ICFES_DATOS BASICOS

Estudio Previo No. 11400 Fecha Solicitud 17-AGO-21

Sucursal: Calle 26 No. 69- 76 Edificio elemento Torres 2.

Descripción: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

ICFES_DETALLES DE ESTUDIO PREVIO

DESCRIPCION DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes con el propósito de avanzar en la transformación digital para impactar positivamente la prestación de los servicios hacia los usuarios, generando valor público en cada una de sus interacciones y mejorando la provisión de servicios digitales de calidad y confianza, ha venido incorporando las acciones y los lineamientos que señala el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de la política de Gobierno Digital, de conformidad con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, y el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, modificado por en el Decreto 1008 de 2018.

Para dar cumplimiento a estos lineamientos, y teniendo en cuenta el uso creciente de computadores y otros dispositivos electrónicos así como las circunstancias actuales de salud pública, se ha impulsado al Icfes a avanzar hacia la implementación de las pruebas en formatos diferentes al papel y lápiz, razón por la cual el Icfes ha venido realizando la aplicación de pruebas por computador permitiendo que las mismas sean dinámicas, que brinden cobertura a una mayor población, contribuyan a la protección de las personas que deben aplicarlas, a través de herramientas tecnológicas que permitan sustituir los exámenes en sitio disminuyendo así el nivel de exposición a un posible contagio por Covid 19 y colaborando de manera responsable con la política de aislamiento selectivo decretada por el Gobierno Nacional.

Con esta finalidad, en agosto de 2020 se adelantó la prueba Saber TyT primer semestre en donde presentaron la prueba electrónicamente más de 72.000 evaluandos a través de un software de supervisión y vigilancia integrado con una plataforma de evaluación a través de la cual se procesaron y analizaron más de 32 millones de imágenes, utilizando algoritmos de inteligencia artificial para hacer seguimiento y vigilancia a los evaluados durante toda la presentación de la prueba. Así mismo, se dispuso de un equipo humano para dar soporte y atender incidentes a los evaluados antes, durante y después de finalizada la prueba, además, esta solución tecnológica incorporó procesos y algoritmos de inteligencia artificial para la verificación y autenticación de los evaluandos con el fin de validar su identidad previa a la presentación de la prueba.

Teniendo en cuenta el éxito en el resultado de este primer ejercicio de aplicación de pruebas de manera electrónica y con la finalidad de continuar avanzando en la implementación de estas, el Icfes ha determinado realizar la aplicación de las pruebas Pre Saber 11A 2021 bajo la modalidad de presentación en casa de manera electrónica y a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Instituto.

Para la aplicación de estas pruebas, el Icfes dispondrá de la plataforma que comprende el software de aplicación de pruebas electrónicas Plexi.

El examen Pre Saber 11° surgió a partir del segundo semestre de 2010 y es una evaluación que tiene como propósito familiarizar a los estudiantes con la estructura y condiciones de aplicación del examen de Estado de la educación media - Saber 11°.

Este examen ofrece a los evaluados resultados indicativos de sus fortalezas y debilidades en las diferentes áreas evaluadas, tiene características similares a la prueba Saber 11° en cuanto a su estructura y aplicación, está conformada por cinco pruebas que se aplican en las mismas sesiones del examen de Estado Saber 11°, es decir, en dos sesiones de 4 horas y 30 minutos cada una y un total de 221 preguntas de opción múltiple con única respuesta:

- Lectura crítica
- Matemáticas
- Ciencias naturales
- Ciencias Sociales y ciudadanas
- inglés

Cuadro de pruebas

Primera sesión

Sesiones del Examen	Preguntas por prueba	Tiempo máximo del examen
Matemáticas	106	4 horas y 30 minutos
Lectura crítica		
Sociales y ciudadanas		
Ciencias naturales		

Segunda sesión

Sesiones del Examen	Preguntas por prueba	Tiempo máximo del examen
Matemátias	115	4 horas y 30 minutos
Inglés		
Sociales y ciudadanas		
Ciencias naturales		

Para esta oportunidad, el Icfes estima que la población a quien se aplicará esta evaluación contará con una cantidad aproximada de 25.906 estudiantes, quienes realizarán la prueba desde su casa. La cantidad aproximada de examinandos pueden variar con respecto a la inscripción final de usuarios; las cantidades finales se entregarán de acuerdo a la citación emitida por el Icfes al inicio de la ejecución del contrato.

Por lo anterior, surge la necesidad de contar con un Proveedor de Servicios que acompañe y soporte la realización de estas pruebas a través de una Mesa de Servicios que se encargará de prestar todo el apoyo técnico y tecnológico a los evaluados y dará el soporte requerido para la solución de los incidentes que puedan presentarse antes, durante y después de la realización del examen y que estén relacionados con el uso y operación de la herramienta de pruebas electrónicas Plexi.

El Proveedor de Servicios debe suministrar las herramientas, plataformas, canales de comunicación y procesos que garanticen la correcta prestación del servicio y la disponibilidad suficiente de personal para la atención de requerimientos. Para esto, debe certificar su experiencia en la operación y uso de mesas de servicio que hayan operado en el territorio nacional para más de 40.000 peticiones diarias.

Adicionalmente y durante el tiempo de duración de la sesión de aplicación de la prueba, el servicio contratado debe garantizar que todos los servicios prestados estén en idioma castellano y tengan la imagen institucional del Icfes. Para esto, el Instituto suministrará los buzones de correos electrónicos necesarios para la operación y el Manual de Imagen Institucional para su implementación.

El Proveedor de Servicios debe garantizar un punto único de contacto entre los usuarios que presentarán las Pruebas de forma electrónica y la mesa de servicio, para reportar las diferentes solicitudes como lo es el ingreso a la plataforma de prueba electrónica, uso de credenciales, soporte en temas de conectividad y energía y solución de requerimientos durante la ejecución de la prueba. Para tal efecto deberá contar con los canales de atención como línea telefónica, chatbot y correo electrónico para la recepción de los casos.

La mesa de servicio deberá recibir, registrar y atender los requerimientos (registro de incidentes y requerimientos de servicio) en el horario 3/12 (para los días 8 y 9 de septiembre, 12 horas al día iniciando a las 6 am) durante los días de realización de la prueba electrónica Pre Saber 11A 2021 y para esto se deberá tener en cuenta el horario colombiano (GMT-5). El servicio deberá ser prestado en idioma castellano.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que aunque este servicio es ofertado en la tienda virtual del estado colombiano, el tiempo mínimo ofertado para la prestación del servicio es de un mes y la presente se llevara por un término inferior, razón por la cual los servicios allí ofertados no se ajustan a las necesidades del Icfes, siendo necesario adelantar la presente contratación por la modalidad de contratación directa de conformidad con lo consagrado en el artículo 26, numeral 3, literal a. del Manual de Contratación del Icfes, para lo cual se solicitaron y verificaron varias cotizaciones de las cuales se seleccionó la presentada por la empresa SOLUCIONES BPO SAS, quien cuenta con la idoneidad y experiencia para la prestación del servicio.

OBJETO	Contratar la mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11 calendario A 2021
ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL BIEN O SERVICIO	Las especificaciones técnicas se encuentran contenidas en el Anexo Técnico adjunto, el cual hace parte integral del contrato.
OBLIGACIONES CONTRATISTA	1. Cumplir con todas las condiciones y especificaciones señalas en el Anexo Técnico. 2. Proporcionar un punto único de contacto, entre los usuarios que presentarán las Pruebas de forma electrónica y la mesa de servicio utilizando mecanismos de soporte que permita

	a los evaluados la comunicación en doble vía sobre asistencia técnica. 3. Suministrar el personal solicitado dentro del Anexo Técnico verificando que los perfiles del mismo se encuentren ajustados a los requerimientos establecidos por el Instituto. 4. Garantizar que la comunicación con los evaluados por parte del equipo de soporte se realice en idioma castellano. 5. Contar con una la herramienta de gestión y Call-Center para dar soporte a los evaluandos. 6. Garantizar que el personal asignado a la mesa de Ayuda brindará solución remota a los casos reportados por los evaluandos. 7. Brindar soporte para ingreso y realización de la prueba electrónica. 8. Atender los requerimientos e incidentes reportados por los evaluandos asociados a problemas de hardware y software que afecten el desarrollo de la prueba (internet, energía, fallos de software, plugins, problemas de la aplicación Plexi, componentes de software de navegadores, problemas de navegación, mensajes de error, bugs, acceso, desarrollo de la prueba, contenido de la prueba, contacto con mesa de servicio), entre otros. 9. Garantizar la herramienta de comunicación en doble vía durante el periodo de aplicación a través de la cual se dé apoyo o soporte a los evaluados. Esta herramienta puede ser un chat bot en línea y una línea telefónica gratuita para el evaluado. 10. Mantener informado al usuario sobre la gestión del incidente o requerimiento y se asegurará que el registro del Incidente o requerimiento esté actualizado en la herramienta. 11. Dar soporte a los requerimientos o fallos relacionados con el contenido de la prueba. 13. Resolver inquietudes generales de los evaluados y dar solución a problemas técnicos y funcionales que puedan presentársele al evaluado durante la presentación de la prueba. 14. Realizar un seguimiento a todos los incidentes y requerimientos que estén pendientes por solución. Se apoyará en la herramienta de servicio, para el seguimiento de los estados del tiquete relacionados a continuación: 1. Creado; 2. Categorizado; 3. Atención Mesa de Ayuda; 4. Solución en Verificación; 5. En espera; 6. Reabierto; 7. Resuelto; 8. Anulado y, 9. Cerrado. 15. Entregar a la supervisión del contrato dentro de los tiempos establecidos en el Anexo Técnico, todos los productos y reportes solicitados 16. Dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio conforme lo establece el Anexo Técnico del contrato. 17. Suscribir un acuerdo de confidencialidad para el manejo de la información suministrada por el Icfes y que deba ser de conocimiento y manejo del proveedor de servicios y su personal, con ocasión de la ejecución del contrato.
SUPERVISOR	La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista a favor de la ENTIDAD, estará a cargo de la Subdirección de Aplicación de Instrumentos o quien designe el ordenador del gasto, el cual deberá cumplir las obligaciones y actividades establecidas en el Manual de contratación del Icfes. En caso de ser necesario la modificación de la supervisión, el cambio se realizará mediante comunicación interna.
OBLIGACIONES DEL ICFES	1. Proveer al contratista toda la información necesaria para la ejecución del objeto contractual. 2. Capacitar al personal del contratista sobre las funcionalidades, uso y fallos de la herramienta de prueba electrónica Plexi. 3. Designar un Supervisor para el contrato. 4. Realizar el seguimiento a la ejecución del contrato. 5. Verificar el pago de las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, según lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en concordancia con la Ley 828 de 2003.
ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR INICIAL DEL CONTRATO	El análisis que soporte el valor del proceso de Selección se encuentra determinado en el numeral 3. - Análisis de la oferta- del documento “Estudio del Mercado”, el cual hace parte integral del proceso.
IDENTIFICACION VALORACION DE RIESGOS	**EL CONTRATISTA** deberá constituir la Garantía Única a favor de **EL ICFES**, identificado con el N.I.T. 860.024.301-6, a favor de **entidades** públicas con régimen privado de contratación, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria que ampare los riesgos y vigencias en los siguientes términos: 1.**De cumplimiento**: En equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al término de ejecución del contrato y seis (6) meses más. 2.**Pago de Salarios**: Equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
VALOR Y FORMA DE PAGO	Presupuesto oficial estimado: CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($59.689.226) incluido IVA incluido IVA, de conformidad con la propuesta presentada por la empresa SOLUCIONES BPO SAS, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar. Dicho valor se pagará de la siguiente manera: Un único pago por los servicios y cantidades efectivamente ejecutados de acuerdo con la cotización presentada, una vez finalizada la aplicación de la prueba, previa entrega por parte del Contratista de los informes y productos contenidos en el Anexo Técnico y aprobación por el Supervisor del contrato.

	PARÁGRAFO PRIMERO: El anterior pago estará sujeto a los cronogramas y lineamientos señalados en la Circular 04 de 2021 y demás circulares que la modifiquen, adicionen o sustituyan, emitidas por la Secretaría General y la Subdirección Financiera y Contable de la Entidad. PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago deberá estar debidamente verificado, soportado y avalado por el supervisor del contrato. PARÁGRAFO TERCERO: El Icfes realizará el pago a EL CONTRATISTA mediante el Sistema Automático de Pagos, previa radicación de los documentos requeridos por El Icfes. La entidad descontará del valor pactado los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones a que haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente. EL CONTRATISTA autoriza a El Icfes a realizar los descuentos o retenciones establecidos en la ley y los ordenados por autoridad judicial o administrativa. El pago mencionado se realizará previa entrega de los siguientes documentos: a) Factura. b) Certificado de Cumplimiento expedido por el Supervisor y c) Certificado de estar al día en el pago de la seguridad social integral y parafiscales suscrito por el representante legal o por el revisor fiscal, según sea el caso. PARÁGRAFO CUARTO: En caso de que la factura(s) no haya(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañe(n) de los documentos requeridos para el pago, el trámite de pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad de EL CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. En el caso en que el cumplimiento de la condición no se dé en la oportunidad señalada, El Icfes no efectuará el pago hasta cuando EL CONTRATISTA no evidencie el cumplimiento de las obligaciones respectivas, previa aprobación por parte del Supervisor.
PLAZO DE EJECUCION	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de octubre de 2021, a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber: Expedición del Registro Presupuestal y Aprobación de la Garantía.
DETALLE DE BIEN O SERVICIO	Una vez adelantado el análisis del sector, identificada la necesidad y la naturaleza de la persona a contratar, se determinó que de conformidad con lo consagrado en el artículo 26, numeral 3, literal a. del Manual de Contratación del Icfes (Acuerdo 002 de 2019), que establece: “Cuando el valor del bien, obra o servicio para contratarse sea igual o inferior a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes (100 smlmv)”, la presente contratación se adelantará por la modalidad de contratación directa.

ICFES_DETALLES BIEN O SERVICIO

Producto	Nombre	Total	Fecha Entrega
211110013	Consultores en informática y actividades conexas	59.689.226	19-AGO-21

ICFES_RESPONSABLES

RESPONSABLES

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA	REVISÓ ÁREA TÉCNICA
Nombre JUDITH CRISTINA DÍAZ SALCEDO	Nombre YAMILE ARIZA LUQUE
Firma 	Firma 