



## REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Para:	Samuel Michel Navarro
De:	Omar Gutiérrez Ospina – Director de Operaciones
Fecha:	29/10/2021

### DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO

Justificación:	El RUV requiere de un proveedor que le proporcione los servicios de un Centro de Ayuda, Soporte y Calidad, para la atención a contactos (Llamadas de Voz, e-mail ) generados por los usuarios externos que requieran soporte para la atención de dudas en los procesos de operación de nuestras áreas sustantivas, en el uso de los sistemas y aplicaciones, soporte en el parque informático y reporte de fallas
Descripción Técnica del Bien o Servicio:	Se describe en el Anexo 1 denominado “Anexo técnico call center 2021”
Cantidad:	Se describe en el Anexo 1 denominado “Anexo técnico call center 2021”
Certificaciones o requerimientos particulares del proveedor o prestador de servicios:	Se describe en el Anexo 1 denominado “Anexo técnico call center 2021”
Proveedores sugeridos (al menos cuatro): <b>(en caso de invitación)</b>	Licitación abierta a cualquier empresa proveedora de servicios de centro de llamadas debidamente registrada como proveedor de servicios en el REPSE de la STyPS, debidamente autorizada para prestar el servicio.
Precios de Referencia en el Mercado:	Licitación Abierta
Temporalidad que se requiere el bien o servicio:	Un año a partir de la firma del contrato
Fecha en la que se requiere contar con el bien o servicio.	A partir del 1 de enero de 2022
Forma de Pago:	Pago mediante transferencia bancaria de acuerdo con la propuesta de económica del proveedor seleccionado

Área solicitante

Visto Bueno

Autorización

-----  
Director de Operaciones

-----  
Director de Administración

-----  
Director General