

**RESPUESTA No 1 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-007-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

A continuación el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES- procede a dar respuesta a las observaciones presentadas al pliego de condiciones del proceso de CONVOCATORIA PUBLICA ICFES – CP - 007 -2010, cuyo objeto es: “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

**DE CARÁCTER TÉCNICO**

**A. CONTAC CENTER AMERICAS**

Teniendo en cuenta la observación remitida vía correo electrónico, el día 9 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

Por favor confirmar el plazo de ejecución del contrato, en el numeral 5.3 mencionan 21 meses y en el cuadro de oferta económica hacen referencia a 20 meses.

**RESPUESTA:**

El plazo del contrato es de 21 meses, distribuido así: 20 meses que corresponde a la operación y 1 mes que equivale a la etapa de implementación, lo cual se evidencia en el anexo 11 “formato económico”, toda vez, que en el se divide: OFERTA ECONÓMICA PARA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN (Entre fecha acta de inicio y el 31 de enero de 2011) y lo que es COSTO DE PERSONAL, COSTO DE INFRAESTRUCTURA, COSTO DE TECNOLOGÍA, COSTO DE OUTBOUND, corresponde a los 20 meses.

Dada en Bogotá, D. C., Diciembre 9 de 2010

**Original firmado**

**MERCEDES WILCHES CASAS**  
Subdirectora Financiera y Contable

**Original firmado**

**ADRIANA GIL GONZÁLEZ**  
Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES

**Original firmado**

**EDNA PÁEZ GARCÍA**  
Asesora Unidad de Atención al Ciudadano

Proyectó: ADI