar los enlaces principales y BackUp y BGP para enrutar dentro de la red MPLS. En cada una de las sedes se realiza la instalación de un

router provisto por el operador. Generalmente marca CISCO, las caracterizas son definidas por el operador según las características del Canal MPLS como ancho de banda.

- Firewall: Cada una de las sedes de Outsourcing cuenta con firewall Palo Alto en alta disponibilidad. Los demás elementos se encuentran en el numeral ANEXO INFRAESTRUCTURA DE APOYO que hace parte de la oferta.

- ✚ **Numeral 4.8.1.5 el proponente acepta la condición pero en el folio 116 ofrece solo el 99.6%**

Outsourcing genera aclaración certificando la grabación total de voz de los puestos de trabajo bajo la plataforma Avaya WFO, con efectividad del 100% del sistema y dando cumplimiento estricto a la solicitud de dicho numeral dentro de los pliegos de condiciones.

- ✚ **Numeral 4.4.7.6 el proponente acepta la condición pero en el folio 123 manifiesta que no entrega códigos fuentes de los desarrollos.**

Outsourcing genera aclaración certificando que conforme a solicitud una vez finalice el contrato se hará cesión del desarrollo del App móvil con su código de programación.

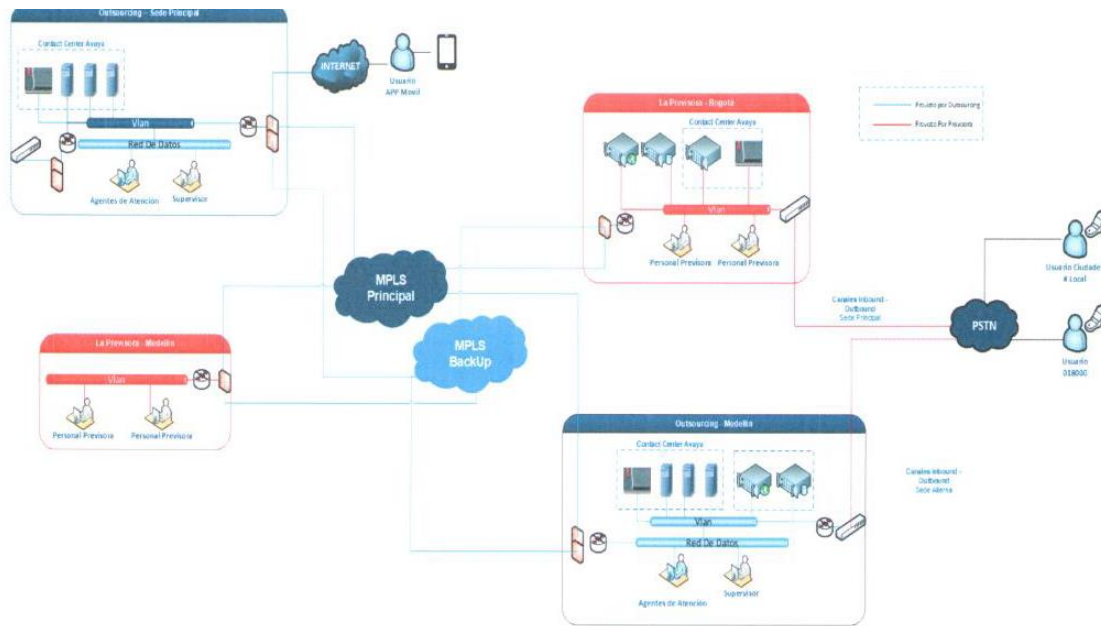
- ✚ **Numeral 4.4.7 el proponente acepta la condición pero en el folio 123 manifiesta que no asume desarrollos de software no explícitos en la oferta**

Outsourcing genera aclaración certificando que asume los desarrollos que solicite LA PREVISORA S.A. durante la vigencia del contrato sin que esto genere costos adicionales.

- ✚ **Numeral 4.4.1 el proponente acepta la condición pero en el folio 121 el esquema de continuidad no contempla operación en Medellín.**

Outsourcing S. A. cuenta con diferentes sedes ubicadas en Bogotá, Cali, Medellín y Pereira las cuales se encuentran interconectadas por una red MPLS redundante y cuentan con infraestructura configurada para operaciones de call center de talla mundial. Los sistemas de información y servicios de TI de contact center están basados en la plataforma AVAYA para garantizar una operación confiable y eficiente.

A continuación, se encuentra un diagrama general de la arquitectura técnica ofrecida seguida de una descripción del alcance del servicio:



En el diseño propuesto por Outsourcing, se considera implementar dos redes MPLS (Principal y BackUp) en modalidad Activo – Activo, en las cuales se Interconectan las sedes de La Previsora (Bogotá y Medellín) y las sedes de Outsourcing (Bogotá y Medellín). En ambas redes MPLS se configuran las conexiones para que se tengan acceso entre las sedes como lo indica el RFP.

Escenario Operación Normal: Se suministra un servidor con las características que se muestran en los ítems siguientes el cual recibirán las troncales telefónicas provistas por La Previsora y suministrarán los servicios de Servidor Web y de Base de datos. Las llamadas serán transferidas a la planta telefónica de Outsourcing en la sede principal en la ciudad de Bogotá a esta planta ingresan los agentes que se encuentran en la ciudad de Bogotá y Medellín, así podemos tener sincronización de las gestiones.

Escenario Operación contingencia: Este escenario se activará según lo especificado en el RFP. Las troncales telefónicas provistas por La Previsora, serán recibidas en la planta telefónica de Outsourcing en la ciudad de Medellín. En esta planta telefónica se registran los agentes que se

encuentran en Medellín. Las plantas telefónicas no se sincronizarán durante el tiempo del DRP, sin embargo, las bases de datos y las versiones del software desarrollados se sincronizarán diariamente en horario de baja operatividad tal cual como es solicitado en el RFP.

RESPUESTA POR PARTE DE LA PREVISORA S.A.

Respetados proponentes, conforme lo indica el manual de contratación que rige los procesos de La Previsora el cual en su numeral señala:

“3.1.6.6 Subsanacones y aclaraciones dentro del proceso:
Procederá en cualquier momento a solicitud de La Previsora, la

***aclaración** de cualquier documento o afirmación efectuada por el oferente en su propuesta, **siempre que haya expresiones equívocas, confusas o aparentemente contradictorias, de manera que él mismo pueda aclarar su sentido sin alterar el alcance de su propuesta**, la cual deberá efectuarse dentro de los plazos establecidos en el cronograma. En caso de que la aclaración presentada implique una modificación de la propuesta, la respuesta no se tendrá en cuenta. (Resaltado fuera de texto original)". (Subrayado fuera de texto original)*

Para el caso que nos ocupa y conforme a la evaluación realizada de la propuesta presentada por la firma que ustedes representan no es posible **aclarar** documento alguno, toda vez que no se presentaron los documentos exigidos tal como lo indica el pliego de condiciones que rige el proceso de invitación; el pliego textualmente en su CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS HABILITANTES- indica la obligatoriedad de presentar o adjuntar (conforme al ítem) con su propuesta un número determinado de documentos, situación que no ocurre, es por ello que por ser esta toda información faltante NO puede ser calificada por LA PREVISORA como saneable o subsanable; dependerá de las reglas del pliego de condiciones, tal como sucede en el caso estudiado.

Por lo anterior, no existe el derecho a subsanar, lo que existe es la posibilidad de solicitar el saneamiento de un defecto no necesario para la comparación de las ofertas, el cual no puede conllevar a que el oferente mejore, complemente, **adicione**, modifique o **estructure** su propuesta a lo largo del proceso contractual; la posibilidad de subsanar de ninguna forma confiere a los oferentes la posibilidad de aportar nuevos documentos que modifiquen o mejoren la oferta inicial, puesto que el proceso de selección del contratista necesariamente está regido bajo el principio de igualdad y permitir que un proponente pueda mejorar su oferta en la etapa de calificación necesariamente implicaría una trasgresión a dicho postulado que, valga recordar, ostenta rango constitucional.

Es por lo anterior que las observaciones y los documentos aportados con ellas no pueden ser tenidos en cuenta, por tanto la evaluación que da como resultado el no cumplimiento de las propuestas presentadas se mantiene.