

**F02 - ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE BIEN**

Fecha 23/09/2014

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Administrar y operar el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF
–.

**2. CODIGO ESTANDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS
(UNSPSC, V.14080)**

83111507 Servicios de buró central de llamadas (call center)

3. UNIDAD DE MEDIDA

Servicio

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere contratar la administración y la operación del Sistema Integral de Atención Multicanal del ICBF desde el Centro de Contacto de la Entidad, para la prestación de un servicio al ciudadano a través de todos los canales de atención: Escrito, Presencial, Telefónico y Virtual.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

Resolución interna 6707 de 2013 del ICBF.

**6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS
O SERVICIOS A ENTREGAR**

El contratista deberá prestar los siguientes servicios y hacer entrega de los productos así:

**6.1. SERVICIOS DE RECEPCION, REGISTRO, DIRECCIONAMIENTO, SEGUIMIENTO,
CALIDAD Y MONITOREO**

- 6.1.1. El contratista a través de su personal, deberá prestar los servicios de recepción, registro, direccionamiento, seguimiento, calidad y monitoreo de acuerdo a lo señalado en el **Anexo 1. Procesos y Procedimientos de la Operación y Anexo 2 Características de la Operación**, cumpliendo con el nivel de servicio establecido y las demás condiciones de calidad y oportunidad que exige el ICBF para la prestación del servicio en todos sus canales de atención (telefónico, virtual, presencial y escrito)

- 6.1.2. Registrar en la herramienta tecnológica Sistema de información Misional SIM, todas las peticiones que ingresen por cualquier canal de atención que maneje el centro de contacto, garantizar su trámite; si el tipo de petición lo requiere, así como su efectivo seguimiento y control, cumpliendo con los procedimientos y términos establecidos por el ICBF en el Macro Proceso de Servicios y Atención, la Resolución 6707 de 2013 y aquellas que los modifiquen, deroguen o sustituyan. **Anexo N° 1 Procesos y Procedimientos de la Operación y Anexo 2. Características de la Operación.**
- 6.1.3. Garantizar respuesta inicial oportuna a cada una de las peticiones recibidas, atendiendo de manera inmediata aquellas que así lo requieran, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el ICBF y direccionando correctamente al nivel o dependencia del ICBF aquellos que deban ser atendidos por los diferentes profesionales o equipos interdisciplinarios de la entidad.
- 6.1.4. Realizar seguimiento diario a la oportunidad y calidad de las peticiones que se registren en la herramienta Tecnológica Sistema de Información Misional SIM, por cualquiera de los niveles de atención (nacional, regional y zonal) y de los canales de interacción con el ciudadano, teniendo en cuenta que estadísticamente sea representativo del total de la población, por nivel, por canal y por servicio. Dicho seguimiento se hará principalmente sobre la aceptación o rechazo de las peticiones, la respuesta, el tiempo de respuesta y la calidad de la respuesta.
- 6.1.5. Realizar las campañas de salida que sean requeridas por el ICBF como apoyo a la gestión de las diferentes áreas y dependencias. Las campañas se realizarán de acuerdo con los estándares y parámetros que establezca el ICBF contemplado en el **Anexo 2. Características de la Operación.**
- 6.1.6. Con el fin de desarrollar adecuadamente todas las actividades y servicios de la operación del Centro de Contacto del ICBF, el contratista deberá contemplar todas las características de la operación: soporte a los canales de atención, horarios de servicio, nivel de servicio, niveles de abandono, promedio de duración de interacciones, acceso a nuevos servicios, descritos en el **Anexo 2. Características de la Operación.**
- 6.2. **RECURSO HUMANO Y PUESTOS DE TRABAJO**
- 6.2.1. Suministrar el recurso humano requerido para la operación de todas las áreas del Centro de Contacto, cumpliendo con los perfiles y requisitos establecidos por el ICBF en el **Anexo N°3 Personal Requerido para la Operación del Servicio.**
- 6.2.2. El contratista deberá suministrar los puestos de trabajo requeridos en el Centro de Contacto dotado de los componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones, de conformidad con el dimensionamiento semanal del recurso humano teniendo en cuenta el nivel de servicio, el nivel de ocupación, los tiempos de respuesta

y atención, así como los abandonos para los canales de atención al ciudadano del ICBF.

- 6.2.3. Garantizar el funcionamiento del Centro de Contacto en caso de presentarse crecimientos de tráfico inesperados o retiros significativos de personal de un mismo cargo que afecten la operación.
- 6.2.4. Capacitar permanentemente el recurso humano que soporta el funcionamiento de la operación del Centro de Contacto, garantizando calidad en el servicio prestado por el ICBF. A su vez el ICBF se reserva el derecho de exigir el reemplazo o el retiro de cualquier agente, cuyo desempeño no sea el requerido para una óptima calidad del servicio. Los reemplazos o retiros se solicitarán basados en los resultados expuestos en los reportes de monitoreo y evaluaciones de conocimiento.

6.3. ELEMENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO

- 6.3.1. Suministrar los equipos de cómputo y demás elementos técnicos y tecnológicos, requeridos para la correcta prestación de los servicios, así como los canales de voz y datos que garanticen la productividad y calidad en la atención del Centro de Contacto. **(Anexo 7 Condiciones Técnicas de la Infraestructura Requerida por el ICBF)**
- 6.3.2. Suministrar las instalaciones físicas para la operación de todas las áreas del Centro de Contacto, cumpliendo con las especificaciones técnicas y de comunicaciones requeridas para su óptimo funcionamiento. **(Anexo N° 8 Infraestructura del Operador).**
- 6.3.3. Suministrar mensualmente la cantidad de los insumos y elementos requeridos para la óptima prestación del servicio. **Anexo N°6 Insumos y elementos requeridos para la prestación del servicio.**

6.4. SOPORTE

- 6.4.1. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para el correcto funcionamiento de la infraestructura física, técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, canales de comunicación, teléfonos, fotocopidora, fax, equipos o muebles de oficina, etc.), con los procedimientos y periodicidad establecidas en el **(Anexo N°5 Tiempos de Respuesta para las soluciones de infraestructura tecnológica)**, con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio. Este soporte debe tener las opciones de ser presencial o remoto a través de herramientas tecnológicas aportadas por el contratista que garanticen los tiempos de respuesta establecidos.
- 6.4.2. De presentarse fallas físicas en alguno de los equipos de cómputo u otro elemento técnico y tecnológico, el contratista debe garantizar contar con un stock de contingencia para cada uno de ellos que cumpla con las condiciones técnicas, para ser reemplazados inmediatamente y no alterar la operación. **(Anexo N°7 Condiciones Técnicas de la Infraestructura Requerida por el ICBF y Anexo N°5 Tiempo de Respuesta a**

Problemas).

6.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACION

- 6.5.1. El contratista deberá custodiar la información durante la vigencia del contrato y entregarla al finalizar del mismo; no obstante, durante el transcurso de la ejecución contractual, el ICBF podrá solicitar información parcial sin que esto signifique que haga parte del entregable al finalizar el contrato.
- 6.5.2. Garantizar la seguridad de la información almacenada por todo el personal que hace parte de la operación (archivos de ofimática), a través de la realización de “backup” semanal y mensualmente.
- 6.5.3. Sobre los equipos suministrados al personal para la operación se deben implementar políticas que garanticen la seguridad de la información como son: bloqueo de puertos USB, inhabilitar software no autorizado, unidades de CD y todas las que sean necesarias adicionar, no obstante a lo anterior, las políticas de seguridad deberán ser acordadas con el supervisor del contrato del ICBF de acuerdo con las funciones de cada perfil teniendo en cuenta el **Anexo N°3 personal requerido para la prestación del servicio**.
- 6.5.4. Definir los procedimientos de respaldo y búsqueda de la información para cada equipo de cómputo y servicio que haga parte de la operación. Estos procedimientos documentados deben ser entregados al ICBF en forma digital dentro de los primeros 10 días de ejecución contractual y deberán garantizar la ubicación de la información de forma fácil y eficiente.
- 6.5.5. Durante la ejecución del contrato, el contratista deberá suministrar cualquier tipo de información que contractualmente sea objeto de su custodia al ICBF en el momento en que este lo solicite.

6.6. INFORMES Y REPORTES

- 6.6.1. Entregar periódicamente de manera digital y de acuerdo con los requerimientos del ICBF, la información estadística de seguimiento y control de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento de la operación del Centro de Contacto.
- 6.6.2. Entregar los reportes, señalados en el **anexo N°4 Informes de Gestión**, los cuales deben ser en línea y ambiente WEB*, que permitan su consulta periódica en tiempo real, por los diferentes perfiles que se manejan en la operación (supervisor de la operación, administrador del ICBF, o a quien se le asigne.). Estos deben reflejar la operación diaria y evidenciar un monitoreo constante que permita diferenciar claramente los tipos de petición, operadores, canales y estado de la petición, entre otros.

Estos reportes deberá permitir consolidar la información por rangos de tiempo (diario, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual o cualquier otro de acuerdo con lo requerido por la entidad.

- 6.6.3. Presentar Informe gerencial físico y digital que deberá ser consolidado y presentado al supervisor del contrato los cinco primeros días del mes siguiente a la prestación del servicio. Adicionalmente, deberá incluir un capítulo especial de seguimiento al 100% de las peticiones que se registren durante el periodo mensual en los diferentes niveles de atención (nacional, regional y zonal); dichas peticiones serán tomadas desde el Sistema de Información Misional –SIM-. Así mismo, el informe deberá incluir acciones de mejora a implementar mes a mes.

6.2. PUESTA EN MARCHA DE LA OPERACIÓN

El contratista al inicio del contrato deberá:

- 6.2.1. Garantizar una vez se adjudique el contrato, la implementación de la totalidad del servicio y la operación en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.
- 6.2.2. Preparar un plan de empalme al inicio del contrato que minimice los posibles riesgos generados en la etapa de transición de la operación, de forma tal que permita una adecuada puesta en funcionamiento de los recursos tecnológicos y logísticos, así como el equipo humano a que haya lugar.
- 6.2.3. Estructurar y entregar en medio digital al supervisor del contrato un plan de contingencia para garantizar 100% el funcionamiento de la operación, contemplando todos y cada uno de los componentes que contiene la solución y servicio prestado (personal, infraestructura, voz, datos, equipos de cómputo o el Sistema de Información Misional, etc.) Teniendo en cuenta que puede haber incrementos o decrecimientos inesperados en la operación.

El contratista deberá entregar dicho plan durante los primeros 15 días hábiles de ejecución contractual al ICBF totalmente documentado, y durante el primer mes de ejecución contractual se deberá realizar un primer simulacro que evidencie la efectividad de la contingencia y se efectúen así los ajustes requeridos; posteriormente, se repetirá cada vez que el ICBF lo considere necesario.

- 6.2.4. Al momento de adjudicar el contrato el contratista-adjudicatario deberá contar las condiciones mínimas de la herramienta de gestión telefónica y con las funciones generales para la prestación del servicio. Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir totalmente con los requerimientos específicos del ICBF.

6.3. MANUALES

- 6.3.1. Entregar en medio físico y digital al supervisor del ICBF un Manual de procesos y procedimientos propios de la operación del Centro de Contacto, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, con el fin de contar con una herramienta que permita el seguimiento y la validación del servicio; el cual deberá ser la base del mejoramiento continuo para la cualificación del servicio en el ICBF.
- 6.3.2. Entregar en medio físico y digital al supervisor del ICBF un manual de funciones de todo el personal que soporta el funcionamiento del Centro de Contacto (**Anexo N°4 Personal Requerido para la Prestación del Servicio**) que deberá ser aprobado por el ICBF durante los dos primeros meses de ejecución del contrato. Las funciones podrán ser ajustadas por solicitud del ICBF de acuerdo con las necesidades del servicio.
- 6.3.3. Entregar al ICBF documentados los protocolos de atención por canal durante el primer mes de ejecución contractual.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

El contratista, bajo su responsabilidad y autonomía y en cumplimiento del objeto descrito, cumplirá con las siguientes obligaciones:

- 7.1.1. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa con las actividades descritas y las especificaciones técnicas definidas en el numeral 6 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR” del presente documento.
- 7.1.2. Cumplir con lo estipulado en la resolución 6707 de 2013 por medio de la cual se reglamenta el proceso de gestión de peticiones en el ICBF y de acuerdo a lo establecido en el **Anexo N° 1 Procesos y Procedimientos de la Operación**.
- 7.1.3. Desarrollar y cumplir todas las actividades, aspectos, condiciones y parámetros descritos en el **Anexo N°2 Características de la Operación**.
- 7.1.4. Suministrar el recurso humano requerido para la operación de todas las áreas del Centro de Contacto, cumpliendo con los perfiles y distribución establecidos por el ICBF, descritos en el **Anexo N°3 Personal requerido para la Prestación del Servicio**.
- 7.1.5. Realizar labores de control y supervisión al personal que presta el servicio en el Centro de Contacto de acuerdo con la relación contenida en el **Anexo N°3 Personal requerido para la Prestación del Servicio y Anexo N°2 Características de la Operación**, garantizando el cumplimiento de los compromisos de atención y servicio pactados.
- 7.1.6. Elaborar los reportes e informes de gestión necesarios para el gerenciamiento del Centro

de Contacto, de acuerdo con los requerimientos expuestos en el presente documento, cumpliendo con la periodicidad y la estructuración definida por el ICBF y conforme a lo definido en los **Anexos N° 4 y 5 Informes de Gestión y Tiempo de respuesta a problemas**.

- 7.1.7. Suministrar los insumos y elementos de oficina requeridos para el funcionamiento del Centro de Contacto de acuerdo con lo establecido en el **Anexo N°6 Insumos y Elementos Requeridos para la prestación del Servicio**.
- 7.1.8. Cumplir con los requerimientos mínimos de infraestructura establecidos por el ICBF, con que se debe contar para garantizar la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en los **Anexo N°7 Condiciones Técnicas de la Infraestructura Tecnológica requerida por el ICBF y Anexo N° 8 Infraestructura del Operador**.
- 7.1.9. Efectuar reuniones mensuales para la presentación de los informes de gestión de la operación y realizar el seguimiento de la supervisión del contrato por parte de ICBF.
- 7.1.10. Actualizar, documentar y entregar al supervisor del contrato del ICBF los procesos y procedimientos propios de la operación del Centro de Contacto, con el fin de contar con una herramienta que permita el seguimiento y la validación del servicio; el cual deberá ser la base del mejoramiento continuo para la cualificación del servicio en el ICBF. Para esta labor el operador deberá con una persona idónea y exclusiva para la campaña.
- 7.1.11. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio, manteniendo los niveles de servicio exigidos en este documento (Nivel de Servicio, Nivel de Atención, Nivel de Ocupación).

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
- 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.
- 7.2.4. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.

- 7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta, durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.8. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.10. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3. Obligaciones del Sistema de Gestión de Calidad

7.3.1. Para el eje de calidad:

- 7.3.1.1. El contratista debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- 7.3.1.2. El contratista debe socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).
- 7.3.1.3. El contratista deberá realizar mínimo dos (2) ejercicios muestrales para evaluar la percepción de satisfacción de los beneficiarios con respecto a la prestación del servicio.

7.3.2. Para el eje de seguridad y salud ocupacional:

- 7.3.2.1. El contratista debe referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.
- 7.3.2.2. Cuando el contratista lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más debe tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.

- 7.3.2.3. Todo el personal del contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.
- 7.3.2.4. Antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF todos los trabajadores del contratista deben recibir inducción en Seguridad y Salud en el trabajo.
- 7.3.2.5. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- 7.3.2.6. Durante la ejecución del contrato el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control.
- 7.3.2.7. Es responsabilidad del contratista garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
- 7.3.2.8. El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
- 7.3.2.9. El ICBF podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.
- 7.3.2.10. El contratista deberá garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.
- 7.3.2.11. El contratista deberá presentar relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

7.3.3. Para el eje de política de seguridad de la información:

- 7.3.3.1. El contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las actividades desarrolladas del contrato se llevaran a cabo en la ciudad de Bogotá así: en las instalaciones de operación el centro de contacto el cual deberá funcionar en un área física suministrada por el contratista y definida en conjunto con el ICBF y en la sede de la Dirección General en la avenida carrera 68 No 64C-75.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

Para el presente estudio de Mercado, se están analizando los siguientes dos escenarios de plazo de ejecución:

1. El contrato resultante de esta convocatoria tendrá un plazo de ejecución de **8 Meses** contados a partir de la suscripción del acta de iniciación firmada entre el contratista y el supervisor, previo de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, o hasta agotar presupuesto, lo que ocurra primero.
2. El contrato resultante de esta convocatoria tendrá un plazo de ejecución de **12 Meses** contados a partir de la suscripción del acta de iniciación firmada entre el contratista y el supervisor, previo de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, o hasta agotar presupuesto, lo que ocurra primero.

La Entidad escogerá el mejor escenario, de acuerdo con el resultado del presente Estudio de Mercado y los análisis técnicos internos.

10. FORMA DE PAGO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos asociados a la prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Por medio de mensualidades vencidas, la cual varía de conformidad con el dimensionamiento que requiere la operación para ser atendida en el nivel de servicio establecido.

No obstante lo anterior, se contemplara un último pago correspondiente al 10% del valor del contrato y/o convenio, el cual se sujetara a la entrega por parte del contratista al supervisor del mismo, de la documentación necesaria para adelantar el proceso de liquidación, de conformidad con el Manual de Supervisión de Contratos y Convenios del ICBF.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. ANEXOS

- 11.1. Anexo 1 Procesos y Procedimientos de la operación
- 11.2. Anexo 2 Características de la operación
- 11.3. Anexo 3 Personal requerido para la prestación del servicio
- 11.4. Anexo 4 Informes de gestión
- 11.5. Anexo 5 Tiempos de respuesta para la solución de problemas de infraestructura tecnológica
- 11.6. Anexo 6 Insumos y elementos requeridos para la prestación del servicio
- 11.7. Anexo 7 Condiciones técnicas de la infraestructura requerida por el ICBF
- 11.8. Anexo 8 Infraestructura del operador
- 11.9. Anexo 9 Glosario

12. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento

Carlos Eduardo Escobar Sanchez Asesor	Ana Carolina Brito Profesional	Maria Constanza Romero de Pindray Directora de Servicios y Atención