Bogotá 26 de agosto del 2013

Respetadas Empresas

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

Buenos días respetadas empresas,

La Dirección de Logística y Abastecimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en coordinación con la Dirección de Servicios y Atención, se encuentra desarrollando el Estudio de Mercado para *"Administrar y operar el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF –."*

Para el cual se diseñaron el "Formato de Cotización y "Anexo Ficha Técnica"

Adicionalmente se remiten los anexos de la Ficha técnica:

- Anexo N° 1 condiciones técnicas para la prestación del servicio
- Anexo N° 2 parámetros para prestar el servicio
- Anexo N° 3 Características de la operación
- Anexo N° 4 personal requerido para la operación del servicio.
- Anexo N° 5 tiempo de respuesta para solución de problemas
- Anexo N° 6 insumos y elementos requeridos para la prestación del servicio.
- Anexo N° 7 condiciones técnicas de la infraestructura tecnológica requerida por el ICBF
- Anexo N° 8 infraestructura del operador
- Anexo N° 9 informes de gestión.
- Glosario de términos

Estos documentos se encuentran adicionalmente publicados en la página web del ICBF www.icbf.gov.co en el siguiente link creado por la Dirección de Logística y Abastecimiento:

http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/NormatividadGestion/Contratacion/EstudiosdeMercado/Estudios2013/ServiciosyAtencion en la pestaña **CONTAC CENTER,** En este

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

espacio se publicarán permanentemente los estudios de mercado que realiza la Entidad por lo cual lo invitamos a consultarlo activamente.

Esperamos contar con su **COTIZACIÓN**, a más tardar el día **LUNES 02 DE SEPTIEMBRE DEL 2013** a más tardar a las **5:00pm,** la cual pueden enviar al correo engree.duica@icbf.gov.co y/o radicarla en las oficinas del ICBF Ave. Carrera 68 #64C-75, dirigido a la Dirección de Logística y Abastecimiento.

Toda la sea en forma verbal o escrita será aceptado por el ICBF en buena fe. El ICBF no asume responsabilidad alguna por los costos en que se incurra para responder este documento.

DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co