

## Primer Aviso de Convocatoria LP-AMP-017-2014

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – se permite convocar a los interesados en participar en el Proceso de Contratación LP-AMP-017-2014, para seleccionar a través de una licitación pública a los proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de papelería y útiles de oficina.

Los términos utilizados con mayúscula inicial deben entenderse de acuerdo con la definición contenida en el Decreto 1510 de 2013.

**Objeto:** El objeto del Acuerdo Marco de Precios es: (a) la venta de papelería y útiles de oficina por parte de los Proveedores; (b) la compra de papelería y útiles de oficina por parte de las Entidades Compradoras; (c) establecer las condiciones para la compra de papelería y útiles de oficina al amparo del Acuerdo Marco de Precios; y (d) establecer las condiciones cómo las Entidades Compradoras pueden vincularse al Acuerdo Marco de Precios.

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
44111500	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Accesorios de oficina y escritorio	Agendas y accesorios
44111800	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Accesorios de oficina y escritorio	Suministros de dibujo
44111900	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Accesorios de oficina y escritorio	Tableros
44112000	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Accesorios de oficina y escritorio	Sistemas de planificación
44101800	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Máquinas calculadoras y accesorios
44121500	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Suministros de correo
44121600	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Suministros de escritorio
44121700	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Instrumentos de escritura
44121800	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Medios de corrección
44121900	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Repuestos de tinta y minas de lápices
44122000	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Carpetas de archivo, carpetas y separadores
44122100	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Suministros de oficina	Suministros de sujeción
14111500	Materiales y Productos de Papel	Productos de papel	Papel de imprenta y papel de escribir

### Características Esenciales para la venta de papelería y útiles de oficina:

- **Entrega:** El Proveedor debe garantizar la entrega de los productos en cualquier punto de la Zona para la cual resultó adjudicatario dentro de los 2 días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra o en la fecha determinada en esta si el plazo es mayor o si hay lugar a entregas parciales. En la reposición de productos, el Proveedor debe realizar la entrega a más tardar los 2 días hábiles siguientes al envío de la solicitud de reposición. El Proveedor debe contar con inventario de los productos incluidos en el Acuerdo Marco de Precios para garantizar el cumplimiento del plazo de entrega. La marca y la referencia de los productos



entregados debe coincidir con la marca y la referencia publicada en el Catálogo para el Proveedor.

- Reportes: El Proveedor debe entregar reportes personalizados de los pedidos a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras cuando los soliciten. Estos reportes deben discriminar las variables fecha de pedido, Orden de Compra, Entidad Compradora, Proveedor, presupuesto, producto, cantidad, entrega, valor unitario y total adquirido del producto, valor total de la Orden de Compra y cualquier otra variable solicitada por Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora.
- Línea de servicio al cliente: El Proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente que cumpla con los siguientes niveles de servicio:
  - Servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m., a 6:00 p.m.
  - Tiempo de atención de llamadas de por lo menos 90/20, es decir que el 90% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 segundos.

El proveedor debe tener la capacidad de absolver consultas a través de la línea de servicio al cliente, fax y correo electrónico.

#### Características Esenciales para el Outsourcing de papelería y útiles de oficina:

- Software de pedido: El software de pedido debe permitir a los usuarios realizar pedidos, consolidar información y supervisar el suministro. El proveedor debe instalar el software de pedido a más tardar los 5 días hábiles siguientes a la emisión de la Orden de Compra. Junto con la instalación, el proveedor debe capacitar a los usuarios del software y entregarles material que les permita consultar los aspectos funcionales de la herramienta. El soporte técnico brindado por el proveedor debe contar con el mismo nivel de servicio establecido para la línea de servicio al cliente. El proveedor debe tener la capacidad de brindar soporte a través de una línea telefónica, fax y correo electrónico. En caso de que la Entidad Compradora requiera de soporte técnico presencial, el proveedor debe atender a este requerimiento en la oportunidad indicada por la Entidad Compradora.
- Entrega: El proveedor debe tener la capacidad de entregar los productos en cualquier lugar del territorio nacional. El proveedor debe entregar los productos a más tardar los 5 días hábiles siguientes a la realización del pedido. El pedido se entenderá realizado una vez la Entidad lo registre en el software. En la reposición de productos, el proveedor debe realizar la entrega a más tardar los 2 días hábiles siguientes al envío de la solicitud de reposición. La solicitud de reposición se entenderá realizada una vez la Entidad lo registre en el software. El proveedor debe contar con inventario de los productos incluidos en el Acuerdo Marco de Precios con el fin de garantizar el cumplimiento del plazo de entrega. La marca y la referencia de los productos entregados deben coincidir con la marca y la referencia publicada en el Catálogo para el proveedor.
- Línea de servicio al cliente: El Proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente que cumpla con los siguientes niveles de servicio:
  - Servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m., a 6:00 p.m.
  - Tiempo de atención de llamadas de por lo menos 90/20, es decir que el 90% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 segundos.

El proveedor debe tener la capacidad de absolver consultas a través de la línea de servicio al cliente, fax y correo electrónico.

Valor estimado del Acuerdo Marco de Precios: El Acuerdo Marco de Precios es típicamente un contrato de cuantía indeterminada. El valor final del Acuerdo Marco de Precios corresponde a la suma del valor de las órdenes de compra que sean colocadas durante su vigencia.



Disponibilidad presupuestal: Colombia Compra Eficiente no requiere certificado de disponibilidad presupuestal para suscribir un Acuerdo Marco de Precios pues no ejecuta recursos públicos con su celebración.

La Entidad Estatal que se vincule al Acuerdo Marco de Precios debe contar con una disponibilidad presupuestal que cubra el valor de su Orden de Compra.

Publicidad de la información del Proceso de Contratación: Colombia Compra Eficiente publicará los Documentos del Proceso de Contratación LP-AMP-017-2014 en el SECOP a más tardar el 3 de julio de 2014.

El presente aviso se publica en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 224 del Decreto Ley 019 de 2012.

Bogotá, D.C., 3 de julio de 2014

