EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No. IPO-SC-05-2022

OBJETO: "Gestión integral del contact center para recibir, direccionar y atender consultas de usuarios, a través de la línea telefónica 116, página web, servicio de mensajería WhatsApp y chat en línea, así como ejecutar tareas back-office y desarrollar procesos outbound que la empresa requiera".

1. REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN:
En la presente Solicitud Pública de Oferta podrán participar personas naturales o jurídicas quienes a su vez, podrán conformar consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación autorizada por la Ley, con personas naturales o jurídicas y que, a la fecha de presentación de la ofertas, Los oferentes deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio expedido de conformidad con el Decreto 1082 de 2015 y la clasificación de bienes y servicios UNSPSC-v14.080 traducción al español

SEGMENTO		FAMILIA		CLASE		PRODUCTO	
43	DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	23	DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	2315	SOFTWARE FUNCIONAL ESPECÍFICO DE LA EMPRESA	43231501	SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)

SEGMENTO		FAMILIA		CLASE		PRODUCTO	
83	SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL SECTOR PÚBLICO.	11	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES.	15	COMUNICACIONES TELEFÓNICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA	83111507	SERVICIO DE BURÚ DE CENTRAL DE LLAMADAS "CALL CENTER".

2. FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL
El presupuesto estimado es de: **CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS MONEDA CORRIENTE ($475´274.998),** valor que incluye el IVA y los demás impuestos, estampillas, tasas, costos y demás gastos directos e indirectos que se generen producto de la suscripción y ejecución del presente contrato y se pagará con cargo al Certificado de **Disponibilidad Presupuestal No. 537 de mayo del 2022 y Certificado de Disponibilidad Presupuestal de vigencias futuras No. 6 de mayo del 2022.**

3. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN
El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Pereira, por el término de nueve (9) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación.

4. FECHA Y HORA DE APERTURA DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA: lunes 9 de mayo de 2022.

5. LUGAR, FECHA Y HORA DEL CIERRE DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS y APERTURA DE LAS PROPUESTAS: Cierre lunes 16 de mayo a las 9:05 a.m. en el Centro de Servicios ubicado en el Edificio Torre Central - carrera 10 No. 17-55 piso 1, para los oferentes que se encuentren fuera de la ciudad de Pereira, pueden enviar sus propuestas físicas por correo **certificado** a la Ventanilla Única de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, dirección: Centro de Servicios, Edificio Torre Central, carrera 10 No. 17-55 piso 1, máximo 24 horas antes de la apertura y cierre.

6. CONSULTA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN: Se podrán consultar las condiciones de invitación a partir del 9 de mayo 2022 en la página www.aguasyaguas.-com.co y comprar los mismos desde 9 de mayo 2022 hasta el 13 de mayo 2022. Las condiciones de invitación de la presente solicitud pública de oferta tendrán un valor de cien mil pesos m/cte. ($100.000), no reembolsables. Este valor se consignará en la cuenta de ahorros No. 601-00406-8 del Banco ITAÚ a nombre de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. y en el mismo, debe figurar el número de la solicitud pública de oferta y el nombre de la persona jurídica, consorcio o unión temporal, que está interesada en presentar la oferta. El pago de las condiciones de invitación, queda sujeto al horario del banco.