ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	**Fecha: 17/10/2023**
Área solicitante: *Subdirección de Recursos Tecnológicos*	
Responsable del área solicitante: *José Ebert Bonilla Olaya*	
Objeto: *Prestar servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) bajo la modalidad de outsourcing para la administración de la infraestructura tecnológica de la entidad, incluidas las actividades de administración, gestión, operación, monitoreo y control especializado de la plataforma de respaldo, servidores, telefonía IP, aplicaciones, bases de datos, Microsoft Office 365, directorio activo, cloud services, seguridad informática y de la información, SOC, redes LAN y redes inalámbricas, correo electrónico, servicio de administración del centro de cómputo de la sede nacional y data center externo, servicios agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).*	

1. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

1.1 Justificación:

El **ICBF** es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado mediante la Ley 75 de 1968 y su Decreto Reglamentario 2388 de 1979, adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad, mediante Decreto 1074 de 2023, que tiene por objeto propender y fortalecer la integración y desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarles sus derechos.

De conformidad con el artículo 22 del Decreto 987 de 2012, son funciones de la Dirección de Información y Tecnología, entre otras, las siguientes:

1. *Definir los requerimientos estratégicos de los sistemas de información de la Entidad.*
2. *Planear, desarrollar o solicitar la contratación a que haya lugar, de acuerdo con el procedimiento establecido, y mantener la infraestructura informática y de comunicaciones necesaria para la prestación de los servicios técnicos y administrativos de la Entidad.*
   (…)
3. *Verificar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la Entidad.*
4. *Definir las metodologías, estándares, políticas y estrategias para el diseño, construcción y administración de los sistemas de información y uso de los recursos tecnológicos.*
   (…)

Adicionalmente, dicho decreto establece mediante el artículo 24 que son funciones de la Subdirección de Recursos Tecnológicos entre otras:

1. *Planear y desarrollar una infraestructura tecnológica en la Entidad que garantice el soporte adecuado de los sistemas de información.*

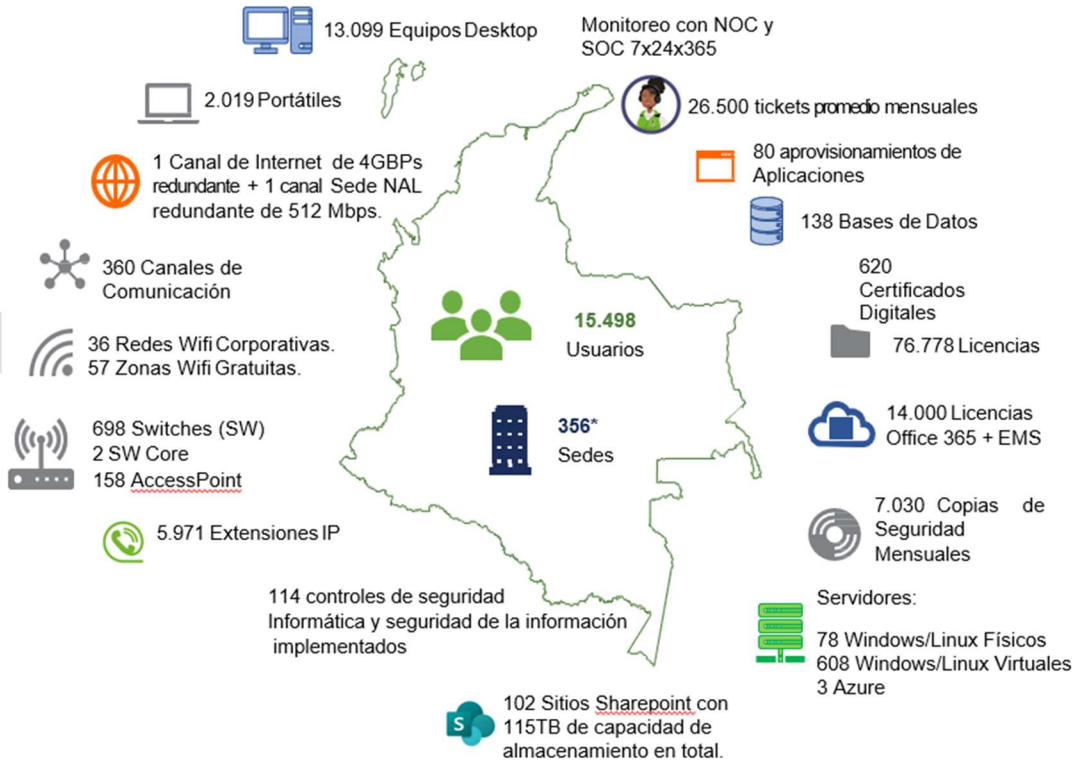
PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

2. *Promover el uso de tecnologías que hagan más eficiente la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros de la Entidad.*
3. *Efectuar el proceso de evaluación técnica para las ofertas, adquisiciones y/o arrendamientos que se requieran para el desarrollo informático.*
4. *Diseñar, ejecutar y evaluar los procesos de administración de los recursos tecnológicos propios o tercerizados de la Entidad. (…)*

La Dirección de Información y Tecnología, junto con sus dos (2) Subdirecciones, son responsables de promover el uso de las tecnologías de la información que hagan más eficiente la misión institucional y la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros del ICBF. También generan lineamientos y estándares técnicos, así como asistir a las diferentes dependencias del Nivel Nacional, Regional, Centros Zonales y otras dependencias en asuntos de su competencia; establecen normas y recomendaciones técnicas sobre los sistemas de información y realizan el control de calidad de los servicios que soportan dichos sistemas.

De otra parte, la Subdirección de Recursos Tecnológicos desarrolla una infraestructura tecnológica con el fin de garantizar el soporte adecuado de los sistemas de información para que los colaboradores del ICBF brinden los servicios misionales a los beneficiarios a través de las herramientas y servicios de Tecnologías de la Información, los cuales se componen de: Aplicaciones, Bases de Datos, Correo Electrónico, Conectividad (Redes LAN, Redes Inalámbricas e internet móvil), Seguridad Informática y Perimetral, soluciones de Almacenamiento y Respaldo, Herramientas Colaborativas, Portal Web, Intranet, Telefonía IP, como se indica en la siguiente gráfica:



Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Así las cosas, para atender la totalidad de los servicios antes mencionados, la Dirección de Información y Tecnología a través de la Subdirección de Recursos Tecnológicos cuenta con cuatro (4) funcionarios y veintiún (21) profesionales con contratos de prestación de servicios, los cuales resultan insuficientes para atender la operación y administración de los servicios tecnológicos mencionados en las condiciones requeridas por el ICBF. Por tal motivo, se ha realizado la contratación a través de un tercero para la administración de estos servicios cuyo contrato actual finaliza el 30 de noviembre de 2023.

Desde el año 2011 se contó con la prestación del servicio por medio de terceros como la UT INDRA – INTERNEXA quienes garantizaron la continuidad de los servicios soportados en la infraestructura tecnológica del ICBF hasta el 31 de diciembre de 2014 y que luego manifestaron no tener interés en prorrogar el contrato, por tal motivo, luego de un análisis de costos realizado por la Dirección de Información y Tecnología dando aplicación a la circular conjunta No. 14 del 01 de junio de 2011, expedida por el Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Auditoría General de la República, donde se exige un análisis del servicio a prestar en el mercado frente a las alternativas de la Entidad para satisfacer su necesidad, desde el punto de vista jurídico, económico y técnico, se dio la viabilidad para realizar un contrato de manera directa con la empresa METROTEL SA ESP, quienes prestaron los servicios de administración de infraestructura bajo la modalidad de Outsourcing desde el 2015 y hasta el 20 de mayo de 2016. Posteriormente, se suscribió un nuevo contrato con la UT OECO a través del proceso de licitación pública ICBF-LP-001-2016 hasta el 30 de noviembre de 2016. Finalizando la vigencia 2016, se suscribe un nuevo contrato con SONDA DE COLOMBIA, proceso que se realiza a través de la modalidad de Subasta Inversa con fecha de finalización 30 de junio de 2019.

El 27 de julio de 2019 se da inicio a un nuevo contrato con el CONSORCIO SONDA ICBF-006-2019 con el objeto de "*Prestar Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) bajo la modalidad de Outsourcing para la administración de la Infraestructura Tecnológica de la Entidad, incluidas las actividades de administración, gestión, operación, monitoreo y control especializado de la plataforma de Almacenamiento, Respaldo, Servidores, Aplicaciones, Bases de Datos, Office 365, Seguridad Informática y de la Información, Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), Redes LAN y Redes Inalámbricas, Correo Electrónico, servicio de administración del Centro de Cómputo de la Sede Nacional, servicios agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF*)." y fecha de terminación inicial el 31 de julio de 2022. El presente proveedor se encuentra ejecutando el contrato 01014252019 hasta el 30 de noviembre de 2023 luego de realizarse tres (3) prórrogas al contrato.

Bajo este entendido, en cumplimiento de las funciones asignadas a la Subdirección de Recursos Tecnológicos y habida cuenta de la proximidad del vencimiento del contrato que suple la necesidad que se describe a continuación, se justifica el presente requerimiento, en aras de alcanzar los fines y metas propuestas por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

1.2 Descripción de la necesidad:

El ICBF requiere darle continuidad a la prestación de los servicios de Tecnologías de la Información dentro de las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026, por tanto, se requiere contratar un proveedor que preste los servicios de Outsourcing TIC para el desarrollo del objeto del presente proceso.

Lo anterior, con el fin de mitigar los riesgos de indisponibilidad, atención especializada y oportuna de los servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales del ICBF como SIM, Cuéntame, entre otros, así como la infraestructura de seguridad de la información, la administración, gestión y monitoreo de las soluciones de Correo Electrónico, Respaldo, Servidores, Aplicaciones, Bases de Datos, entre otros servicios, los cuales facilitan el acceso y el funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Entidad y que el ICBF requiere para prestar el servicio público de bienestar propio de su misionalidad.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Adicionalmente, se requiere del servicio de Seguridad Perimetral para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, evitando y dando tratamientos a las distintas amenazas y vulnerabilidades referentes a la seguridad informática. También requiere atender la administración de las Redes LAN y WLAN, así como la administración del Centro de Cómputo ubicado en la Dirección General y Datacenter principal el cual se contrata actualmente por parte del ICBF a través de un servicio de Housing en donde se alojan los equipos que brindan conectividad y acceso a los aplicativos, bases de datos y demás servicios de tecnología y comunicación requeridos por las áreas misionales y de apoyo de la Entidad.

Por lo expuesto y dada la complejidad (integración de múltiples servicios, plataformas y tecnologías), especialidad, especificidad, criticidad, servicios de acceso seguro a las aplicaciones y bases de datos que incluyan infraestructura de seguridad perimetral, copias de respaldo, acceso a Internet y página Web se requiere la contratación de atención técnica y tecnológica especializada para la gestión permanente y continua (7x24x365), con personal capacitado y calificado que opere estos servicios e infraestructura de apoyo, los cuales soportan las soluciones informáticas del ICBF:

- **Plataforma Base:** Servidores, Servicio de Gestión y Monitoreo y Respaldo.
- **Sistemas de Información:** Aplicaciones y Base de Datos híbrida (On-Premise y Cloud).
- **Redes de Comunicaciones:** Red LAN y Red Inalámbrica (WLAN) servicio a nivel nacional administrado de manera centralizada.
- **Telefonía IP:** Servidores de Telefonía y periféricos.
- **Seguridad de TI:** Seguridad Informática y de la Información, Seguridad Perimetral, Protección contra Amenazas, Antivirus, Análisis Forense, Gestión de Vulnerabilidades, SIEM y SOC (Security Operation Center) para una gestión integrada de seguridad, operaciones, riesgos y continuidad de TI en la plataforma tecnológica y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, evitando y dando tratamientos a distintas amenazas referentes a la seguridad.
- **Herramientas de Productividad y Nube:** Directorio Activo, Microsoft Office 365 y Azure.
- **Centro de Datos y Data Center:** Administración del Centro de Cómputo de la Sede de Dirección General y Data Center Externo.

Con la ejecución de este contrato, los usuarios finales serán los directamente beneficiados con el uso de las tecnologías que hacen más eficiente la labor de los colaboradores de la Entidad.

1.3. Ítems en el Plan de Contratación en el que se encuentra incluido el bien o servicio que se solicita: La presente contratación se encuentra en PACCO de la entidad tal y como se relaciona en la plataforma SECOP II y como lo demuestra el PACCO cargado en SECOP II la sección documentos del proceso.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN.

2.1 Descripción del objeto:

"*Prestar servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) bajo la modalidad de outsourcing para la administración de la infraestructura tecnológica de la entidad, incluidas las actividades de administración, gestión, operación, monitoreo y control especializado de la plataforma de respaldo, servidores, telefonía IP, aplicaciones, bases de datos, Microsoft Office 365, directorio*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

activo, cloud services, seguridad informática y de la información, SOC, redes LAN y redes inalámbricas, correo electrónico, servicio de administración del centro de cómputo de la sede nacional y data center externo, servicios agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)".

2.1.1. Alcance del Objeto:

El contratista deberá operar los servicios partiendo del Anexo No. 3 - Línea base de servicios TI de la Ficha de Condiciones Técnicas según la dinámica de las necesidades institucionales.

El contratista deberá contar con la infraestructura necesaria para solventar la operación y atención de todos los servicios objeto de este contrato. En cuanto a la estrategia para la prestación de los servicios de infraestructura y calidad del servicio, el contratista deberá contemplar el Anexo No. 2 – Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de la Ficha de Condiciones Técnicas definidos para cada uno de los servicios. Por otra parte, el personal del contratista es el responsable de realizar la instalación, administración, operación, mantenimiento, monitoreo y soporte de toda la plataforma tecnológica del ICBF, tanto propia, como arrendada, de acuerdo con lo expuesto en el presente documento, en la Ficha de Condiciones Técnicas y en los Anexos que la componen. Para los casos en que se adquiera nueva infraestructura, se debe coordinar el servicio de instalación con el tercero involucrado.

2.2 Plazo de ejecución:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, termino contado a partir de la suscripción del acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

En tal sentido, el plazo de ejecución se discriminará en tres (3) etapas, así:

- **Etapa de transición de entrada:** La cual debe ejecutarse desde la fecha de inicio de ejecución del contrato hasta el inicio de la etapa de operación.
- **Etapa de operación:** Desde la finalización de la etapa de transición de entrada hasta la terminación del contrato incluidas las prórrogas si a ello hubiere lugar.
- **Etapa de transición de salida:** Se ejecutará en paralelo con los dos (2) últimos meses de la etapa de operación.

2.3 Lugar de ejecución:

El lugar de ejecución del contrato será a nivel nacional, teniendo en cuenta que los servicios se prestarán en la Sede de la Dirección General y la sede donde esté ubicada la Dirección de Información y Tecnología, el Centro de Cómputo, las Sedes Regionales (ubicadas en las ciudades capitales de cada departamento), el lugar donde esté ubicado el Datacenter Externo y/o principal, de acuerdo con el alcance de los servicios descritos en la Ficha de Condiciones Técnicas y este documento.

El Contratista deberá garantizar la presencia física de los especialistas encargados de los servicios objeto de este contrato cuando la operación lo requiera, ya sea en las instalaciones de la Sede de la Dirección General o en los Datacenter de la Entidad.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Nota: En caso de que las sedes se trasladen o cambien sus ubicaciones físicas, el Contratista deberá continuar prestando los servicios de Outsourcing en las nuevas ubicaciones informadas por el ICBF. Para aquellos lugares diferentes a Bogotá y sus alrededores el servicio podrá ser prestado de forma remota, previa aprobación de la supervisión del contrato.

PARAGRAFO: Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR Y MODALIDAD DE SELECCIÓN.

3.1 Identificación del contrato a celebrar:

De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, el contrato resultado del proceso que aquí se adelanté se denominará: Contrato de Prestación de Servicios.

3.2 Modalidad de selección:

El artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015 establece que las entidades estatales deben, en la etapa de planeación del Proceso de Contratación, verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios (AMP) o Instrumento de Agregación de Demanda (IAD) vigente con el cual pueda satisfacer la necesidad.

Se verificó en la página web de CCE la existencia de un AMP o IAD que incluyera los servicios detallados en la FCT, sin embargo, se concluye que no se encuentra vigente un AMP o IAD mediante el cual se pueda satisfacer la necesidad de la Entidad. De igual forma, en el Estudio de Sector, numeral 2.1.4, el cual hace parte integral de los Estudios Previos, se analizan los objetos contractuales de los Acuerdos Marco de Precios de Tecnología publicados por Colombia Compra Eficiente:

- Acuerdo Marco para la adquisición de Productos y Servicios Electrónicos y Digitales de Confianza.
- Acuerdo Marco para la adquisición de servicios de Nube Privada IV.
- Acuerdo Marco para la adquisición de servicios de apoyo al Modelo de Gestión Territorial.
- Acuerdo Marco de Sistemas Fotovoltaicos de Generación y Almacenamiento.
- Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos – ETP III.
- Acuerdo Marco para la adquisición de imágenes por plataformas satelitales y aerotransportadas.
- Servicios de Nube Pública IV.
- Suministro de Servicios de Impresión II.
- Sistemas Fotovoltaicos y sus elementos.
- Servicios de BPO II.
- Servicios de Conectividad III.
- Contratación de Mesa de Servicio II.
- Software por catálogo.

Conforme a lo anterior se evidenció que ningún Acuerdo Marco cumple o contempla la necesidad técnica plasmada en los documentos precontractuales para el presente proceso.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Ahora bien, teniendo en cuenta que el objeto a contratar es un servicio de características técnicas uniformes, porque los productos y servicios a adquirir son de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición y son ofrecidos en el mercado en condiciones equivalentes para quien lo solicite; en tal sentido, los servicios establecidos en la Ficha de Condiciones Técnicas fueron establecidos bajo características técnicas uniformes y patrones de desempeño y calidad estándar con el fin de que sean ejecutados bajo los mismos términos definidos técnicamente. Por tal motivo, la modalidad de selección a adoptar para el presente proceso de selección será el de selección abreviada por subasta inversa, consagrada en el artículo 2 literal a) de la Ley 1150 de 2007, así:

Ley 1150 de 2007:

ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

(….)

2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

(….)

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

(….)

a) *La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.*

   Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos;

(…)"

En tal sentido, el presente proceso de selección se realizará mediante la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica, conforme al Estatuto de Contratación de la Administración Pública y, en consecuencia, el régimen jurídico aplicable a la presente y al contrato que de ella se derive será el previsto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015 y demás normatividad reglamentaria y concordante aplicable a la materia.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Así mismo, el proceso se sujetará a lo dispuesto en el pliego de condiciones y a las adendas al mismo expedidas durante el desarrollo del proceso. Para aquellos aspectos no regulados en las normas anteriores, se aplicarán las normas comerciales y civiles pertinentes.

De conformidad con lo anterior, la modalidad de selección pertinente para contratar "*Prestar servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) bajo la modalidad de outsourcing para la administración de la infraestructura tecnológica de la entidad, incluidas las actividades de administración, gestión, operación, monitoreo y control especializado de la plataforma de respaldo, servidores, telefonía IP, aplicaciones, bases de datos, Microsoft Office 365, directorio activo, cloud services, seguridad informática y de la información, SOC, redes LAN y redes inalámbricas, correo electrónico, servicio de administración del centro de cómputo de la sede nacional y data center externo, servicios agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).*" corresponde a:

a) Licitación Pública _____

b) Selección Abreviada:

I. Para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por subasta Inversa **X**
II. Para la adquisición de bienes y servicios de características Técnicas Uniformes por compra de catálogo derivado de la celebración de acuerdos marco de precios____
III. Para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes en bolsas de productos___
IV. Para la Selección Abreviada de Menor cuantía_____
V. Prestación de servicio de salud ____
VI. Declaratoria de desierta de la licitación. ___
VII. Productos de origen o destinación agropecuarios____
VIII. Actos y contratos que tengan por objeto las actividades comerciales e industriales propias de las EICE y de las SEM_____
IX. Para la ejecución de: protección de personas amenazadas, desmovilización e incorporación, atención a población desplazada por la violencia, protección de derechos humanos y población en alto grado de exclusión_____
X. Contratación de bienes y servicios que se requieren para la defensa y seguridad nacional____

c) Concurso de méritos:

I. Abierto ____
II. Con precalificación___
III. Escogencia de intermediarios de seguros____

d) Contratación Directa:

I. Urgencia manifiesta. ___
II. Contratación de empréstitos____
III. Contratos interadministrativos ____
IV. Contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas ____
V. Encargo fiduciario ____
VI. Inexistencia de pluralidad de oferentes. ___
VII. Arrendamiento o adquisición de bienes inmuebles. ____
VIII. Prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión. ___

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

e) Mínima cuantía _____

3.3. Código (s) UNSPSC:

Código UNSPSC: 81111800 - Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
Código UNSPSC: 81111900 - Sistemas de recuperación de información
Código UNSPSC: 81112000 - Servicios de datos
Código UNSPSC: 81112200 - Mantenimiento y soporte de software
Código UNSPSC: 81112300 - Mantenimiento y soporte de hardware de computador
Código UNSPSC: 81161500 - Servicios de administración de acceso
Código UNSPSC: 81161600 - Servicio de Correo Electrónico y mensajería

4. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL.

A efectos de estimar el presupuesto del presente proceso de selección, la Dirección de Abastecimiento del ICBF adelantó un estudio de mercado, en donde se estimó que el valor para "*Prestar servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) bajo la modalidad de outsourcing para la administración de la infraestructura tecnológica de la entidad, incluidas las actividades de administración, gestión, operación, monitoreo y control especializado de la plataforma de respaldo, servidores, telefonía IP, aplicaciones, bases de datos, Microsoft Office 365, directorio activo, cloud services, seguridad informática y de la información, SOC, redes LAN y redes inalámbricas, correo electrónico, servicio de administración del centro de cómputo de la sede nacional y data center externo, servicios agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)*" es **VEINTICINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS DIEZ MIL SETECIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE ($25.454.610.762), p**incluido IVA, impuestos de ley y demás costos directos e indirectos, discriminado por vigencia así:

Servicio	Año 2023 Meses de operación 1 Valor Total Anual IVA incluido	Año 2024 Meses de operación 12 Valor Total Anual IVA incluido	Valor Total IVA incluido del servicio (Plazo de ejecución de 13,5 meses de los cuáles 13 meses son de operación
TOTAL ANUAL IVA INCLUIDO	$1.843.064.12	$23.611.546.638	**$25.454.610.762**

Conforme a lo anterior, el valor estimado del contrato será por el menor valor ofertado en la subasta realizada.

Nota 1. El valor de la oferta (IVA incluido) NO PODRÁ sobrepasar el valor del presupuesto oficial por vigencia y valores unitarios señalados para cada uno de los ítems, establecidos en el análisis del sector.

Lo anterior, se evidencia en el documento anexo **ESTUDIO de MERCADO o de SECTOR**, el cual forma parte integral del presente documento.

NOTA: Para esta contratación APLICA el estudio de mercado o de sector. SE ADJUNTA ANEXO.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

5. FUENTE DE LOS RECURSOS

El valor del contrato y/o proceso se encuentra respaldado por la disponibilidad presupuestal y/o vigencia futura relacionada en la plataforma SECOP II.

6. JUSTIFICACIONES DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN.

El procedimiento de selección del contratista está sometido a los principios de transparencia, selección objetiva e igualdad de derechos y oportunidades de los que se deriva la obligación de someter a todos los oferentes a las mismas condiciones definidas en la Ley y en el Pliego de Condiciones.

Cabe recordar que el Pliego de Condiciones y sus anexos forman parte esencial del contrato, es la fuente de derechos y obligaciones de las partes y elemento fundamental para su interpretación e integración, pues contiene la voluntad de la administración a la que se someten los proponentes durante el proceso de selección y el oferente favorecido durante el mismo lapso y, más allá, durante la vigencia del contrato.

El pliego de condiciones del presente proceso se estructurará en estricto apego de los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 5 de la ley 1150 de 2007, que estipula *"(…) 3. Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido."*

Conforme a lo anterior para la selección de la oferta más favorable a la entidad se tendrán en cuenta los factores establecidos en el artículo 2.2.1.2.1.2.1. y siguientes del Decreto 1082 de 2015, es decir, será la que presente el menor precio ofrecido de acuerdo con los criterios señalados en el pliego de condiciones.

Ahora bien, la capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y capacidad técnica serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje.

El ICBF realizará el análisis jurídico, financiero y técnico de las propuestas con el fin de determinar, de acuerdo con la Ley y las exigencias de este proceso de selección, cuales son hábiles. Una vez verificada la documentación exigida y si la propuesta cumple con todos los requerimientos de los estudios previos la propuesta será calificada hábil.

Durante el término de evaluación de las Propuestas, el ICBF podrá efectuar las verificaciones de la información entregada por los Proponentes que estime conveniente y/o necesaria.

El proponente deberá dar cumplimiento a los requisitos por medio de los cuales se verificará la capacidad jurídica, financiera, organizacional y el cumplimiento de las especificaciones técnicas que se señale en el pliego de condiciones.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

6.1 Criterios de Verificación:

Son requisitos y documentos mínimos habilitantes la **capacidad jurídica, la capacidad financiera, organizacional y el cumplimiento de las especificaciones técnicas** que la entidad ha definido como condiciones mínimas que deberán cumplir los proponentes para que su propuesta sea habilitada. Estos requisitos no otorgan puntaje y la entidad los verificará como **CUMPLE** o **NO CUMPLE.**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 1º del artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 y en los artículos 2.2.1.1.1.5.3, 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015, la Entidad procederá a verificar y evaluar las condiciones jurídicas, financieras y técnicas de los interesados en participar, con el propósito de habilitar las propuestas presentadas.

En el momento señalado en el pliego de condiciones los proponentes presentarán una propuesta completa, que incluya la información sobre la capacidad jurídica y técnica, capacidad financiera y la propuesta económica o inicial de precio.

En cumplimiento de lo previsto en el numeral 3° del artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, en el pliego de condiciones del proceso se establecerá cómo factor de selección la propuesta que presente el menor precio y permita la selección de la oferta más favorable al Instituto.

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1 .5.3. del Decreto 1082 de 2015, los requisitos habilitantes son:

a) Capacidad Jurídica.
b) Capacidad Financiera.
c) Capacidad Técnica.

6.1.1 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES JURÍDICOS (CUMPLE / NO CUMPLE)

Podrán participar en este proceso de contratación, personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, en forma individual, o constituyendo consorcio o unión temporal (Proponente plural), cuyo objeto social se relacione con el objeto de la presente contratación, que no se encuentren incursas en causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la Constitución y la Ley.

Adicionalmente, el objeto social de cada proponente ya sea persona natural, jurídica o las integrantes del consorcio o unión temporal deberá estar relacionado con el objeto del presente proceso de selección.

Todos los proponentes deben:

1. Tener capacidad jurídica para la presentación de la propuesta.
2. Tener capacidad jurídica para la celebración y ejecución del contrato.
3. Cumplir con la vigencia de la sociedad al momento de la presentación de la oferta, la cual deberá ser por lo menos igual al plazo estimado del contrato y tres (3) años más.
4. No estar incursos en ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, en la Ley 1150 de 2007, en la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones legales vigentes que consagran inhabilidades e incompatibilidades para contratar.
5. No presentar sanciones que impliquen inhabilidad para contratar con el Estado.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Un proponente no podrá presentar más de un ofrecimiento, en forma individual o como integrante de un consorcio o unión temporal o cualquier otra forma asociativa. En caso de que se incurra en esta prohibición, por sí o por interpuesta persona, el ICBF no tendrá en cuenta ninguno de los ofrecimientos y las propuestas que incurran en esta situación serán rechazadas.

De conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° "De la Selección objetiva" de la Ley 1150 de 2007, para acreditar la capacidad jurídica los proponentes deberán aportar con la propuesta la documentación, que se relaciona a continuación:

- Carta de presentación de la Propuesta, la cual deberá estar avalada por un ingeniero de sistemas y/o electrónico y/o de telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 20 de la ley 842 de 2003, quien debe anexar el documento de identidad, tarjeta profesional y el certificado vigente de registro y de los antecedentes disciplinarios de la profesión.
- Certificado de Existencia y Representación Legal del Proponente y/o Registro Mercantil con fecha de expedición no superior a 30 días a la fecha de cierre del proceso.
- Autorización de la Junta Directiva de Socios o Asamblea General (si lo requiere).
- Registro Único de Proponentes con fecha de expedición no superior a 30 días a la fecha de cierre del proceso.
- Certificado de cumplimiento de pago de aportes de Seguridad Social y Parafiscales de los últimos seis (6) meses a la fecha de cierre del proceso.
- Garantía de Seriedad de la Propuesta.
- Documento de confirmación del consorcio o de la Unión temporal. (Si aplica)
- Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía.
- Boletín de Responsables Fiscales – Se verificará por parte de la entidad
- Certificado del Sistema de Información y Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad -SIRI- Se verificará por parte de la entidad
- Certificado de Antecedentes Judiciales. – Se verificará por parte de la entidad
- Certificado de Antecedentes de la Policía Nacional de Colombia, la Consulta al RNMC (Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas de la Policía Nacional), de las personas naturales, el representante legal de la persona jurídica individual, de los representantes legales de los consorcios y uniones temporales y de los integrantes de estos. – Se verificará por parte de la entidad.
- Certificado de paz y salvo de obligaciones alimentarias de las personas naturales, el representante legal de la persona jurídica individual, de los representantes legales de los consorcios y uniones temporales y de los integrantes de estos con fecha de expedición no superior a 30 días a la fecha de cierre del proceso.
- Registro Único Tributario: Los proponentes deberán adjuntar junto con su propuesta el Registro Único Tributario emitido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- Control Preventivo de las Prácticas Colusivas, el oferente deberá diligenciar el FORMATO- CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN INDEPENDIENTE DEL PROPONENTE.

Nota: Los requisitos y documentos mencionados anteriormente serán desarrollados en el pliego de condiciones.

6.1.2 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES FINANCIEROS (CUMPLE / NO CUMPLE)

El objeto de la verificación de indicadores financieros es validar si los proponentes que presenten oferta en el marco de un proceso de selección cuentan con la capacidad financiera y organizacional mínima para cumplir con el objeto de la contratación.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

De acuerdo con lo señalado en los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015 y en el manual para elaborar estudios de sector de Colombia Compra Eficiente, los siguientes indicadores fueron establecidos con base en el análisis de los indicadores financieros de la muestra de empresas del sector detallado en el estudio de sector y/o costos.

6.1.2.1 REGISTRO UNICO DE PROPONENTESPERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, NACIONALES O EXTRANJERAS CON DOMICILIO EN COLOMBIA (INSCRITAS EN EL RUP)

Los interesados en el presente proceso de contratación y que sean personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras con domicilio en Colombia, deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes (RUP) con el fin de que la entidad realice la verificación de los requisitos habilitantes de carácter financiero de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 y el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012, los proponentes deberán allegar el Registro Único de proponentes expedido por la Cámara de comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario anteriores a la estipulada como fecha límite para presentar propuestas.

Cuando se renueve o actualice el RUP, la información que se modifica estará vigente hasta que la nueva información quede en firme.

Nota: En virtud de los Decretos No. 399 de 2021 y 579 de 2021 y aquellas normas que la adicionen las modifiquen y sustituyan, se expidieron medidas encaminadas a la reactivación económica, a través de las cuales se desarrolló la posibilidad de que en los procedimientos de selección se evalúe la capacidad financiera y organizacional de los oferentes teniendo en cuenta el mejor año fiscal del proponente de los últimos tres (3) años. En consecuencia, para los procesos de selección cuyo acto administrativo de apertura o invitación se publique a partir del 1 de julio de 2021, las entidades estatales al estructurar sus procedimientos de selección tendrán en cuenta información **VIGENTE Y EN FIRME** en el RUP, por lo que al evaluar las ofertas se verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de capacidad financiera y organizacional, con los indicadores del mejor año que se refleje en el registro de cada proponente. De esta manera, los oferentes podrán acreditar el cumplimiento de estos requisitos habilitantes con los mejores indicadores de los últimos tres (3) años.

Interesados constituidos en el 2023: Para aquellos casos en que el interesado se haya constituido en la vigencia 2023 y por esta razón en el RUP no conste la información del año 2022 la verificación se realizará con base en la información registrada en el RUP a la fecha de inscripción.

En caso de consorcios o uniones temporales, se deberá anexar a la propuesta el Registro Único de Proponentes de cada uno de los miembros del consorcio o de la unión temporal. La información financiera se realizará respecto de aquella información que se encuentre vigente y en firme por cada uno de sus miembros.

Para la habilitación financiera y organizacional se requiere que el interesado presente el Certificado del RUP **RENOVADO Y EN FIRME**, expedido bajo los fundamentos del Decreto 1082 de 2015.

6.1.2.1.1 INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA

El proponente deberá acreditar su capacidad financiera con el cumplimiento de los siguientes indicadores, los cuales miden la fortaleza financiera del interesado, de acuerdo con lo señalado en el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015:

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS | **Fecha: 17/10/2023**

INDICADOR	FORMULA	MARGEN SOLICITADO
Liquidez	Activo corriente sobre pasivo corriente	Mayor o igual a 1 vez
Nivel de endeudamiento	Pasivo total sobre activo total	Menor o igual a 0,65
Razón de Cobertura de intereses.	Utilidad operacional dividida por los gastos de intereses	Mayor o Igual a 1,5 veces
Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	Mayor o igual al 23% del presupuesto oficial
Patrimonio	Activo Total – Pasivo Total	Mayor o igual al 31% del presupuesto oficial

Cuando la cuenta de gastos de intereses sea igual a cero ($0), debido a que el proponente no tiene obligaciones financieras, ocasionando que la razón de cobertura de intereses resulte en indefinido o indeterminado, se considera que el proponente cumple con el indicador de Razón de Cobertura de Intereses.

Cuando el proponente cuente con un pasivo corriente igual a cero ($0) por lo que el índice de liquidez resulta indefinido o indeterminado, se considera que este cumple con el Indicador de Liquidez.

Interpretación:

- **Indicador de liquidez:** Es la capacidad financiera que tiene el proponente para cubrir las obligaciones a corto plazo con terceros, mediante la conversión en efectivo de sus bienes o derechos que son a corto plazo (Activo Corriente).
- **Nivel de endeudamiento:** Es el Porcentaje de obligaciones con terceros que tiene el proponente.
- **Razón de Cobertura de Intereses:** Es el número de veces que el proponente cuenta para cumplir con los gastos intereses.
- **Capital de trabajo:** Representa la liquidez operativa del proponente, es decir, el remanente con el que cuenta el proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo.
- **Patrimonio:** Mide la cantidad de recursos propios del proponente. “Es recomendable su uso cuando la Entidad Estatal requiere analizar la cantidad de recursos propios en términos absolutos cuando el proceso de contratación es muy alto y la Entidad debe asegurar la continuidad del proponente en el tiempo.

Nota 1: Para calcular los indicadores de los consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura deben multiplicarse los componentes de los indicadores (activos, pasivos, utilidad operacional y gastos de intereses) correspondientes a cada uno de sus integrantes por el porcentaje de participación en el consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, del resultado de sumar los valores obtenidos se calculan los indicadores solicitados. Para el cálculo del indicador de capital de trabajo, se tomará la sumatoria simple de los componentes (activo corriente y pasivo corriente) y de su resultado se calculará el indicador. Para el cálculo del indicador Patrimonio, se tomará la sumatoria simple de los componentes (activo total y pasivo total) y de su resultado se calculará el indicador

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

6.1.2.1.2 INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

El proponente deberá acreditar su capacidad organizacional con el cumplimiento de los siguientes indicadores, los cuales miden el rendimiento de las inversiones y la eficiencia en el uso de activos del interesado, acorde al numeral 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015:

INDICADOR	FORMULA	MARGEN SOLICITADO
Rentabilidad del Patrimonio (RP)	Utilidad Operacional / Patrimonio	Mayor o igual a 0,04
Rentabilidad del Activo (RA)	Utilidad Operacional / Activo Total	Mayor o igual a 0,02

Interpretación:

- **Rentabilidad del patrimonio:** Es la capacidad de generación de utilidad por cada peso invertido en el patrimonio.
- **Rentabilidad del Activo:** Es la capacidad de generación de utilidad por cada peso invertido en el activo.

Nota 2: Para calcular los indicadores de los consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura se multiplican los componentes de los indicadores (utilidad operacional, patrimonio y activo total) correspondientes a cada uno de sus integrantes por el porcentaje de participación en el consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, del resultado de sumar los valores obtenidos se calculan los indicadores solicitados.

6.1.2.2 INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Para garantizar la participación de las Personas Naturales o Jurídicas Extranjeras no inscritas en el Registro Único de Proponentes por no tener domicilio o sucursal en el país (Decreto 1082 de 2015), a estas no se les podrá exigir el requisito de inscripción en el registro único de proponentes. Las personas Naturales o Jurídicas extranjeras deberán presentar los Estados Financieros con el último corte a su país de origen debidamente firmados por el representante legal y por el Contador Público, acompañada del dictamen y sus notas y con traducción simple al idioma español, con los valores re-expresados a la moneda funcional colombiana, a la tasa de cambio de la fecha de cierre de los mismos, avalados con la firma de un Contador(a) Público(a) con tarjeta profesional expedida por la Junta Central de Contadores de Colombia. La información debe ser presentada en español y moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal, así mismo, diligenciar el **FORMATO - CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL** establecido en el pliego de condiciones debidamente firmado por el representante legal y contador público, en el cual especifique las cifras utilizadas para verificar la capacidad financiera y capacidad organizacional a título de requisito habilitante, es decir, si cumple o no cumple, la cual se evaluará teniendo en cuenta los indicadores financieros. El Contador(a) Público(a) que suscriba el anexo a título de requisito habilitante, es decir, si cumple o no cumple, la cual se evaluará teniendo en cuenta los indicadores financieros.

El Contador(a) Público(a) que suscriba el **FORMATO - CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL**, debe indicar en forma clara el nombre y número de Tarjeta Profesional, quien debe anexar certificado de antecedentes disciplinarios, expedido por la Junta

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Central de Contadores, este certificado debe estar vigente (no mayor a 3 meses de expedición) para la fecha de presentación de la propuesta y fotocopia de la tarjeta profesional.

Nota: La información del **FORMATO - CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL** estará sujeta a revisión frente a los estados financieros allegados por el oferente a la entidad, en caso de existir diferencias prevalece la información de los estados financieros. En caso de que la fecha de cierre fiscal sea diferente a 31 de diciembre, se debe anexar la normatividad que establezca la fecha de cierre en el correspondiente país.

6.1.2.3 PROPONENTES NO OBLIGADOS A INSCRIBIRSE EN EL RUP DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 6 DE LA LEY 1150 DE 2007 (Modificado por el art. 221, Decreto Nacional 019 de 2012)

Para la verificación de la Capacidad Financiera y Organizacional de entidades que no están obligadas a inscribirse en el Registro Único de Proponentes, Articulo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el art. 221, Decreto Nacional 019 de 2012 deberá presentar el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultado Integral a seis dígitos expresando claramente el saldo de gastos de intereses y la Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2022 y deben estar refrendados por el representante legal, contador Público y Revisor Fiscal cuando el proponente se encuentre obligado a tenerlo o por el Auditor Independiente.

El Contador Público y Revisor Fiscal o Auditor Independiente deben anexar copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios, expedido por la Junta Central de Contadores, este certificado debe estar vigente (no mayor a 3 meses de expedición) para la fecha de presentación de la propuesta.

Deberán allegar el **FORMATO - CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL** en el cual conste de manera discriminada y detallada cada uno de los valores de los indicadores solicitados, señalando las cuentas del Catálogo General de Cuentas de los estados financieros de donde se toma la información para efectos de verificar la capacidad financiera de estas entidades.

Nota: Para calcular los indicadores de los consorcios, uniones temporales se multiplican los componentes de los indicadores (activos, pasivos, utilidad operacional, patrimonio y activo total y gastos de intereses) correspondientes a cada uno de sus integrantes por el porcentaje de participación en el consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, del resultado de sumar los valores obtenidos se calculan los indicadores solicitados. Para el capital de trabajo se tomará la sumatoria simple de los componentes (activo corriente y pasivo corriente) y de su resultado se calculará el indicador. Para el cálculo del indicador Patrimonio, se tomará la sumatoria simple de los componentes (activo total y pasivo total) y de su resultado se calculará el indicador.

6.1.3 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES TÉCNICOS (CUMPLE / NO CUMPLE)

6.1.3.1 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

De conformidad con lo señalado en el numeral 1.2 (Descripción de la necesidad) del presente documento, el ICBF requiere contratar la prestación de servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) bajo la modalidad de outsourcing para la administración de la infraestructura tecnológica de la entidad, incluidas las actividades de administración, gestión, operación, monitoreo y control especializado de la plataforma de respaldo, servidores, telefonía IP, aplicaciones, bases de datos, Microsoft Office 365, directorio activo, cloud services, seguridad informática y de la información, SOC, redes LAN y redes inalámbricas, correo

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

electrónico, servicio de administración del centro de cómputo de la sede nacional y data center externo, servicios agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Por lo anterior, resulta fundamental que el proponente certifique que puede ejecutar a cabalidad el objeto y actividades que se pretenden contratar, garantizando el cumplimiento de la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas requeridas por el ICBF, las cuales se encuentran establecidas en la Ficha de Condiciones Técnicas y sus anexos.

Tanto por el conocimiento técnico del área, como por los resultados arrojados en la investigación de mercado, se hace evidente la solicitud de estos requerimientos mínimos, a fin de garantizar, dentro del marco presupuestal existente, la satisfacción de la necesidad del ICBF, garantizando que se contrate al proponente que cumplirá con las especificaciones técnicas mínimas requeridas.

La aceptación del **ANEXO – FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS Y SUS ANEXOS** se acreditará mediante la suscripción del **FORMATO – CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**, a través de la cual acepta la totalidad de las condiciones técnicas descritas dentro del documento referenciado.

6.1.3.2 EXPERIENCIA ESPECÍFICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

El oferente deberá acreditar su experiencia mediante la presentación de máximo diez (10) certificaciones de contratos ejecutados y terminados a satisfacción en los últimos siete (7) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, con entidades públicas o privadas, cuyo objeto o actividades se encuentre relacionada con servicios de TI en modalidad Outsourcing y/o Administración de Infraestructura Tecnológica dentro de los cuales se certifique la experiencia en al menos seis (6) de los siguientes servicios:

1. Administración de Centros de Cómputo
2. Aplicaciones
3. Bases de Datos
4. Directorio Activo y DNS
5. Herramientas de Gestión, Monitoreo y/o Administración de licenciamiento
6. Microsoft Office 365
7. Redes LAN y/o Redes WLAN
8. Respaldo (Back up)
9. Seguridad Informática
10. Servicios de Nube
11. Servidores y/o Almacenamiento
12. Telefonía

La sumatoria de estas certificaciones deberá ser igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial del proceso de selección expresado en SMLMV.

Se precisa que se solicita la experiencia en los últimos siete (7) años para garantizar que el objeto de los contratos aportados como experiencia, hayan correspondido al outsourcing y/o administración de infraestructura tecnológica moderna o de similares características a las del Instituto, toda vez que los procesos que involucran el uso y adquisición de tecnológica son de carácter dinámico. Para el caso del presente proceso, durante los últimos siete (7) años, la Entidad ha adecuado nueva infraestructura

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

tecnológica, así como nuevos requerimientos técnicos en relación con los servicios de outsourcing, adicionalmente, los proveedores han realizado innovaciones en los servicios de TI como en seguridad informática, licenciamiento productivo, servicios en nube; adicionalmente, de acuerdo con el Estudio de Sector, así como la consulta realizada en datos abiertos de Colombia, se encontró que en los últimos siete (7) años, se encuentra pluralidad de oferentes para procesos de Outsourcing o Administración de Infraestructura Tecnológica, motivo por el cual, el tiempo de las certificaciones es considerado para los últimos siete (7) años.

Nota 1: El proponente deberá señalar de forma clara, inequívoca, cuáles son las certificaciones con las cuales pretende validar la experiencia habilitante del proponente para lo cual deberá diligenciar el documento denominado **FORMATO - RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE.**

6.1.3.2.1 Verificación en el Registro Único de Proponentes - RUP

El comité técnico evaluador procederá a verificar directamente en el certificado del RUP, la siguiente información

a) Cumplimiento de los códigos de servicio

El proponente persona natural, jurídica, individual o plural deberá acreditar la experiencia con el certificado de inscripción, calificación y clasificación RUP de acuerdo con el clasificador de bienes y servicios expresado en tercer nivel, por lo que los contratos aportados deberán estar inscritos en al menos dos (2) de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios para este proceso:

CÓDIGO UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
81111800	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81111900	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Sistemas de recuperación de información
81112000	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de datos
81112200	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software
81112300	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de hardware
81161500	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de administración de acceso
81161600	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de correo electrónico y mensajería

En caso de proponentes plurales, cada integrante deberá acreditar mínimo una (1) certificación en cualquiera de los códigos señalados, en todo caso, en su sumatoria, el proponente deberá cumplir con dos (2) de los códigos del clasificador de Bienes y Servicios requeridos.

b) Valor ejecutado

El ICBF, verificará que la sumatoria de los contratos señalados para acreditar la experiencia, corresponda a un valor igual o superior al 50% del presupuesto oficial del proceso de selección expresado en SMMLV, así:

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

SMMLV
10972

Para efectos de calcular el valor ejecutado se tendrá en cuenta el valor reportado en el RUP. Si el contrato que se pretende hacer valer contiene varios proyectos o servicios diferentes a los que se requiere para acreditar la experiencia aquí requerida, se deberá aportar certificación discriminando dichos valores. Si el contrato que se acredita se realizó a través de un contrato ejecutado por un consorcio o unión temporal, el valor ejecutado se calculará teniendo en cuenta el porcentaje de participación que hubiese tenido en el mismo.

Se tomará el valor ejecutado del contrato al momento de la finalización, incluidas las adiciones y/o modificaciones, y se divide por el valor del SMMLV del año correspondiente a la terminación, de acuerdo con la siguiente tabla:

AÑO	SMLMV
2023	$1.160.000
2022	$1.000.000
2021	$908.526
2020	$877.803
2019	$828.116
2018	$781.242
2017	$737.717
2016	$689.455
2015	$644.350

6.1.3.2.2. Verificación de información adicional que no reposa en el RUP

Teniendo en cuenta que la experiencia en tercer nivel es muy general para verificar la experiencia especifica necesaria para la ejecución del presente proyecto, será necesario que el oferente aporte copia de los contratos o certificaciones de los consecutivos de los contratos registrados en el RUP. El comité técnico evaluador procederá a verificar que cumplan con las condiciones indicadas y adicionalmente:

OBJETO DE LOS CONTRATOS: La Entidad requiere verificar experiencia del proponente en contratos cuyo objeto o actividades se encuentre relacionada con servicios de TI en modalidad Outsourcing y/o Administración de Infraestructura Tecnológica dentro de los cuales se certifique la experiencia en al menos seis (6) de los siguientes servicios:

1. Administración de Centros de Cómputo
2. Aplicaciones
3. Bases de Datos
4. Directorio Activo y DNS
5. Herramientas de Gestión, Monitoreo y/o Administración de licenciamiento
6. Microsoft Office 365

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7. Redes LAN y/o Redes WLAN
8. Respaldo (Back up)
9. Seguridad Informática
10. Servicios de Nube
11. Servidores y/o Almacenamiento
12. Telefonía

A. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA

1. La verificación de la experiencia se realizará con base en la información que reporten los proponentes en el **FORMATO - RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA** dispuesto para tal fin y en los respectivos soportes de la información consignada en el mismo.
2. En el **FORMATO - RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA** el proponente deberá certificar, bajo la gravedad de juramento, que toda la información contenida en el mismo es veraz, al igual que la reportada en los documentos soporte. Este formato deberá entregarse firmado por el Representante Legal del proponente que sea persona jurídica; al igual para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, deberá ser firmado por el Representante Legal del consorcio o unión temporal.
3. En todo caso cuando se pretenda acreditar la experiencia exigida, el oferente deberá aportar la certificación expedida por la entidad contratante y suscrita por el funcionario competente en la que se reflejen como mínimo los siguientes requisitos:

   a) Nombre de la empresa Contratante.
   b) Dirección
   c) Teléfono
   d) Nombre del Contratista.
   e) Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros
   f) Número del contrato (si tiene).
   g) Objeto del contrato
   h) Actividades o obligaciones adelantadas.
   i) Estado del contrato (En caso tal, que la certificación no indique que el estado del contrato es terminado, el proponente podrá adjuntar la correspondiente acta de terminación debidamente suscrita)
   j) Fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de terminación (día, mes y año).
   k) Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año).
   l) Nombre y firma de quien expide la certificación. (La certificación deberá estar firmada por el funcionario competente para suscribirla).

4. Cuando exista diferencia entre la información relacionada en el **FORMATO - RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA** y la consagrada en los soportes presentados, prevalecerá la información de los soportes.
5. Así mismo, en el evento que las certificaciones no contengan la información que permita su evaluación, el proponente deberá anexar a la propuesta copia del contrato o de los documentos soporte que sean del caso, que permita tomar la información que falte en la certificación.
6. Los contratos verbales no serán tenidos en cuenta para acreditar experiencia. No serán válidas las certificaciones expedidas por el mismo contratista.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7. Cuando en la certificación no se indique el porcentaje de participación, deberá adjuntarse certificación del oferente individual o del integrante del oferente plural que desea hacer valer la experiencia, y/o documento de constitución del consorcio o Unión Temporal, en el cual conste dicho porcentaje de participación.
8. Si el contrato que se pretende hacer valer como experiencia fue cedido o recibido en cesión, la certificación deberá especificar la fecha de la cesión y discriminar el valor del contrato ejecutado por el cedente y el cesionario
9. El valor que se contabilizará para los efectos de los valores requeridos en este numeral será aquel que se certifique como ejecutado, es decir no se tendrá en cuenta el valor no ejecutado o total del contrato.
10. No se aceptarán las certificaciones de contratos que no se encuentren ejecutados en su totalidad.

B. REGLAS GENERALES PARA LA VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

1. Regla de sumatoria para el caso de consorcios y uniones temporales: Cuando la propuesta se presente en consorcio o unión temporal, la experiencia será la sumatoria de las experiencias de los integrantes que la tengan. Así mismo cuando se trate de consorcios o uniones temporales **cada uno de los miembros de ésta deberá presentar por lo menos un contrato que acredite la experiencia solicitada.**
2. La experiencia adquirida en consorcio o unión temporal será tenida en cuenta de acuerdo con el porcentaje de participación en la unión temporal o consorcio, en la cual fue adquirida.
3. Si el proponente adjunta a su propuesta certificaciones adicionales a las cinco (5) máximas requeridas por la entidad, se tendrán en cuenta las primeras relacionadas y/o allegadas en el Formato dentro de la propuesta de acuerdo con el número máximo de certificaciones, las cuales deberán estar inscritas y registradas en el RUP.
4. En caso de que se relacione más de un contrato en una sola certificación, para efectos de verificación se tomará la experiencia específica del proponente directamente relacionado con los servicios y/o actividades solicitadas por la entidad, de cada contrato individualmente considerado, en orden de mayor a menor valor ejecutado siempre que cumplan con las especificaciones establecidas en el presente documento y en el pliego de condiciones
5. Cuando el valor de los contratos con los cuales se pretende acreditar la experiencia se encuentre expresado en moneda extranjera:

    - Para el caso de contratos en dólares americanos, se hará la conversión a pesos colombianos con la TRM publicada en las estadísticas de la Superfinanciera de Colombia publicadas en su página oficial, para la fecha de suscripción del contrato certificado.
    - Cuando la experiencia reportada se haya facturado en moneda extranjera diferente al dólar americano, se realizará su conversión a dólares americanos de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas publicadas por la Superfinanciera de Colombia publicadas en su página oficial teniendo en cuenta la fecha de terminación del contrato certificado, y seguidamente a pesos colombianos.

6. El ICBF podrá, verificar y solicitar ampliación de la información presentada por el oferente para la acreditación de la experiencia hasta el momento previo a la realización de la subasta.
7. Cuando las certificaciones evidencien la imposición de cinco (5) o más multas durante la ejecución de uno o varios contratos, con una o varias entidades estatales, durante los últimos tres (3) años, o, haber sido objeto de declaratorias de incumplimiento contractual en por lo menos dos (2) contratos, con una o varias entidades estatales, durante los últimos tres (3) años o, haber sido objeto de imposición de dos (2) multas y un (1) incumplimiento durante una misma vigencia fiscal, con una o varias entidades

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

estatales, se entiende que se ha constituido una Inhabilidad por incumplimiento reiterado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 de la ley 1474 de 2011, por consiguiente se rechazará la oferta.

8. Cuando se pretenda acreditar experiencia en certificaciones de cumplimiento de operaciones del Mercado de Compras Públicas de la BMC expedida por la firma comisionista, deberá contener como mínimo los siguientes requisitos:

- Nombre de la firma comisionista.
- Dirección
- Teléfono
- Nombre del proponente.
- Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros.
- Nombre de la negociación.
- Objeto de la negociación.
- Número de la operación.
- Fecha de inicio y finalización de la negociación.
- Número de operaciones por negociación.
- Valor de la negociación
- Estado de la negociación
- Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año).
- Nombre y firma de quien expide la certificación. (La certificación deberá estar firmada por el funcionario competente para suscribirla).

Nota 1: El ICBF se reserva el derecho de comprobar la autenticidad de los documentos aportados, así como de verificar el cumplimiento a cabalidad de los contratos y/o certificaciones y/o documentos equivalentes que el oferente aporte.

Nota 2: En el evento en que las certificaciones no suministren toda la información solicitada, se podrá aportar actas de liquidación y/o acta terminación donde se acredite el recibo a satisfacción de los servicios junto con la copia del contrato y/o documento equivalente, siempre que de dichos documentos se pueda verificar todas las condiciones establecidas en el literal A de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.

Nota 3: La experiencia certificada por los oferentes en forma individual o como consorcios o uniones temporales, debe estar inscrita en el Registro Único de Proponentes (RUP), expedido por la Cámara de Comercio conforme las clasificaciones del Clasificador de Bienes y Servicios solicitadas, de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015.

Nota 4: El proponente cuya constitución sea inferior a tres (3) años, podrá acreditar la experiencia solicitada, aportando certificaciones de los socios, accionistas o constituyentes, conforme a lo establecido en el numeral 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015. Una vez vencido el plazo anterior se tomará en consideración la experiencia aportada por los socios accionistas o constituyentes siempre y cuando estos se mantengan dentro de la figura asociativa de acuerdo con la información registrada en el RUP.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

EXPERIENCIA DE LOS OFERENTES EXTRANJEROS

Tratándose de Oferentes Extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia, acreditarán la experiencia en iguales condiciones que a los Nacionales, exceptuando los requisitos Legales que no apliquen en virtud de la calidad del Proponente.

Deberán Acreditar la Experiencia por Medio de Certificaciones, cuyo objeto esté relacionado con el del presente Proceso de Contratación, la Acreditación de la Experiencia deberá cumplir las mismas calidades respecto al valor y demás definidas para los Oferentes Nacionales y/o aquellos Extranjeros con sucursal o domicilio en Colombia.

Todos los documentos soporten antes señalados deberán venir Consularizados o Apostillados (siempre que sean de Carácter Público), acompañados de Traducción simple al Castellano y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado, en caso de presentarse en Idioma diferente, conforme se defina en el documento del Pliego de Condiciones Electrónico.

6.1.3.3 CRITERIOS DIFERENCIALES HABILITANTES

Con el propósito de adoptar medidas afirmativas de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021, el ICBF a partir del análisis del sector determinó para el presente proceso de contratación la procedencia de la aplicación de criterios habilitantes diferenciales, precisando que el cumplimiento de los mismos se encuentra supeditado a la acreditación de la condición diferencial y que estos son excluyentes con relación a los requisitos habilitantes técnicos y financieros definidos en el presente documento.

6.1.3.3.1 ACREDITACION DE EXPERIENCIA DIFERENCIAL MIPYME

CRITERIO HABILITANTE DIFERENCIAL	CONDICIÓN DIFERENCIAL**
CANTIDAD DE CONTRATOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA Para certificar la experiencia, el Oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia, deberá acreditar mediante la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) la suscripción, ejecución y terminación de máximo de quince (15) Contratos ejecutados y terminados a satisfacción en los últimos siete (7) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, con entidades públicas o privadas, los cuales deberán ser relacionados en el **FORMATO – RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE**. **OBJETO U ACTIVIDADES DE LOS CONTRATOS:** Contratos cuyo objeto o actividades se encuentre relacionada con servicios de TI en modalidad Outsourcing y/o Administración de Infraestructura Tecnológica dentro de los cuales se certifique la experiencia en al menos seis (6) de los siguientes servicios: 1. Administración de Centros de Cómputo 2. Aplicaciones 3. Bases de Datos 4. Directorio Activo y DNS 5. Herramientas de Gestión, Monitoreo y/o Administración de licenciamiento 6. Microsoft Office 365 7. Redes LAN y/o Redes WLAN	Mipyme en el sistema de compras públicas

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

8. Respaldo (Back up)
9. Seguridad Informática
10. Servicios de Nube
11. Servidores y/o Almacenamiento
12. Telefonía

VALOR EJECUTADO

El ICBF, verificará que la sumatoria de los contratos señalados para acreditar la experiencia, corresponda a un valor igual o superior al **50% del presupuesto oficial** expresado en SMMLV, así:

SMMLV
10972

Nota 1: Para la acreditación de los presentes criterios habilitantes se aplicarán todas las reglas contempladas en el acápite de "Experiencia mínima habilitante del proponente" del presente documento, en concordancia con lo acá dispuesto.

Nota 2. Conforme a lo señalado en el parágrafo segundo del artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1860 de 2021, tratándose de proponentes plurales, el criterio diferencial habilitante de Mipyme en el sistema de compras públicas solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Nota 3: Los presentes criterios habilitantes diferenciales no excluyen al proponente de la obligatoriedad del cumplimiento de los requisitos habilitantes definidos en el numeral 6.1 del presente documento, salvo en lo dispuesto en el presente acápite.

Nota 4. ACREDITACIÓN DE LAS CONDICIONES DIFERENCIALES: Para efectos de la acreditación de las condiciones diferenciales respecto de los criterios habilitantes diferenciales antes enunciados, el proponente deberá presentar con su oferta, los documentos definidos a continuación:

ITEM	CRITERIO DIFERENCIAL	FORMA DE ACREDITACIÓN
1	Mipyme en el sistema de compras públicas.	En función de los criterios de clasificación empresarial, la acreditación se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

6.2. Criterios de Ponderación:

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el único factor de evaluación para el presente proceso de contratación es ***el menor precio ofertado.***

FACTORES DE ESCOGENCIA	
1.	Se adjudicará al proponente que cumpliendo las características mínimas técnicas exigidas y dentro del procedimiento de subasta, oferte el menor precio.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Teniendo en cuenta que los bienes que se pretenden adquirir son bienes de características técnicas uniformes y de común utilización y conforme con lo expresado en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el ofrecimiento más favorable corresponde a aquel que oferte el menor precio a la Entidad, por cuanto en este tipo de procesos de contratación el único factor de selección es el menor precio.

Así pues, los proponentes que se califiquen como HABILITADOS en los criterios habilitantes podrán participar en la Subasta Inversa Electrónica, para hacer mejorar el precio y buscar ofrecer el menor precio a la Entidad.

El procedimiento para la realización de la subasta será conforme lo establece el artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015.

6.2.1. COMPONENTE ECONÓMICO – OFERTA ECONÓMICA (PRECIO INICIAL)

El proponente deberá diligenciar el **FORMATO - OFERTA ECONÓMICA** y presentarlo en campo correspondiente en el Secop II, el cual sólo será abierto previo al inicio de la Subasta Inversa Electrónica, si y solo si, el oferente cumplió con los requisitos habilitantes.

Es importante indicar que el valor total de la oferta económica no debe ser superior al valor del presupuesto menos el 1%, lo cual corresponde a **$25.200.064.654**, so pena de rechazo.

Lo anterior, sin perjuicio de que el proponente realice un descuento por un margen mayor. Se resalta que este valor debe ser el mismo registrado en la Plataforma SECOP II, so pena de rechazo.

El valor de la oferta económica deberá corresponder al valor total de la sumatoria de los items registrados en el **FORMATO – PROPUESTA ECONOMICA** teniendo en cuenta las cantidades y meses de ejecución y será de la exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Así mismo, deberá tener en cuenta los gastos directos e indirectos que ocasione la ejecución del objeto contractual.

En el pliego electrónico de la plataforma SECOP II, se dispondrá para el diligenciamiento de la propuesta económica la siguiente pregunta:

> **OFERTA ECONOMICA (VALOR BASE PARA SUBASTA):** En esta pregunta el oferente deberá diligenciar el valor total ofertado el cual corresponde al valor total diligenciado en el FORMATO – PROPUESTA ECONOMICA.

La oferta económica deberá presentarse de conformidad con los señalado a través de la plataforma de SECOP II.

Se entenderá que en el valor señalado en la oferta están incluidos los impuestos, costos directos e indirectos y gastos de toda índole en que los proponentes puedan incurrir para la presentación de su oferta, legalización, ejecución y liquidación del contrato resultante de este proceso de selección, que estarán a cargo del proponente o contratista según el caso.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Se deberá tener en cuenta el precio techo establecido en el formato de propuesta económica el cual tiene incluido el IVA, y que surge del precio promedio del mercado establecido en el ESTUDIO DE SECTOR Y COSTOS, considerando que el precio ofertado no podrá exceder los valores unitarios establecidos, so pena de RECHAZO.

El ICBF está facultado para realizar las correcciones aritméticas necesarias para determinar el valor de la oferta, para tales efectos se verificará la oferta económica inicial tomando en consideración lo siguiente:

- Los errores e imprecisiones de tipo aritmético que sean cometidos por el oferente en su oferta económica inicial serán corregidos por la entidad y éste será el valor que tomará la entidad para efectos de la oferta económica.
- La corrección la realizará la entidad una vez se abran los sobres que contienen la oferta económica de los oferentes habilitados.
- Por error aritmético, se entiende aquel en que incurre el oferente cuando realiza una indebida operación matemática, pero con la certeza de las cantidades, requerimientos y valores.
- Las correcciones efectuadas a las OFERTAS de los oferentes, según el procedimiento anterior, serán de forzosa aceptación para éstos.

Los demás errores e imprecisiones cometidos por el oferente en el aspecto económico durante los lances que se realicen en la audiencia de subasta inversa no serán corregidos por la entidad, por lo tanto, vinculan legítimamente al oferente y lo obligan al cumplimiento de lo ofertado.

Si se presenta alguna discrepancia entre las cantidades expresadas en letras y números, prevalecerán las cantidades expresadas en letras.
El oferente no deberá anotar centavos. Los valores deberán aproximarse por exceso o por defecto al entero más cercano así: (i) si es superior a 50 centavos, se aproxima al entero siguiente; (ii) si es inferior a 50 centavos se baja al entero anterior y (iii) si es 50 centavos, el oferente deberá aproximarlo al entero superior o al inferior que él decida. En todo caso, si la cifra no está aproximada y aparece con 50 centavos, el ICBF aproximará al entero inferior. (Nota: Para evitar inconvenientes de decimales, se sugiere aplicar en Excel la fórmula de “REDONDEAR”).

En aplicación del principio de medición establecido en el régimen de Contabilidad Pública, expedido por el Contador General de la Nación, la cuantificación en términos monetarios debe hacerse utilizando como unidad de medida el peso colombiano, que es la moneda nacional. Por lo tanto, la propuesta económica deberá contener las cuantías o valores monetarios sin centavos.

La propuesta económica deberá presentarse y diligenciarse de conformidad con el anexo de OFERTA ECONÓMICA dispuesto directamente en la plataforma SECOP II, el cual será abierto en la fecha y hora indicados en el cronograma del proceso de acuerdo con la ficha técnica y a los demás aspectos expresados en este documento.

Nota 1: El oferente se comunicará con el ICBF solamente a través de la plataforma de Secop II para efectuar el simulacro y evento de subasta, es decir, donde recibirá comunicaciones o notificaciones dentro del evento de subasta.

Nota 2: Una vez presentada y conocida por la entidad la oferta económica (precio inicial), no podrá ser completada, adicionada, modificada, mejorada, o reformulada.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Nota 3: El valor del contrato a suscribir será por el valor total de la oferta ganadora en la subasta inversa, el cual se ejecutará de acuerdo con los valores unitarios resultantes de la subasta inversa o el valor de la propuesta económica por cada ítem en el caso de que se trate de un único oferente o habilitado. El oferente debe tener en cuenta dentro del contenido de la oferta, estarán a cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos, si a ello hubiere lugar.

Nota 4: El proponente que resulte adjudicatario, en caso de que haya lugar, deberá ajustar y allegar su oferta económica final de acuerdo con el decremento resultante de la subasta, máximo al día hábil siguiente de la adjudicación, incluyendo los valores unitarios finales de conformidad con el decremento proporcional resultante en la subasta electrónica efectuada.

Nota 5: PROCEDIMIENTO CUANDO EXISTA UN ÚNICO PROPONENTE HABILITADO O SOLO UNO SE ENCUENTRE HABILITADO. Teniendo en cuenta lo dispuesto por el numeral 5° del Artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, El ICBF informa a los interesados que cuando solo se haya presentado un solo proponente o exista sólo un proponente habilitado, siempre y cuando su oferta inicial cumpla con lo señalado en el pliego, no se llevará a cabo la subasta inversa y se procederá a adjudicar el contrato con valor ofertado por el proponente en su oferta económica.

6.2.2. MARGEN MÍNIMO DE MEJORA

La subasta inversa busca encontrar el precio mínimo al que el mercado está dispuesto a vender un bien o servicio. Si el decremento mínimo es muy pequeño el evento de subasta puede llegar a ser muy largo. Si es muy grande, podrían dejar de materializarse ahorros potenciales para la Entidad. Considerando lo anterior y después de los análisis efectuados, la Dirección de Abastecimiento recomienda un margen mínimo de mejora del 1% sobre el presupuesto total.

La recomendación anterior se realiza considerando la sumatoria de los precios unitarios por escenario, así como los márgenes mínimos de mejora establecidos por el ICBF en procesos anteriores para contratar el mismo servicio (ver numeral 2.2.1 - Histórico de contratación ICBF) y los definidos por otras entidades para procesos de contratación con objetos similares a los del presente proceso (ver numeral 2.2.2 – Contrataciones adelantadas por otras entidades) del documento Estudio de Sector.

6.3 Obligación en materia de Acuerdos Comerciales:

Atendiendo al Art. 2.2.1.2.4.1.2 del Decreto 1082 de 2015, entendiendo que la contratación a realizar se encuentra cobijada por los siguientes acuerdos comerciales.

El principio de reciprocidad también se aplicará para los países que forman parte de la Comunidad Andina, extensivo únicamente a los prestadores de servicios.

ACUERDOS COMERCIALES		VIGENTE	ENTIDAD ESTATAL CUBIERTA	VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
Alianza del Pacífico	Chile	SI	SI	SI	32	NO
	México	SI	SI	SI	32	NO
	Perú	SI	SI	SI	32	NO

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Canadá		SI	SI	SI	32	NO
Chile		SI	SI	SI	32	NO
Corea		SI	SI	SI	32	NO
Costa Rica		SI	SI	SI	32	NO
Estados Unidos		SI	SI	SI	32	NO
Estados AELC		SI	SI	SI	32	NO
México		SI	SI	SI	NO	SI
Triángulo Norte	El Salvador	SI	SI	SI	NO	SI
	Guatemala	SI	SI	SI	NO	SI
	Honduras	SI	NO	N/A	N/A	NO
Unión Europea		SI	SI	SI	32	NO
Israel		SI	SI	SI	32	NO
Reino Unido e Irlanda del Norte		SI	SI	SI	32	NO
Comunidad Andina		SI	SI	SI	NO	SI

Lo anterior, teniendo en cuenta las reglas previstas en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente.

7. OBLIGACIONES.

7.1 Obligaciones del Contratista.

7.1.1 Obligaciones Generales del Contratista:

7.1.1.1 Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y el ICBF.

7.1.1.2 Constituir y allegar al ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

7.1.1.3 Participar y apoyar al ICBF en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.

7.1.1.4 Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.

7.1.1.5 Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta el ICBF a través del supervisor de este, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.

7.1.1.6 Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera.

7.1.1.7 Presentar la factura de conformidad con la forma de pago estipulada en el contrato, junto con el informe de las actividades realizadas para cada pago.

7.1.1.8 Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos de terceros, sin la previa autorización escrita del ICBF.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.1.9 Devolver al ICBF, una vez finalizada la ejecución del contrato, los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones, debidamente organizado de conformidad con las reglas del Archivos General de la Nación y los lineamientos de la Dirección Administrativa.

7.1.1.10 Colaborar con el ICBF en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.

7.1.1.11 Utilizar la imagen del ICBF de acuerdo con los lineamientos establecidos por este, salvo autorización expresa y escrita de las partes, no se podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.

7.1.1.12 Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y parafiscales, de acuerdo con la normatividad vigente, aportando los soportes de pago correspondientes.

7.1.1.13 Respetar la política medioambiental del ICBF, política que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales, como el agua y la energía, racionamiento de papel, norma sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales.

7.1.1.14 Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo “Buenas prácticas en la Gestión Contractual” del Manual de Contratación vigente.

7.1.1.15 Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la consignación, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato. PARÁGRAFO: Las consignaciones a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el supervisor del contrato.

7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista:

7.1.2.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO

7.1.2.1.1 Administrar y monitorear 7X24X365 la operación de la infraestructura del Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección General y el Centro de Datos Principal.

7.1.2.1.2 Establecer un canal de comunicaciones de 10Gbps o fibra oscura entre los Centros de Datos.

7.1.2.1.3 Llevar el registro continuo durante la ejecución del contrato de fallas, problemas, soluciones, acciones desarrolladas, respaldos, recuperaciones, trabajos realizados y en general todos los detalles de la operación en la herramienta de gestión HelpPeople donde se registran los incidentes, requerimientos, problemas y cambios, incluyendo la CMDB, con los insumos de información provistos por el ICBF y a partir del descubrimiento automático o manual de inventario de la herramienta de gestión y monitoreo provista por el ICBF.

7.1.2.1.4 Entregar información actualizada de los equipos que administra para la alimentación de la CMDB del ICBF cuando este la requiera, la CMDB será administrada por el Contratista de Mesa de Servicios.

7.1.2.1.5 Diseñar, documentar y mantener actualizados los procesos, procedimientos, lineamientos e instructivos del servicio y la administración de Centro de Cómputo de la sede de la Dirección General.

7.1.2.1.6 Proveer los suministros y consumibles requeridos para una correcta operación del Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección General, en los elementos: UPS de 30 KVA, aires acondicionados, sistema de control de incendios, sistema de control de ambiente y piso técnico, asegurando la prestación del servicio y llevando un registro actualizado de la

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

utilización de los suministros y consumibles. Se debe incluir un cambio de baterías en el tercer año, así como la respectiva disposición de las baterías de residuo, antes de la etapa de transición de salida.

7.1.2.1.7 Gestionar las condiciones ambientales y técnicas necesarias para el funcionamiento adecuado del centro de cómputo de la sede de la Dirección General entregadas por el ICBF, en caso de daño en algún componente este deberá ser arreglado o reemplazado (incluyendo instalación y materiales) en forma inmediata por el Contratista con el fin de normalizar la operación.

7.1.2.1.8 Acompañar al personal técnico que adelante trabajos (cualquier actividad) en el Centro de Cómputo del ICBF durante el desarrollo de su labor, previa comunicación del ICBF al Contratista.

7.1.2.1.9 Realizar la gestión, administración y monitoreo para el correcto funcionamiento de los sistemas que componen el Centro de Cómputo tales como:

- Aires acondicionados.
- Sistema de puesta a tierra.
- Sistema de detección de incendios.
- Sistema eléctrico regulado UPS 30 KVA.
- Control de seguridad física (seguridad perimetral, sistemas de vigilancia, sistemas de control de accesos).
- Circuito cerrado de televisión (CCTV).

Nota: El ICBF entregará al Contratista los elementos mencionados con su respectivo inventario.

7.1.2.1.10 Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo incluyendo partes, repuestos e instalación de los siguientes equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General:

- Sistema Control de Incendios.
- Transformador de aislamiento.
- Aires Acondicionados
- Sistema de control de acceso biométrico
- Sistema eléctrico regulado y no regulado (tableros eléctricos) incluyendo sus componentes.
- Sistema eléctrico regulado UPS 30 KVA y 250 KVA.

7.1.2.1.11 Mantener actualizada la información de los elementos que componen el Centro de Cómputo de la sede de la Dirección General, los cuales incluyen entre otros:

- Mapas e inventario de racks y/o equipos al servicio de ICBF alojados en ellos.
- Mapas distribución sistema contra incendio.
- Diagramas unifilares de tableros, puesta a tierra y sistemas eléctricos.
- Inventario de equipos con marca, modelo y referencia, incluyendo:
- Sistema contra incendio.
- Aires acondicionados y climatización.
- Trasformador de aislamiento.
- Gestión de alarmas.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

- Control de seguridad (seguridad perimetral, sistemas de vigilancia, sistemas de control de accesos).
- Sistema eléctrico regulado UPS 30 KVA
- Topología del Data Center Principal y Centro de Cómputo

7.1.2.1.12 Implementar los niveles de seguridad física necesarios para proteger todos los equipos que se encuentran en el centro de cómputo de la sede de Dirección General. Estas medidas de seguridad también aplican en el evento que el ICBF incorporen nuevos equipos propiedad de la Entidad o equipos de terceros para proyectos o pilotos, éstos se reportarán con debida antelación al Contratista para que sean incorporados en su esquema de seguridad.

7.1.2.1.13 Disponer en calidad de servicio y durante toda la etapa de operación, una UPS de 250 KVA con transformador de aislamiento de entrada y salida, para la Dirección General del ICBF, incluyendo su instalación, soporte y mantenimiento, así como reemplazo de partes a todo costo.

7.1.2.1.14 Realizar la inspección del control de incendio y en caso de requerirse, realizar la recarga del sistema FM200.

7.1.2.2 APLICACIONES

7.1.2.2.1 Planear, documentar y coordinar el despliegue y puesta en producción de la infraestructura para los proyectos de software, de acuerdo con el procedimiento interno del ICBF de puesta en producción de proyectos de software.

7.1.2.2.2 Conocer, analizar e interpretar contadores relacionados con las aplicaciones y correlacionarlos con contadores de base de datos, comportamiento de la infraestructura y sistema operativo.

7.1.2.2.3 Proponer, diseñar, administrar, monitorear y configurar esquemas de alta disponibilidad que se requieran para el montaje de Clúster, Network Load Balancing (NLB), balanceo por hardware u otros de similares o mejores características que se determine, utilizando el hardware y el software proporcionado por el ICBF.

7.1.2.2.4 Realizar el despliegue, emitir recomendaciones de mejores prácticas en configuración y optimización y puesta en producción de las aplicaciones que se implementen durante la ejecución del contrato siguiendo para ello el procedimiento interno del ICBF para puesta en producción de proyectos de software.

7.1.2.2.5 Entregar mensualmente, o por solicitud del ICBF, informes sobre los incidentes o mejoras que se efectúen sobre las aplicaciones y las acciones tomadas sobre cada caso.

7.1.2.2.6 Cumplir con las tareas, compromisos y solicitudes en los tiempos establecidos y acordados en los planes de trabajo para la administración del servicio de aplicaciones que se presenten durante la vigencia del contrato.

7.1.2.2.7 Generar, implementar y documentar estándares para la instalación, administración y monitoreo de performance de aplicaciones previa aprobación por parte del ICBF.

7.1.2.2.8 Mantener actualizado el inventario de Aplicaciones de acuerdo con el formato establecido entre el Contratista y el ICBF. Además, generar mapas de servidores de aplicaciones, bases de datos, componentes de software, conexiones lógicas y físicas y mantenerlos actualizados mensualmente.

7.1.2.2.9 Garantizar que los resultados finales de los informes, revisiones del servicio y diagnósticos, que le sean encomendados, cumplan las especificaciones de calidad y plazos que se hayan acordado previamente para cada caso.

7.1.2.2.10 Informar los riesgos de operatividad, seguridad y degradación del servicio identificando puntos críticos y definiendo e implementando acciones previa autorización del ICBF.

7.1.2.2.11 Recopilar y guardar la información con las estadísticas de aplicaciones como lo son: concurrencia por usuario, número de usuarios que visitan la aplicación (horas, días y por mes), páginas más solicitadas, cantidad de tráfico, duración de las visitas, origen de la conexión, páginas de entrada y salida, código de respuesta (HTML) y concurrencia de usuarios. Estas estadísticas deben ser visualizadas por la entidad a través de una herramienta suministrada por el contratista.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.2.12 Realizar el apoyo cuando se requiera para implementar, configurar o Instalar los ambientes de prueba o pre productivos de los sistemas de información del ICBF.

7.1.2.3 BASES DE DATOS

7.1.2.3.1 Responder por la administración, operación, monitoreo y mantenimiento de la plataforma de base de datos, así como la ejecución de todas las tareas recurrentes, programadas y no programadas para mantener en estado de operación óptima y eficiente las bases de datos del ICBF.

7.1.2.3.2 Realizar un Informe mensual sobre el comportamiento y performance de las bases de datos que incluya como mínimo: informe de bloqueos (deadlock), recomendaciones, comportamiento estadístico de las bases de datos, recomendaciones de mejoras para optimizar las bases de datos, así como también: tablas a particionar, vistas, índices, top 10 de sentencias que consuman más recursos.

7.1.2.3.3 Llevar bitácora de control de las bases de datos y sus componentes del ICBF, incluyendo como mínimo crecimiento mensual, almacenamiento disponible, incidentes, ejecución de backup, tareas automáticas, análisis de errores, optimización de procesos y alertas debe ser un anexo para el informe mensual de gestión.

7.1.2.3.4 Definir, documentar y comunicar las políticas, procedimientos, planes de mantenimiento y estándares de las bases de datos con previa aprobación del ICBF.

7.1.2.3.5 Brindar apoyo técnico y proponer activamente recomendaciones y buenas prácticas tanto de configurar de base de datos como de desarrollo de consultas transact o procedimientos almacenados, tendientes a optimizar el uso de recursos, asegurar la disponibilidad, seguridad, integridad, consistencia, continuidad, operación y buen desempeño de las bases de datos del ICBF.

7.1.2.3.6 Dar respuesta a las consultas técnicas realizadas por el ICBF, asesorando en el mejoramiento y optimización de recursos, con el fin de garantizar la disponibilidad y buen desempeño de las bases de datos en los tiempos definidos por El ICBF.

7.1.2.3.7 Instalar, administrar y soportar bases de datos Oracle 10G o superior, MySQL y MariaDB, administrar y configurar RMAN (Recovery Manager).

7.1.2.3.8 Administrar, configurar y automatizar tareas de mantenimiento y optimización de los motores de bases de datos a través de las herramientas propias del motor de base de datos o que el Contratista suministre.

7.1.2.3.9 Mantener actualizado el inventario de Base de Datos de acuerdo con los formatos establecidos en conjunto con el ICBF.

7.1.2.3.10 Documentar, mantener actualizada y entregar al final del contrato o cuando se requiera, en formatos acordados con el ICBF, la base de datos del conocimiento y de configuraciones en cada servidor de base de datos: Gestión de configuración, Gestión de problemas, Gestión de cambios entre otras.

7.1.2.3.11 Presentar recomendaciones sobre el diseño, configuración, arquitectura de todos los componentes y servicios de los motores de bases de datos.

7.1.2.3.12 Identificar consultas a optimizar y suministrar recomendaciones y mejores prácticas en la construcción de sentencias SQL.

7.1.2.3.13 Generar y presentar un cronograma de las actividades de mantenimiento de las bases de datos con fechas de ejecución y responsables, el cual debe ser validado por el ICBF.

7.1.2.3.14 Realizar los traslados físicos de las bases de datos, bajo solicitud y aprobación del ICBF, mediante un proceso de control de cambios, previa aprobación del comité de control de cambios.

7.1.2.3.15 Realizar pruebas de carga, estrés y seguridad sobre ambientes de prueba o pre productivos para dimensionar su capacidad y concurrencia de usuarios sobre las bases de datos de los sistemas de información actuales y nuevos

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

proyectos que se implementen durante la duración del contrato. El proveedor debe proporcionar software especializado para realizar estas labores.

7.1.2.4 DIRECTORIO ACTIVO Y DNS

7.1.2.4.1 Realizar la instalación, configuración, administración y monitoreo a nivel de servicios DNS, políticas GPO y demás publicados en Directorio Activo.
7.1.2.4.2 Administrar las herramientas para el manejo de bases de datos de Directorio Activo y DNS.
7.1.2.4.3 Realizar las recomendaciones necesarias para que el sistema de Directorio Activo y DNS funcione de la manera más adecuada.
7.1.2.4.4 Configurar y monitorear a nivel de directorio activo las políticas de acceso a recursos, en seguimiento a las directivas emitidas por el ICBF (con fases de prueba y aplicación).
7.1.2.4.5 Administrar la seguridad de las plataformas en lo relacionado con los sistemas de autenticación (crear, deshabilitar, eliminar, modificar datos y cambiar claves a los usuarios).
7.1.2.4.6 Controlar y monitorear la frecuencia en fallos de autenticación de red (bloqueo de cuentas) mediante el uso de una herramienta que permita la identificación del origen del bloqueo.
7.1.2.4.7 Controlar y monitorear la frecuencia de expiración y bloqueos por inactividad de cuentas de usuarios.
7.1.2.4.8 Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones necesarias para el óptimo funcionamiento del Directorio Activo y DNS, previa verificación del ICBF.
7.1.2.4.9 Realizar las configuraciones necesarias para asegurar la conectividad entre los servidores y los equipos activos de red de los centros de cómputo tanto del ICBF como Externos.
7.1.2.4.10 Monitorear y soportar la conectividad entre los servidores y los equipos activos de red de los centros de cómputo tanto del ICBF como Externos, y debe solucionar cualquier incidente que afecte la conectividad entre los servidores y los equipos activos de red de los Datacenter del ICBF y externos que estén al servicio de la operación del ICBF.
7.1.2.4.11 Tomar medidas adecuadas para garantizar la seguridad del Directorio Activo y la información que contiene, incluyendo la implementación de políticas de seguridad, la prevención de acceso no autorizado y la realización de copias de seguridad regulares.
7.1.2.4.12 Creación de políticas de grupo (GPO), que permitan implementar configuraciones específicas para uno o varios usuarios, equipos y/o servidores dentro del dominio icbf.gov.co de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
7.1.2.4.13 Analizar y garantizar el estado de replicación de los controladores de dominio del dominio ICBF.

7.1.2.5 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

Centro de Monitoreo y Gestión

7.1.2.5.1 Contar con un Centro de Monitoreo y Gestión encargado del monitoreo y atención de primer nivel de cualquier tipo de incidente que se presente en las plataformas de servicios.
7.1.2.5.2 Monitorear los servicios en tiempo real por medio de herramientas automatizadas propias del ICBF y/o Contratista que envíen notificaciones a la herramienta de Mesa de servicio de acuerdo con su nivel de criticidad y cuya información permita generar acciones proactivas.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.5.3	Monitorear 7X24X365 los recursos de los servidores de las aplicaciones, bases de datos y servicios, identificar disponibilidad e indisponibilidad, tiempos de respuesta y desempeño de cada aplicación. Emitir recomendaciones mensualmente para la optimización, realizar diagnósticos y análisis de seguimiento.
7.1.2.5.4	Generar alertas automáticas dirigidas al personal del ICBF bajo determinados eventos. El personal al que se le deben enviar las alertas y el tipo de eventos que las generan serán determinados por el ICBF en la Etapa de Transición y podrán ser modificadas en cualquier etapa del proyecto.
7.1.2.5.5	Configurar las acciones automáticas ante caídas del servicio, mediante envío de popup, e-mail, mensajes de consola, etc. El personal designado por el ICBF deberá recibir mensajes de notificación a los teléfonos móviles (Mensajería Instantánea, Email), cuando se presenten caídas de los Servicios.
7.1.2.5.6	Monitorear el uso de recursos lógicos de los dispositivos a través de los agentes activos instalados para tal efecto.
7.1.2.5.7	Identificar en forma temprana posibles fallas en los sistemas y dispositivos de los servicios.
7.1.2.5.8	Actuar de inmediato ante la aparición de incidentes o alarmas para buscar su solución. El CMG (Centro de Monitoreo y Gestión) constituye un primer nivel de atención y deberá generar un caso para atención de segundo nivel.
7.1.2.5.9	Brindar Información al contratista de Mesa de Servicio y al ICBF en el caso de indisponibilidad de alguno de los servicios, de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.
7.1.2.5.10	Ejecutar y registrar la gestión realizada en la herramienta de Mesa de Servicio, frente a incidentes, problemas y cambios en el procesamiento, y cumplir con el escalamiento según corresponda y según lo especificado en el Manual de Procedimientos.
7.1.2.5.11	Completar la categorización o recategorizar los incidentes asignados ya sea por Mesa de Servicio o por la Herramienta de gestión en caso de ser necesario.
7.1.2.5.12	Aplicar los parches de mantenimiento de software preventivo y correctivo (parches, fixes o service packs) del software de monitoreo para corregir defectos.
7.1.2.5.13	Definir y mantener actualizada, en asocio con ICBF, la lista de contactos para el escalamiento del servicio de monitoreo.
7.1.2.5.14	Informar al contratista de mesa de servicio que administra la CMDB el ingreso de un nuevo hardware y software que soportan los sistemas de información del ICBF.

Herramientas de Monitoreo, Gestión y Seguridad

7.1.2.5.15	Garantizar la gestión y el monitoreo de la Infraestructura desde el primer día de la operación mediante la herramienta propiedad del ICBF. Nota: El contratista deberá contar con al menos una herramienta complementaria a la herramienta principal SystemCenter, en los casos en que no pueda realizar el monitoreo de uno o varios elementos, de tal forma que permita al contratista presentar evidencia total, del monitoreo permanente y gestión de los elementos en las mismas condiciones descritas en el presente documento. Para presentar los informes de monitoreo en caso de usar herramientas complementarias, el contratista deberá unificar los resultados.
7.1.2.5.16	Implementar y operar los todos módulos System Center y Azure Operations Management Suite que estén disponibles en el ICBF para el monitoreo y control de la infraestructura el ICBF. El ICBF podrá solicitar la implementación y/o modificación, técnica, funcional y operativa de cualquiera de los módulos de la suite System Center y Azure Operations Management Suite. Toda implementación, modificación y/o configuración, bases de datos que estén sobre System Center y Azure Operations Management Suite, será total propiedad del ICBF, las mismas deben alinearse a los procedimientos y lineamientos que el ICBF disponga para tal fin, debe cumplir con las buenas prácticas del fabricante y al final del contrato deben ser entregadas debidamente documentadas.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 17/10/2023
7.1.2.5.17	Definir, administrar y monitorear las políticas de actualización de parches para servidores, computadoras de usuarios finales y otros dispositivos actualizables como tabletas y móviles según sea el caso, por medio de WSUS o cualquier otra herramienta disponible para mantener actualizada la seguridad de los sistemas operativos.	
7.1.2.5.18	Garantizar el debido funcionamiento de WSUS integrado con SystemCenter durante toda la ejecución del contrato.	
7.1.2.5.19	Presentar informe mensual de herramientas de gestión y monitoreo donde se incluya el estado y gestión de estas.	
7.1.2.5.20	Realizar y/o Actualizar toda la documentación que el ICBF requiera respecto al servicio de Herramientas de Gestión y Monitoreo, la documentación debe estar alojada en los repositorios que el ICBF designe para tal fin.	
7.1.2.5.21	Usar la Suite System Center para cumplir los requerimientos del presente documento a nivel de herramientas, en caso de necesitar algún módulo de System Center o Azure Operations Management Suite no implementado, El Contratista podrá implementar y operar el mismo en pro del beneficio y utilización de herramientas propias del ICBF.	
7.1.2.5.22	Implementar, mejorar, optimizar o actualizar los servicios de los distintos módulos de SystemCenter y Azure Operations Management Suite con el fin de realizar la gestión de Administración, Gestión y Monitoreo acordes a las necesidades del ICBF y su infraestructura tecnológica.	
7.1.2.5.23	Utilizar System Center y Azure Operations Management Suite para resolver cualquiera de los requerimientos del presente anexo técnico, siempre y cuando la herramienta lo realice de forma nativa o con los módulos certificados por fabricante para este fin (Configurations y Management Packs), en caso de que el módulo o la funcionalidad no esté implementada El Contratista deberá implementarla, administrarla y gestionarla, con el personal idóneo y aprobado por el ICBF; Antes y durante la implementación de cualquier modulo debe realizar las integraciones pertinentes con otros servicios y/o contratos dentro del marco del presente anexo técnico, toda implementación y/o acción debe quedar debidamente documentada.	
7.1.2.5.24	Suministrar las herramientas adicionales que considere necesario para el cumplimiento del presente previo concepto-consulta técnica del fabricante o su documentación publicada, de las herramientas que están como propiedad del ICBF donde se evidencie el no cumplimiento del requerimiento específico, esto en caso de que la Suite System Center o Azure Operations Management Suite o las herramientas antes expuestas no cumplan algún requerimiento del presente capitulo.	
7.1.2.5.25	Suministrar toda la infraestructura, Licenciamiento, Bases de Datos, Sistemas Operativos, recursos físicos o lógicos necesarios para el funcionamiento de las herramientas que sean de su propiedad, o que use en el marco de la ejecución de este contrato. En caso de suministrar herramientas de monitoreo y gestión adicionales estas deben ser de dedicación exclusiva del ICBF durante la ejecución del Contrato.	
7.1.2.5.26	Mantener, Administrar y Operar las herramientas de gestión que están actualmente implementadas en el ICBF.	
7.1.2.5.27	Suministrar Herramienta(s) en caso de que las herramientas del ICBF de forma comprobada técnicamente no cumplan algún requerimiento que se solicite.	
7.1.2.5.28	Implementar y configurar los dashboard que el ICBF solicite durante la ejecución del contrato en el marco de los servicios con que cuenta la entidad e implementarlo y/o publicarlo a través de los medios y/o dispositivos que el ICBF designe para este fin.	
7.1.2.5.29	Permitir la generación de notificaciones de eventos y alarmas en tiempo real para la creación automática de tickets para la herramienta de gestión de mesa de servicio del ICBF y que éstas también lleguen al personal designado por el ICBF.	
7.1.2.5.30	Programar y realizar transferencias de conocimiento con la duración que se necesite en lo que concierne a la operación, dirigidas al personal que el ICBF designe, donde se incluya: herramientas de gestión, monitoreo y diagnóstico provistas por El Contratista y las demás herramientas que se utilicen durante el desarrollo del proyecto. Las transferencias de conocimiento deben realizarse de manera periódica cuando existan actualizaciones sobre las herramientas o cambios en el personal designado por el ICBF.	

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.5.31 Gestionar la administración y monitoreo de todos los Ítems solicitados en el capítulo de herramientas de gestión y monitoreo del presente documento, a través de las herramientas propias del ICBF y/o suministradas por El Contratista en caso de ser necesario, permitiendo generar esquemas de monitoreo personalizables y accesibles.

Administración y Monitoreo de Puntos Finales

7.1.2.5.32 Gestionar el monitoreo para todos los EndPoints productivos, activos o de contingencia que el ICBF designe, a través de las herramientas propias del ICBF o suministradas por El Contratista en caso de ser necesario, permitiendo generar esquemas de monitoreo personalizables y accesibles.

7.1.2.5.33 Parametrizar y monitorear todos los elementos activos, pasivos y de contingencia que se encuentren operativos en la infraestructura del ICBF dentro de la Herramienta provista por la Entidad o la dispuesta por el contratista.

7.1.2.5.34 Gestionar el adecuado descubrimiento automático de hardware y software de los Endpoints que el ICBF designe, de tal manera que se almacene y actualice de manera automática el inventario en la base de datos centralizada (CMDB) que este activa en el momento para ICBF, deberá contener detalles de cada ítem o elemento de configuración de la infraestructura tecnológica y debe permitir la relación entre ellas y las incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada.

7.1.2.5.35 Realizar despliegue de Aplicaciones, Configuraciones, Scripts, Componentes de Software a través de SystemCenter según lo requiera el ICBF.

7.1.2.5.36 Activar, administrar, gestionar, monitorear y soportar el licenciamiento de todos los Equipos Servidores del ICBF productivos, activos o de contingencia, usando las herramientas entregadas por ICBF (System Center, Servidor KMS para Licenciamiento Microsoft, servidor de licencias AutoCAD, servidor de licencias SPSS, otros) y utilizar los medios necesarios para administrar el licenciamiento que se adquiera o que no esté cubierto por las herramientas entregadas por ICBF.

7.1.2.5.37 Mantener control de la línea base de Licenciamiento y el número de máquinas reportadas por las herramientas (maquinas activas y de laboratorio), para así trabajar en conjunto con el ICBF en la correcta gestión y control del licenciamiento que el ICBF tiene adquirido.

7.1.2.5.38 Ejecutar una aplicación que permita trimestralmente identificar en los servidores y equipos de usuario final de los colaboradores del ICBF si tienen herramientas SQL server instaladas, con su respectiva versión-edición y entregar un informe detallado de los servidores y equipos que se detecten con dichas herramientas.

7.1.2.5.39 En caso de que la Entidad requiera cambiar la plataforma de monitoreo, contratista deberá realizar la migración de todos los elementos de configuración.

7.1.2.5.40 El contratista deberá presentar el contrato de adquisición del licenciamiento de la herramienta alterna usada por el en caso de requerirse y deberá estar acorde con las normativas de derechos de autor aplicables.

7.1.2.6 MICROSOFT OFFICE 365

7.1.2.6.1 Administrar, gestionar, operar, soportar, mantener, controlar y monitorear los componentes On-premises y Online del servicio de Office 365, aplicando las mejores prácticas del fabricante Microsoft alineadas con las guías y/o procedimientos definidos por el ICBF. El uso de herramientas no avaladas por el fabricante debe ser autorizado por el ICBF.

7.1.2.6.2 Administrar y gestionar el licenciamiento de los servicios de Microsoft 365, bajo las guías y/o procedimientos que defina el ICBF.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.6.3	Realizar la gestión, acompañamiento, y documentación con el fabricante (Microsoft), de requerimientos, incidentes e implementaciones que requieran un escalamiento ante este y que se encuentre debidamente sustentado por el Contratista, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de las plataformas y sus servicios, notificando a ICBF (Líder de Servicio).
7.1.2.6.4	Promover la mejora continua de los servicios y/o infraestructura On-premises y Online (ítems de configuración, Sistemas Operativos, Aplicaciones, Plataformas).
7.1.2.6.5	Brindar acceso pertinente a los distintos módulos y/o vía Powershell al ICBF, para consultar o auditar los distintos servicios.
7.1.2.6.6	Gestionar todas las solicitudes correspondientes a Requerimientos, Incidentes, Cambios y Problemas en la herramienta definida por el ICBF. Dando cumplimiento a los ANS definidos.
7.1.2.6.7	Acompañar procesos de diagnóstico y soporte de Microsoft Premier o terceros autorizados por el ICBF en caso de ser requerido por la Entidad, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de la plataforma con sus servicios, como también ejecutar y documentar las actividades y/o recomendaciones resultantes de estos procesos.
7.1.2.6.8	Notificar al ICBF (líder del servicio) cualquier incidente que afecte la prestación de los servicios On-premises y/u Online. La notificación debe realizarse a través de los medios disponibles según la hora de este y dejar registro. Debe realizar diagnósticos, revisión y solución del incidente de manera inmediata.
7.1.2.6.9	Ejecutar labores de mantenimiento periódicas sobre los ítems de configuración y funcionamiento susceptibles a estas labores y que estén directamente involucrados en la prestación de cada uno de los servicios On-premises y Online.
7.1.2.6.10	Administrar, gestionar, operar, soportar y mantener el servicio hibrido de sincronización de identidades de active directory con Azure active directory.
7.1.2.6.11	Administrar los servicios de Office 365 tanto On-Line como Servicios On-Premise relacionados e infraestructura través de los medios y herramientas suministrados por el fabricante y/o que vengan disponibles en la plataforma. El uso de herramientas no avaladas por el fabricante debe ser autorizado por el ICBF.
7.1.2.6.12	Proveer los medios para la distribución masiva de mensajes de correo hacia cuentas externas (NO ICBF) ya sea por medio de herramientas y/o plataformas externas (de suscripción mensual o anual), o propias del Contratista. Estas herramientas no deben afectar la reputación del dominio del ICBF y deben garantizar el enmascaramiento del origen para garantizar la confianza del destinatario en caso de no ser remitidos los mensajes desde la plataforma del ICBF tanto On-premise, como nube. Este servicio debe proveerse por demanda y generar reportes que contengan como mínimo correos rechazados, correos entregados, errores (detalle de los errores), correos leídos y navegador desde donde se ve el correo.
7.1.2.6.13	Configurar y/o gestionar políticas de Backup de los servicios de Office 365 (Buzones On-premises, Buzones Online, Sitios SharePoint On-premises, Sitios SharePoint Online, Sitios OneDrive, Chats Microsoft Teams, Grupos de Office 365, SharePoint Server (On-premises) y Exchange Server (On-premises). Estos Backup se realizarán de acuerdo con la política establecida o por demanda de ICBF en caso de que la plataforma permita la realización de estos mediante componentes propios de Microsoft y herramientas de otros fabricantes las cuales deben ser suministradas en caso de ser requerido por el Contratista.
7.1.2.6.14	Realizar y entregar backup de información de Correo Electrónico y Sitios de OneDrive cuando se cumplan los siguientes criterios: • Sea solicitado por un ente de control. • Sea solicitado por el supervisor de contrato o jefe inmediato. • Sea solicitado expresamente por el contratista. (El cual debe presentar medio magnético para su entrega.)

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.6.15 Administrar, configurar, gestionar y soportar los servicios y aplicaciones adicionales a las principalmente usadas por ICBF y que están incluidas en el plan E3 de Microsoft Office 365 que a la fecha estén incluidas en el plan y las que el fabricante incluya durante la vigencia del presente contrato y que el ICBF disponga e informe al Contratista su respectiva activación y utilización.

7.1.2.7 REDES LAN

7.1.2.7.1 Administrar, operar, monitorear y dar soporte a los equipos activos de la red LAN de las Sedes de la Dirección de Información y Tecnología (DIT), en la Ciudad de Bogotá, Archivo documental Sede anexa de la Dirección General a, las sedes regionales (ubicadas en las ciudades capitales de cada departamento), centros zonales, Caivas, Casas de Justicia, Unidad local, CESPA y SRPA (servicio de responsabilidad penal de adolescentes.

7.1.2.7.2 Mantener actualizados los inventarios de la infraestructura de la red LAN en los centros de cableado y centro de cómputo de la sede de la Dirección General, datacenter principal, Dirección de Información y Tecnología y Sedes Anexas en el formato que el ICBF designe.

7.1.2.7.3 Desarrollar actividades periódicas de análisis de tráfico en redes LAN. Dichas actividades se desarrollarán trimestralmente y como resultado de ellas, el Contratista presentará un informe detallando el análisis de protocolos realizado, porcentaje de utilización de ancho de banda por protocolo, hallazgos de seguridad y hallazgos relacionados con configuraciones de switching en las redes y sus respectivos planes de acción para corregir problemas y mejorar las condiciones o configuraciones actuales.

7.1.2.7.4 Mantener actualizada la documentación de la topología de las redes LAN de los centros de cableado y centro de cómputo de la Dirección General, datacenter principal y Sedes Anexas, incluyendo diagramas y planos, en medio magnético y notificar los cambios vía correo electrónico a la persona encargada en el ICBF.

7.1.2.7.5 Realizar el escalamiento de incidentes de los problemas de hardware o software al fabricante o proveedor de los equipos de red administrados.

7.1.2.7.6 Mantener organizado y etiquetado los cables de datos de los racks que se encuentran en los cuartos de cableado y centro de cómputo de la sede de la Dirección General, DIT y Datacenter Principal.

7.1.2.8 REDES WLAN

7.1.2.8.1 Administrar, configurar, monitorear y dar soporte de la red inalámbrica (WLAN) para la sede de la Dirección General de la Entidad, la Sede de la dirección de Información y Tecnología, sedes regionales, centros zonales, Caivas, Casas de Justicia, Unidad local, CESPA y SRPA (servicio de responsabilidad penal de adolescentes).

7.1.2.8.2 Mantener actualizados los inventarios de la infraestructura de la red WLAN en las sedes de la Dirección General, Dirección de Información y Tecnología; y Sedes Anexas en el formato que el ICBF designe.

7.1.2.8.3 Entregar un informe de zonas de cobertura bimestral como mínimo o cuando el ICBF lo requiera.

7.1.2.8.4 Llevar control y actualización del inventario de Access Points de acuerdo con el formato establecido por el ICBF.

7.1.2.8.5 Configurar y dar soporte al portal cautivo para ingreso de visitantes a la red WLAN del ICBF de acuerdo con las políticas establecidas por el ICBF.

7.1.2.8.6 Realizar el escalamiento de incidentes de los problemas de hardware o software al fabricante o proveedor de los equipos de red inalámbricos administrados.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.9 RESPALDOS

7.1.2.9.1 Administrar la(s) herramienta(s) de respaldo con la(s) que cuenta el ICBF.

7.1.2.9.2 Prestar el servicio de Backups de acuerdo con las políticas y el dimensionamiento que requiera el ICBF durante la ejecución del contrato.

7.1.2.9.3 Cumplir a cabalidad con lo definido por el ICBF respecto a la gestión de copias de seguridad y a la gestión para la restauración de copias de seguridad vigentes, junto a sus eventuales cambios que puedan presentarse durante el desarrollo del contrato.

7.1.2.9.4 Realizar el monitoreo 7X24X365 de las soluciones de respaldo y el registro de incidencias presentadas, tales como fallos en la ejecución de una tarea de respaldo.

7.1.2.9.5 Desarrollar las actividades relacionadas con respaldo (backups) y restauración (restore) dejando registradas las acciones realizadas en la herramienta de gestión suministrada por el ICBF.

7.1.2.9.6 Realizar, en coordinación con el servicio de administración de aplicaciones, el levantamiento de aplicativos y bases de datos a nivel nacional, para determinar con los diferentes responsables la pertinencia de la creación, modificación o eliminación de las políticas de respaldo asociadas a estas.

7.1.2.9.7 Realización de copias de seguridad exitosas de todas las aplicaciones, bases de datos, correo electrónico, repositorios del ICBF y plataforma de virtualización, así como la verificación y certificación de la correcta realización de estas con la(s) herramienta(s) de respaldo con la(s) que cuenta la Entidad de acuerdo con las políticas de Backups vigentes en el ICBF.

7.1.2.9.8 Atender las solicitudes respectivas a las políticas de Backups de la Entidad (inclusión, modificación, retiro), especificadas a través del procedimiento descrito para tal fin y de acuerdo con los tiempos allí descritos.

7.1.2.9.9 Revisar mensualmente las Políticas de Backups configuradas verificando Retención, Configuración, Ejecución, Rotación y las que solicite el supervisor del contrato.

7.1.2.9.10 Coordinar internamente con el ICBF y la empresa encargada de la custodia externa de los medios, los tiempos de respuesta para la restauración de copias de seguridad en casos de contingencia como: daños de equipos, desastres naturales, robos, ataques malintencionados, siniestros, fortuitos o en los casos en que el ICBF lo requiera.

7.1.2.9.11 Recibir medios magnéticos (CD provenientes de las regionales y cintas de las tareas de respaldo centralizado), y remitirlos a la empresa de custodia externa de medios.

7.1.2.9.12 Suministrar las cintas requeridas (1800TB de almacenamiento en cintas anuales) para realizar tareas de backups, las cuales deberán ser proporcionadas de manera granular previa solicitud del supervisor del contrato, de tipo LTO8 o en la máxima referencia en uso por la Entidad.

7.1.2.9.13 Mantener actualizada, en documentación previamente concertada con el ICBF, la información correspondiente como mínimo de:

- Inventario de medios
- Políticas de backups
- Información respaldada
- Reporte Consumo de almacenamiento (Cintas y Discos)

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.9.14 Realizar por lo menos una (1) vez por semestre, tareas de mantenimiento preventivo sobre las soluciones de backups con las que cuenta el ICBF, registrando las actividades realizadas en una bitácora y se presentarán en el informe del respectivo mes.

7.1.2.9.15 Realizar actividades de restauración de pruebas, tanto a nivel de base de datos como de aplicación de los backups realizados, basado en un cronograma presentado anualmente y aprobado por la Subdirección de Recursos Tecnológicos del ICBF.

7.1.2.9.16 Prestar el servicio de Backups con las herramientas con la(s) herramienta(s) de respaldo con la(s) que cuenta la Entidad, para realizar las copias de seguridad de todas las aplicaciones, sistemas operativos de servidor, bases de datos, correo electrónico, repositorios de información y plataforma de virtualización.

7.1.2.9.17 Proveer y mantener vigente durante la ejecución del contrato el servicio de custodia de medios que cuente con: almacenamiento, transporte de medios magnéticos, bóvedas especiales, personal capacitado en la manipulación de información y estrictas medidas de seguridad, que permitan garantizar la conservación y seguridad de la información.

7.1.2.9.18 Informar al líder del servicio del ICBF sobre extravío, hurto o deterioro de los medios dentro de las 24 horas de ocurrido el suceso. En estos casos el Contratista deberá asumir los costos de reposición respectivos.

7.1.2.10 SEGURIDAD INFORMÁTICA

Relacionadas con Seguridad de la Información

7.1.2.10.1 Mantener monitoreados todos los servicios Principales y redundantes (HA) del servicio de seguridad 7X24X365, durante la duración del contrato.

7.1.2.10.2 Reportar por escrito al ICBF cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.

Servicios de administración y operación de Seguridad Perimetral

7.1.2.10.3 Velar por la seguridad informática del ICBF en todas sus sedes mediante el suministro, instalación, configuración, administración, soporte, monitoreo de soluciones tecnológicas, dispositivos de red y herramientas de software requeridos en la presente ficha técnica.

7.1.2.10.4 Entregar toda la plataforma de seguridad informática instalada, configurada y en correcto funcionamiento en un plazo no mayor a la etapa de transición de entrada, para lo cual el futuro contratista deberá disponer en los datacenter interno y externo del ICBF los elementos de seguridad contratados, dentro de los quince días (15) siguientes a la fecha de inicio de ejecución del contrato, con el propósito de adelantar la configuración y pruebas de operación de los elementos durante la etapa de transición.

7.1.2.10.5 Entregar al momento de la implementación del servicio de seguridad informática carta de fabricante firmada por el Representante Legal del mismo donde se certifique que la plataforma y/o servicios cuentan con las mejores prácticas de configuración y estándares de seguridad, así como los documentos adicionales que requiera el ICBF.

7.1.2.10.6 Entregar en la etapa de transición de entrada un documento firmado por el representante legal que soporte frente a datasheet que cada servicio ofertado cumple con todos los requerimientos técnicos mínimos descritos en esta ficha técnica. Este documento debe relacionar la página exacta y el numeral donde se evidencia cada ítem técnico requerido. Adicionalmente el ICBF podrá solicitar pruebas de laboratorio para validar el cumplimiento de los requerimientos técnicos.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 17/10/2023
7.1.2.10.7	Entregar evidencias de que los equipos y servicios que instale o adquiera para proveer el servicio de seguridad informática, cuenten con soporte y garantía directamente con el fabricante en la modalidad 7x24x365. De igual manera aportar evidencia de que las licencias de software aportadas por el proveedor cumplen con requisitos de ley en materia de derechos de autor y propiedad intelectual.	
7.1.2.10.8	Soportar el servicio de seguridad informática con plataformas que cuenten con todas las interfaces de red necesarias para una óptima prestación del servicio (esto incluye cables, fibras, conectores) y totalmente compatibles con protocolos de última generación como IPV6, para lo cual el Contratista deberá presentar carta de fabricante firmada por el Representante Legal del mismo donde se certifique que la plataforma soporta el protocolo IPv6.	
7.1.2.10.9	Mantener la documentación actualizada (hoja de vida del servicio) de todas las actividades, cambios, instalaciones, configuraciones, labores de administración y gestión, desarrollados en el ámbito de la seguridad informática y todas las plataformas que lo compongan proponiendo mejoras en la infraestructura destinada a este servicio y en las políticas y procedimientos de gestión. Este apoyo derivará en planes de acción donde se detallen los requerimientos y actividades necesarias para aplicar dichas recomendaciones.	
7.1.2.10.10	Realizar actividades mensuales, las cuales deben incluir el estudio de tráfico en las redes tanto LAN, WAN, Internet, DMZ con sus respectivos análisis de protocolos. Deberá presentar un informe con los hallazgos de vulnerabilidades de seguridad obtenidos en dichos estudios, generar planes de acción y llevar a cabo las actividades necesarias para corregir dichos hallazgos.	
7.1.2.10.11	Retener y almacenar los logs relacionados con la infraestructura de seguridad, provenientes de la seguridad perimetral y del SOC, por un periodo mínimo de retención en línea de al menos seis (6) meses con retención fuera de línea como mínimo doce (12) meses. Lo anterior, durante toda la vigencia del contrato teniendo en cuenta formatos de exportación que permitan al ICBF realizar la lectura de logs con herramientas alternas a la que suministra el proveedor.	
7.1.2.10.12	Establecer un programa semestral para la ejecución de pruebas de continuidad sobre los equipos firewalls (HA) “conmutación de firewall primario y esclavo que estén ubicados en un mismo datacenter”, HA geográfico “a nivel de firewalls perimetrales o de borde entre datacenter principal y datacenter secundario” del servicio de seguridad ICBF. Presentando de manera mensual el seguimiento al programa, el avance y evidencias de ejecución de las labores planteadas.	
7.1.2.10.13	Presentar un informe mensual de seguridad con el estado, políticas, estadísticas de cumplimiento y eventos relevantes del control de acceso a red NAC (Network Access Control).	
7.1.2.10.14	Presentar un informe mensual de seguridad con el estado, avances, estadísticas, cumplimiento de los ANS y toda la información relacionada con la gestión de la seguridad informática del ICBF, el cual será definido y aprobado en conjunto con el ICBF.	
7.1.2.10.15	Brindar soporte de segundo nivel sobre las soluciones de seguridad informática, las cuales hace referencia a toda la infraestructura e implementaciones de seguridad que estén instaladas y/o configuradas para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del ICBF. Además, gestionará el soporte de tercer nivel con Fabricante.	
7.1.2.10.16	Identificar, diagnosticar, solucionar y reportar problemas e incidentes de seguridad en la infraestructura tecnológica del ICBF o la que provea el Contratista. Para el cumplimiento de dicho fin el contratista debe elaborar un Plan de Respuesta a Incidentes, el cual debe contar como mínimo con la descripción de respuesta a un incidente, propósito del documento, alcance de los incidentes a los cuales aplica, definición de roles y responsabilidades para obtención de respuestas, procedimientos detallados de las medidas a tomar durante el incidente, diagnóstico, notificación del análisis, procesos de restauración (priorización de sistemas a recuperar) y evaluación de daños causados por el incidente.	

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.10.17 Planear y desarrollar actividades mensuales que garanticen la máxima cobertura de actualizaciones de seguridad de sistemas operativos para la infraestructura de servidores y equipos de cómputo en todas las sedes del ICBF y que estén alineadas con el procedimiento de gestión de actualizaciones, y presentará un informe mensual donde se muestren los porcentajes de cobertura en cada sede basándose en equipos totales contra equipos registrados en las consolas de administración de WSUS. También, como parte de estas actividades, deberá mantener actualizados los firmwares de los dispositivos de seguridad informática.

7.1.2.10.18 Adquirir y renovar los certificados digitales wildcard tipo SSL (Secure Site – Secure Sockets Layer) que sirva para todos los servidores Web, páginas públicas y otras aplicaciones del ICBF. En caso de que el certificado wildcard no pueda ser instalado para el funcionamiento de alguna aplicación del ICBF, el contratista deberá suministrar el certificado digital apropiado. Debe suministrar el certificado tipo SSL SAN Geo Trust para correo Exchange 2010 o el equivalente para la versión de Exchange que en el momento se encuentre instalada y certificado tipo SSL SAN Geo Trust para correo Lync 2010 o el equivalente para la versión de Lync que en el momento se encuentre instalada. Los certificados deben ser emitidos por una Entidad certificadora válida y autorizada en Colombia. El Contratista deberá renovar en caso de ser necesario, los certificados digitales públicos o privados necesarios para el debido funcionamiento de todos los servicios del presente contrato. La línea Base de Certificados Digitales actual está disponible en la Tabla - Certificados Digitales.

Tabla – Certificados Digitales

TIPO DE CERTIFICADO	SERVICIO	CADUCIDAD
Wildcard	Aplicaciones	05/07/2024
SAN	Exchange Server	15/06/2024

7.1.2.10.19 Todos los servicios relacionados con la seguridad informática deben poder integrarse con la herramienta de SIEM SOAR y deben ser monitoreados por el SOC en tiempo real.

Servicio de Firewall perimetral

7.1.2.10.20 Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear, gestionar los firewalls de nueva generación necesarios para la seguridad perimetral del ICBF entregados como servicio. Dicho servicio debe abarcar un firewall perimetral y un firewall interno para el Data Center Externo y otro para el Centro de Cómputo de la Sede de la Dirección Nacional del ICBF, manteniendo el requerimiento de configuración en alta disponibilidad solicitado. La configuración e instalación de los firewalls debe realizarse con el visto bueno del ICBF y dentro de los tiempos estipulados.

7.1.2.10.21 Documentar y aplicar sobre el servicio de firewall las políticas y reglas de seguridad asociadas a la infraestructura tecnológica. Además, realizará la revisión, mantenimiento y actualización de políticas de común acuerdo y con la autorización del líder del servicio de seguridad informática del ICBF.

7.1.2.10.22 Otorgar, administrar, gestionar y brindar soporte a los accesos a través de conexiones VPN tanto client to site como site to site.

7.1.2.10.23 Configurar la herramienta de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de firewall durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.24 Suministrar, configurar y operar un proxy transparente en alta disponibilidad para proveer conexión a Internet de acuerdo con las categorías señaladas en la política de navegación del ICBF. Los usuarios deben navegar según el grupo asignado en directorio activo bajo la modalidad de Single Sign-On.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.10.25 Configurar los módulos de IPS / IDS, control de aplicaciones, protección contra malware e inspección de contenido SSL bajo las mejores prácticas del fabricante. Adicional, de todas las características recomendadas por el especialista para el correcto funcionamiento del servicio. Esto debe aplicar en los firewalls que se encuentran en el Data Center externo y en el centro de cómputo de la sede nacional.

7.1.2.10.26 Realizar planes para la migración de servidores y aplicaciones web a la DMZ, de común acuerdo y bajo aprobación del ICBF. El plan debe estar contemplado en la etapa de transición del proyecto.

7.1.2.10.27 Apoyar, documentar y realizar las labores técnicas necesarias para migrar servidores y aplicaciones web a la DMZ. Realizar labores de configuración y soporte para mantener la DMZ en operación.

7.1.2.10.28 Suministrar, instalar, configurar, gestionar y monitorear la solución de Control de acceso a red NAC (Network Access Control) bajo las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, presentar evidencia de la configuración y correcto funcionamiento del NAC.

7.1.2.10.29 Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de Control de acceso a red NAC (Network Access Control) durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.30 Presentar informe mensual de estado de la configuración, eventos relevantes de la funcionalidad del NAC.

7.1.2.10.31 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis:

- Abusos de Privilegios de Navegación.
- Altos Consumos de ancho de banda.
- Top 10 de Malwares en el mes.
- Top 10 de ataques a la infraestructura.
- Usuarios con Malware.
- Usuarios con Botnets.
- Aplicaciones maliciosas en la Red.
- Exploits Detectados.
- Top 10 de Usuarios/ Equipos más Riesgoso para la Entidad.
- Top 10 de las Categorías más usadas por los usuarios.
- Top 10 de los destinos maliciosos de la red.
- Usos de la VPN a horas no laborales.
- Segmentos de Red comprometidos.
- Reporte Control de acceso a red NAC (Network Access Control)

Servicio de protección contra amenazas persistentes avanzadas

7.1.2.10.32 Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear, gestionar la solución de seguridad contra amenazas persistentes avanzadas requerida para la seguridad del ICBF entregada como servicio. La solución debe garantizar la protección de las redes internas del ICBF contra malware avanzado contando con las interfaces de red y recursos necesarios para un correcto funcionamiento.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.10.33 Configurar la herramienta de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de protección contra amenazas persistentes avanzadas durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.34 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis:

- Reporte de Archivos Dia-0.
- Reporte de Archivos Maliciosos conocidos.
- Carpetas compartidas comprometidas (Investigación borrado información).
- Redes con malware avanzado (Reporte Fortianalyzer).
- Reportes por las plataformas de Seguridad en Red, Seguridad en Aplicaciones Web.
- Top 10 de Malwares.
- Top 10 de Dia-0.
- Top 10 de Dominios o Paginas del ICBF atacadas con Apts o malware avanzado.
- Usuarios con Malware Dia-0.

Servicio de seguridad en aplicaciones web

7.1.2.10.35 Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear, gestionar los Firewalls de Aplicaciones necesarios para la seguridad de las aplicaciones Web del ICBF entregada como servicio. La solución debe garantizar la protección de los aplicativos webs que el ICBF tenga publicados en Internet, Intranet y la WAN de la Entidad.

7.1.2.10.36 Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad en aplicaciones web durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.37 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis:

- Top 10 de Malwares en el mes.
- Top 10 de ataques a los Aplicativos Web.
- Top 10 de Ataques Web de Dia-0
- Top 10 de IP Orígenes.
- Consumo de Canal de las Aplicaciones (reporte filtrado IP internas y externas FAZ, trimestral.)
- Intentos de Defacement.
- Informe Vulnerabilidades de Aplicaciones Web.

Servicio de seguridad en bases de datos

7.1.2.10.38 Suministrar, instalar, configurar, mantener, gestionar y monitorear la herramienta tecnológica necesaria para brindar de la seguridad de todas las bases de datos del ICBF. Aplicando las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, la solución debe monitorear en tiempo real las actividades que se realicen sobre las bases de datos.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.10.39 Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad en bases de datos durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.40 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis:

- Vulnerabilidades sobre motores de bases de datos.
- Actividades no autorizadas.
- Privilegios que se encuentran asignados en la instancia.
- Listado completo de usuarios y roles descubiertos.
- Ataques detectados a bases de datos.
- Parches virtuales instalados.
- Fugas desconocidas de información.
- Transacciones no autorizadas.

Servicio de seguridad en correo electrónico

7.1.2.10.41 Suministrar, instalar, configurar, mantener, monitorear y gestionar las plataformas de Anti-spam que soporten el servicio de seguridad en correo electrónico, el servicio debe garantizar la seguridad en el correo electrónico Office 365 de la Entidad.

7.1.2.10.42 Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad en correo electrónico durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.43 El oferente deberá, suministrar, instalar, Configurar, administrar y monitorear los módulos de DLP de correo electrónico, siguiendo las mejores prácticas del fabricante de la solución de seguridad con que cuente la Entidad o suministre el proveedor, presentando evidencia de la configuración y correcto funcionamiento del módulo DLP.

7.1.2.10.44 Presentar informe mensual de estado de la configuración, eventos relevantes de la funcionalidad del módulo DLP de correo electrónico como:

- Top 10 detecciones
- Acciones realizas con cada detección
- Listado de usuarios detectados y gestionados por el DLP.

7.1.2.10.45 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis:

- Reporte de Usuarios que recibieron malware.
- Reporte de Usuarios que recibieron links maliciosos.
- Reporte de Usuarios que recibieron links con amenazas avanzas o APTs.
- (Data Leak) Reporte de usuarios que enviaron correos con información sensible.
- Reporte de usuarios que enviaron correos maliciosos.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

- Reporte de usuarios que enviaron archivos (.exe, .dll, .bin, .tar.gz, etc)
- Total de correos por día Limpios / Spam / Malware / Link Malicioso.
- Reporte de Archivos y correos en cuarentena.

Servicio de seguridad contra ataques de denegación de servicio distribuido

7.1.2.10.46 Suministrar un servicio en alta disponibilidad para controlar los ataques de denegación de servicio distribuido que puedan ser realizados contra la infraestructura web y de seguridad perimetral de la Entidad.

7.1.2.10.47 Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de seguridad contra ataques de denegación de servicio distribuido durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.48 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de seguridad informática con su respectivo análisis:

- Reporte de Ataques L3.
- Reporte de Ataques L4.
- Reporte de Ataques L7.
- Reporte de Ataques HTTP.
- Reporte de Ataques DNS.
- Reporte de Anomalías.

Servicio de SOC (Security Operation Center)

7.1.2.10.49 Suministrar, licenciar, configurar, gestionar y monitorear la plataforma de propósito específico de SIEM y SOAR, soportadas con datasheet del fabricante.

7.1.2.10.50 Presentar informe técnico de los servicios en monitoreo teniendo en cuenta el alcance aplicaciones e infraestructura. (On-premise – infraestructura Hibrida - Cloud).

7.1.2.10.51 Garantizar compatibilidad e interoperabilidad entre todos los dispositivos de seguridad informática y el SIEM (SOAR).

7.1.2.10.52 Efectuar automatización entre los diferentes componentes de seguridad del servicio (SIEM SOAR – FIREWALLS) Para llevar a cabo contención automatizada de amenazas aplicando las mejores prácticas del fabricante.

7.1.2.10.53 Realizar configuración y casuística del componente SOAR con el fin de contar con automatización aplicando las mejores prácticas del fabricante.

7.1.2.10.54 Presentar informe mensual de estado de la configuración, casuística y eventos relevantes a la automatización para la contención de amenazas.

7.1.2.10.55 Presentar el plan de trabajo, especificando etapas, resultados esperados, estrategias para asegurar el logro de los productos en los tiempos establecidos y describir las técnicas y herramientas que utilizará en la ejecución del contrato, previa aprobación del ICBF.

7.1.2.10.56 Garantizar el servicio de monitoreo de la gestión integrada de seguridad compuesto por:

- Gestión de Bitácoras y Correlación de Eventos de Seguridad en tiempo real
- Gestión de eventos en tiempo real

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

- Gestión de Configuraciones en tiempo real

7.1.2.10.57 Administrar y monitorear componentes principales y segundarios (HA) 7X24X365 la gestión integrada de seguridad del ICBF.

7.1.2.10.58 Proporcionar el mantenimiento de hardware y actualizaciones de software (parches y upgrades de versión) por la duración del contrato.

7.1.2.10.59 Proporcionar Soporte técnico del fabricante con atención mínimo 8x5 por la duración del contrato.

7.1.2.10.60 Mantener actualizadas las definiciones de ataques, vulnerabilidades y categorización de eventos en el correlacionador de eventos durante la vigencia del contrato y contar con un servicio de suscripción para la actualización de contenidos de seguridad.

7.1.2.10.61 Garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento del servicio con el fabricante para una oportuna solución de incidentes relacionados con la infraestructura como servicio implementado.

7.1.2.10.62 Proporcionar entrenamiento sobre la infraestructura implementada para la prestación del servicio a nivel administrador y usuario final.

7.1.2.10.63 Presentar un informe mensualmente o por demanda (el tiempo de generación y entrega de este no deberá exceder 4 horas) de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde el servicio de SOC con su respectivo análisis:

- Reporte de Incidentes de Seguridad.
- Reporte de Actividades Sospechosas de Usuarios / Equipos / Aplicaciones.
- Reporte de Integridad de Archivos.
- Reporte de Cambios de Configuraciones.
- Reporte de Cambios no Autorizados en los Registros de Windows.
- Reporte de Violaciones de Políticas en Bases de Datos.
- Reporte de Violaciones de Políticas de Control de Acceso.

Servicio de administración de antivirus

7.1.2.10.64 Configurar, mantener, monitorear, gestionar, soportar y actualizar las plataformas de las soluciones de antivirus que el ICBF tenga a disposición.

7.1.2.10.65 Garantizar el despliegue y actualización del Antivirus que se tenga en producción, e informar quincenalmente el estado general de actualización y amenazas detectadas por el mismo.

7.1.2.10.66 Documentar y aplicar sobre el servicio de antivirus del ICBF las políticas y reglas de seguridad asociadas a la infraestructura tecnológica. Además, realizará la revisión, mantenimiento y actualización de políticas y de la plataforma de antivirus de común acuerdo y con la autorización del líder del servicio de seguridad informática del ICBF.

7.1.2.10.67 Configurar las herramientas de monitoreo para medir la disponibilidad del servicio de antivirus del ICBF durante cada periodo de operación con el fin de que el ICBF pueda determinar la aplicación o no del ANS asociado.

7.1.2.10.68 Configurar, administrar y monitorear todos los módulos del antivirus del ICBF: DLP, control de aplicaciones, firewall, entre otros, bajo las mejores prácticas del fabricante. Adicional, de todas las características recomendadas por el especialista para el correcto funcionamiento del servicio. Esto debe aplicar para todas las plataformas de antivirus con las que cuente la Entidad.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.10.69 Presentar informe mensual de cobertura de servicios de antivirus del ICBF el cual deberá al menos 99.8% del parque computacional del ICBF incluyendo (servidores / desktops / laptops) En caso de que ICBF cuente con (servidores / desktops / laptops) con sistema operativo Fuera de soporte por el fabricante del sistema operativo (4 versiones anteriores a la versión vigente S.O) se deberán contemplar métodos alternativos para garantizar la protección de dichos equipos.

7.1.2.10.70 Presentar informe mensual de gestión de (IOC) con temas relevantes a la IOC "conjunto de datos sobre un objeto o una actividad que indica acceso no autorizado al equipo o red."

7.1.2.10.71 Presentar un informe mensualmente o por demanda estos deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud por parte de la Entidad, este informe deberá contener como mínimo los siguientes ítems y será entregado desde la gestión de antivirus con su respectivo análisis:

- Top 10 de malware.
- Top 10 de usuarios con malware.
- Equipos actualizados por regional
- Servidores actualizados.
- Top 10 ataques.

Servicio de detección y gestión de vulnerabilidades

7.1.2.10.72 Establecer un programa semestral de actividades a desarrollar con el fin de detectar vulnerabilidades de seguridad sobre toda la plataforma de seguridad informática, configuraciones erróneas o susceptibles de mejora y uso indebido de los recursos informáticos, y trazará planes de acción en conjunto con el ICBF para aplicar las correcciones necesarias, cual deberá ser aprobado por el ICBF.

7.1.2.10.73 El oferente deberá entregar evidencia de instalación y operación de una herramienta tecnológica para realizar análisis de vulnerabilidades sobre las aplicaciones web protegidas, de tal forma que se identifiquen vulnerabilidades existentes en los servidores y aplicaciones del ICBF y sobre plataformas suministradas por el contratista de forma ilimitada, garantizando licenciamiento durante toda la vigencia del servicio.

7.1.2.10.74 Establecer un programa semestral para la ejecución de pruebas de vulnerabilidades ethical hacking en sus diferentes modalidades (caja blanca/caja gris/caja negra) acorde a la infraestructura que incluya los aplicativos que la entidad defina. Presentando de manera mensual el seguimiento al programa, el avance y evidencias de ejecución de las labores planteadas.

7.1.2.10.75 Realizar semestralmente un test de penetración (Pen Test) para servidores, dispositivos de red, bases de datos y aplicaciones según línea base definida por el ICBF. El alcance y la metodología del Pen Test deberá acordarse y ser aprobado por el ICBF previa a su ejecución. El Contratista debe presentar un plan de mitigación y realizar el seguimiento debidamente documentado del ciclo de vida de la vulnerabilidad (descubrimiento, tratamiento y mitigación).

7.1.2.10.76 Realizar análisis de vulnerabilidades con la herramienta suministrada por el proveedor sobre los dispositivos que el ICBF defina. El Contratista debe presentar un plan de remediación y realizar el seguimiento debidamente documentado del ciclo de vida de la vulnerabilidad (descubrimiento, remediación y retest.) El seguimiento debe estar incluido dentro del informe de la gestión de seguridad informática junto con el plan de mitigación de reincidencia de las vulnerabilidades encontradas.

7.1.2.10.77 Creación y actualización de un dashboard intuitivo que permita el seguimiento y auditoria a los resultados obtenidos de pruebas de vulnerabilidades y SERVICIO DE PROTECCION DE MARCA ICBF.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.10.78 Suministrar, configurar gestionar y monitorear herramientas tecnológicas que permitan realizar labores de análisis y protección de marca ICBF. El servicio deberá estar disponible durante toda la vigencia del contrato.

7.1.2.10.79 Configurar, mantener, monitorear, gestionar, soportar y actualizar la herramienta de análisis de vulnerabilidades que el ICBF o el futuro proveedor tengan a disposición

7.1.2.10.80 Realizar informe mensual con el estado y las acciones realizadas bajo el contexto del análisis y protección de marca ICBF.

Servicio de Análisis Forense

7.1.2.10.81 Suministrar, configurar gestionar y monitorear las herramientas necesarias para efectuar dicho análisis a demanda del ICBF y en casos de la materialización de un incidente de ciberseguridad. El servicio deberá estar disponible durante toda la vigencia del contrato.

7.1.2.10.82 Asumir la investigación forense que sea requerida por el ICBF a demanda o cuando se presente un incidente de seguridad, con alcance a toda la infraestructura tecnológica y aplicaciones web del ICBF, adicionalmente deberá realizar investigación forense a los equipos de cómputo del parque computacional del ICBF a demanda o cuando se presente un incidente de seguridad que así lo requiera siguiendo como mínimo la Guía de Recolección de Evidencias de Elementos Informáticos de la Entidad, sin embargo, es de aclarar que los informen forenses pueden variar según el tipo incidente y su valoración, por lo cual el Contratista debe acoger las recomendaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, Fiscalía General de la Nación y las recomendaciones de organismos internaciones relacionados con el tema y presentará un informe de resolución de cada incidente. Esta información deberá alimentar una base de datos de conocimiento para la atención de futuros incidentes. El software utilizado para tales fines debe ser proporcionado por el Contratista, así como su licenciamiento y soporte. La investigación forense se realizará desde la ciudad de Bogotá de manera centralizada para cubrir las 33 sedes a nivel nacional y con el apoyo del ICBF para cuando se requiera manos remotas.

Pruebas de Validación Aleatorias

7.1.2.10.83 La entidad podrá solicitar pruebas de validación aleatorias y en cualquier momento, con el fin de constatar el estado y funcionamiento de cualquiera de los servicios de seguridad contratados, estas pruebas se realizaran bajo solicitud del ICBF. En los tiempos establecidos para atención de requerimientos cada servicio.

Documentación Técnica de los Servicios de Seguridad

7.1.2.10.84 Se deberá suministrar topologías del servicio y documentación técnica con el máximo detalle posible y contemplando las capas del modelo OSI, Los datos obtenidos se deben almacenar en contenedores encriptados y controlados garantizando así su integridad, continuidad y disponibilidad.

Buenas Prácticas de Configuración

7.1.2.10.85 Se deberán validar semestralmente las configuraciones sobre todos los servicios de seguridad, con el fin de certificar que se están siguiendo las mejores prácticas recomendadas por el fabricante de cada una de las soluciones implementadas en ICBF.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.11 SERVICIOS DE NUBE

7.1.2.11.1 Administrar, gestionar, operar, soportar, mantener, controlar, monitorear y migrar (en caso de ser requerido) los servicios de Azure, Cloud Services, EMS y sus componentes On-Premise de acuerdo con las guías y procedimientos que se definan para este fin por el ICBF o el fabricante.

7.1.2.11.2 Administrar y gestionar el licenciamiento de los servicios de Nube, bajo las guías y/o procedimientos que defina el ICBF.

7.1.2.11.3 Realizar la gestión, acompañamiento, y documentación con el fabricante (Microsoft), de requerimientos, incidentes e implementaciones que requieran un escalamiento ante este y que se encuentre debidamente sustentado por el Contratista, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de las plataformas y sus servicios, notificando a ICBF (Líder de Servicio).

7.1.2.11.4 Realizar el movimiento y migración por demanda, de la infraestructura que forma parte de los servicios de Azure Cloud Services y sus respectivas unidades lógicas y operativas pertinentes en cada servicio, como Servidores, Sistemas Operativos, Plataformas, aplicativos, servicios, usuarios, grupos, sitios, reglas entre otras, propias de cada servicio y/o producto.

7.1.2.11.5 Brindar acceso pertinente a Azure Cloud Services al ICBF, para consultar o auditar los distintos servicios.

7.1.2.11.6 Gestionar todas las solicitudes correspondientes a Requerimientos, Incidentes, Cambios y Problemas en la herramienta definida por el ICBF. Dando cumplimiento a los ANS definidos.

7.1.2.11.7 Acompañar procesos de diagnóstico y soporte de Microsoft Premier o terceros autorizados por el ICBF en caso de ser requerido por la Entidad, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de la plataforma con sus servicios, como también ejecutar y documentar las actividades y/o recomendaciones resultantes de estos procesos.

7.1.2.11.8 Notificar al ICBF (Líder del servicio) cualquier incidente que afecte la prestación de los servicios On-premises y/u Online. La notificación debe realizarse a través de los medios disponibles según la hora de este y dejar registro. Debe realizar diagnósticos, revisión y solución del incidente de manera inmediata.

7.1.2.11.9 Realizar los ajustes de configuración, requerimientos o incidentes que se generen sobre de la plataforma de Azure (On line – On Premise) y EMS en todos sus servicios y funcionalidades bajo los lineamientos, documentación o directrices informadas y destinadas para tal fin.

7.1.2.11.10 Administrar, gestionar, operar, soportar y mantener el servicio hibrido de sincronización de identidades de active directory con Azure active directory.

7.1.2.11.11 Configurar e implementar las políticas de backup incrementales y totales periódicos de: configuraciones, bases de datos, sitios, objetos, repositorios, logs de los servicios de Azure tanto On-premise como Online (si se disponen), sin que esto implique afectación alguna al servicio, estos Backups se realizaran de acuerdo a la política establecida o por demanda de ICBF en caso de que la plataforma permita la realización de los mismos mediante componentes propios de Microsoft u herramientas de otros fabricantes las cuales deben ser suministradas en caso de ser requerido por el Contratista.

7.1.2.11.12 Administrar, configurar, gestionar y soportar los servicios y aplicaciones adicionales a las principalmente usadas por ICBF y que están incluidas en el plan E5 de Microsoft EMS y Servicios de Azure Cloud que a la fecha estén incluidas en el plan y las que el fabricante incluya durante la vigencia del presente contrato y que el ICBF disponga e informe al Contratista su respectiva activación y utilización.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.12 SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO

7.1.2.12.1 Instalar y configurar adecuadamente el software de Sistema Operativo y de aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del ICBF y las mejores prácticas del fabricante.

7.1.2.12.2 Generar un plan con el fin de que los logs de seguridad de los servidores queden en un repositorio centralizado el cual pueda ser indexado por una herramienta para la búsqueda de soluciones a incidentes presentados o consultados por el especialista del Contratista.

7.1.2.12.3 Verificar las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia.

7.1.2.12.4 Instalar, configurar, administrar y monitorear nuevo hardware y software para servidores que entren en operación durante el contrato, cuando el ICBF así lo requiera.

7.1.2.12.5 Realizar la instalación, configuración, administración y monitoreo a nivel de servidores, servicios DHCP, DNS, FTP Server, Terminal Server, File Server, FailOver Clúster, políticas GPO.

7.1.2.12.6 Generar un plan y realizar la aplicación de actualizaciones a firmware, fixes y parches de sistemas operativos en servidores de producción el cual debe someterse a una fase de prueba en máquinas dedicadas para ello, las cuales son suministradas por el ICBF.

7.1.2.12.7 Realizar la marcación de los servidores físicos de acuerdo con los lineamientos dados por el ICBF.

7.1.2.12.8 Administrar, monitorear y mantener durante la ejecución del contrato los espacios en disco, realizando depuración y/o generando la notificación al ICBF a que haya lugar para prevenir incidentes.

7.1.2.12.9 Generar y entregar al líder de servicio vía correo electrónico informe trimestral con la lista de servidores sin utilizar en un período igual o mayor a 3 meses.

7.1.2.12.10 Configurar en todos los servidores objeto de monitoreo los agentes necesarios para la notificación en la herramienta de gestión que se encuentre en operación en el ICBF para la apertura de tickets.

7.1.2.12.11 Notificar al líder del servicio del ICBF cualquier incidente que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución.

7.1.2.12.12 Proponer cambios en caso de requerirse, documentar y mantener actualizados los procesos, procedimientos, lineamientos e instructivos del servicio de Servidores.

7.1.2.12.13 Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones y arreglos de servidores necesarios para dotar de alta disponibilidad la plataforma de clusterización de servidores.

7.1.2.12.14 Instalar, configurar, administrar, monitorear y/o brindar apoyo a los proveedores sobre el nuevo hardware de servidores y software que entre en operación durante el contrato cuando el ICBF lo requiera.

7.1.2.12.15 Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones necesarias previa verificación del ICBF de nuevos sistemas que optimicen procedimientos.

7.1.2.12.16 Generar los mapas lógicos de interconexión de servidores de aplicaciones y base de datos y mantenerlos actualizados.

7.1.2.12.17 Dar respuesta a las consultas técnicas realizadas por el ICBF por el medio definido en acta de comité técnico y el tiempo establecido en ella, asesorando en el mejoramiento, estructura y ampliación de los servidores, con el fin de incluir nuevos servicios tanto para el cliente externo (servicios en Internet) como para el cliente interno, y respondiendo a las necesidades de crecimiento del ICBF en servicios y aplicaciones.

7.1.2.12.18 Documentar cada ticket en la herramienta que disponga el ICBF (llamada de servicio, incidente o problema) relacionado con fallos en los servidores. Dar apoyo en el diagnóstico de las causas de estos, independientemente del ambiente del servidor (Piloto, Desarrollo, Pruebas, Producción) y presentar el informe respectivo.

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.12.19 Mantener actualizado el listado de servidores, sus componentes y software instalado y suministrar la información al contratista de mesa de servicio con el fin de mantener la CMDB actualizada. Además, mantendrá actualizadas las hojas de vidas de los servidores en un formato diseñado para ello en conjunto y presentarlas al ICBF cuando este lo requiera.

7.1.2.12.20 Llevar a cabo el análisis, diagnóstico y corrección de fallos y problemas técnicos presentados en hardware y en sistemas operativos y/o hacer seguimiento al proveedor o fabricante en el evento de que alguna solución requiera de tal escalamiento y presentar los informes correspondientes en un tiempo no superior a las 24 Horas siguientes al incidente.

7.1.2.12.21 Cuando se presente una falla en los servidores y no sea posible la solución remota, El Contratista deberá desplazarse a los Datacenter y dar soporte en sitio.

7.1.2.12.22 Permitir el acceso a ficheros compartidos por la red de área local.

7.1.2.12.23 Mantener la disponibilidad de las soluciones de almacenamiento y File Server del ICBF.

7.1.2.12.24 Mantener y presentar carpetas gestionando el acceso y permisos a los colaboradores del ICBF.

7.1.2.12.25 Entregar en calidad de servicio y durante toda la etapa de operación una infraestructura tipo hyperconvergente en alta disponibilidad que incluya su licenciamiento, soporte técnico y garantía hasta la vigencia del contrato, que cumpla como mínimo la siguiente capacidad de cómputo:

CARACTERÍSTICAS MINIMAS DE LA SOLUCION DE HIPERCONVERGENCIA	
Cores de la solución	Mínimo Doscientos Cuarenta (240)
Threads de la solución	Mínimo Cuatrocientos Veinte (420)
Memoria RAM	Mínimo 4608 GB - DDR4
Almacenamiento	Mínimo Ochenta (80) Tb efectivos para uso del ICBF
Factor de forma / Altura	2U Rack, máximo en cada uno de los equipos o nodos que soporten la solución
Sistema Operativo	Acrópolis Operating System
Frecuencia Base de Procesador	Mínimo 2.8 GHz por procesador
Controladora de discos	Mínimo 6 Gbps
Puertos USB	Mínimo Dos (2) USB 3.0, en cada uno de los equipos o nodos que soporten la solución
Networking	Mínimo Cuatro (4) puertos de red 10GbE SFP+ en cada uno de los equipos o nodos que soporten la solución

Proveer como servicio 2 Switches cada uno con un mínimo de 24 puertos SPF+ con velocidad mínima de 10 Gb por puerto (se aclara que deben ser compatibles con los puertos SFP+ de cada equipo o nodo que hace parte de la solución) y licenciados para el uso de todas sus características. En la implementación de la infraestructura como servicio el Contratista debe tener en cuenta todos los equipos o dispositivos necesarios para que la infraestructura requerida como servicio quede en operación, incluido el licenciamiento del sistema operativo de los servidores que requiera aprovisionar el ICBF sobre las versiones de Windows o Linux.

7.1.2.13 TELEFONIA

7.1.2.13.1 Instalar y configurar adecuadamente el software de Sistema Operativo y de aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del ICBF y las mejores prácticas del fabricante.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.13.2 Generar un plan con el fin de que los logs de seguridad de los servidores queden en un repositorio centralizado y vinculado al SIEM el cual pueda ser indexado por una herramienta para la búsqueda de soluciones a incidentes presentados, correlación de eventos o consultados por el especialista de El Contratista. El análisis de éstos debe ser responsabilidad del SOC.

7.1.2.13.3 Verificar las bitácoras de errores, problemas y logs para búsqueda de causas de incidentes ocurridos y/o para prevenir su ocurrencia.

7.1.2.13.4 Instalar, configurar, administrar y monitorear nuevo hardware y software para servidores de telefonía que entren en operación durante el contrato, cuando el ICBF así lo requiera.

7.1.2.13.5 Realizar la marcación de los servidores de telefonía físicos de acuerdo con los lineamientos dados por el ICBF.

7.1.2.13.6 Configurar en todos los servidores de telefonía objeto de monitoreo los agentes necesarios para la notificación en la herramienta de gestión que se encuentre en operación en el ICBF para la apertura de tickets.

7.1.2.13.7 Notificar al líder del servicio del ICBF cualquier incidente que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución.

7.1.2.14 OTRAS

Relacionadas con planes

7.1.2.14.1 Desarrollar los planes para la gerencia del proyecto definidos en el numeral 6.5 Gobernabilidad.

7.1.2.14.2 Diseñar, documentar e implementar (previa aprobación del ICBF) planes de contingencia y continuidad para todos los servicios objeto del presente proceso, ante cualquier eventualidad que afecte la continuidad en la operación de estos.

7.1.2.14.3 Elaborar, actualizar y documentar el plan de continuidad, el cual deberá presentarse al ICBF para su estudio y aprobación dentro del segundo trimestre de la ejecución del contrato aplicando metodologías reconocidas.

7.1.2.14.4 Diseñar, documentar e implementar (previa aprobación del ICBF) planes de trabajo, mejoramiento, mantenimiento, de acción y de proyectos para todos los servicios objeto del presente proceso.

Relacionadas con el equipo de trabajo

7.1.2.14.5 Proveer el personal requerido de acuerdo con los roles establecidos en el capítulo de Gobernabilidad de la ficha de condiciones Técnicas y en el Anexo 001 – Perfiles Profesionales Mínimos Requeridos. El personal debe ser de dedicación exclusiva para el desarrollo del contrato siempre que la disponibilidad del perfil sea de tiempo completo de conformidad con el Anexo mencionado anteriormente. Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del contrato deberá presentar las hojas de vida junto con sus soportes de todo el personal requerido para aprobación y validación del supervisor. Una vez validadas y aprobadas las hojas de vida el Contratista deberá presentar, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendarios, los respectivos contratos de vinculación del personal con el que desarrollará el presente Contrato.

7.1.2.14.6 Prestar los servicios con personal calificado y especializado que cumpla con los perfiles y experiencia exigidos por el ICBF como se indica en el Anexo 001 – Perfiles Profesionales Mínimos Requeridos en cada uno de los servicios y gestiones.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 17/10/2023
7.1.2.14.7	Garantizar la operación de los servicios 7X24X365 durante la ejecución del contrato con el personal mínimo relacionado en el Anexo 001 – Perfiles Profesionales Mínimos Requeridos, en cada uno de los servicios y gestiones, y el personal analista y de apoyo capacitado y calificado para la prestación de los servicios.	
7.1.2.14.8	Desarrollar un proceso de empalme y transferencia de conocimiento de mínimo una semana para el caso de retiros permanentes.	
7.1.2.14.9	Presentar un plan de transferencia de conocimiento cruzado entre los recursos humanos del contratista asignados al proyecto, que relacione el recurso de contingencia en cada caso e incluya las actividades de capacitación mensuales y material de entrenamiento a utilizar para garantizar la transferencia de conocimiento entre pares. Para evaluar la efectividad del plan, se realizarán pruebas de rotación de funciones cada tres (3) meses.	
7.1.2.14.10	En el caso de retiros temporales asociados a incapacidades o vacaciones, el contratista deberá presentar el plan de acción con los recursos de contingencia sin causar traumatismos ni afectación del servicio.	
7.1.2.14.11	Presentar quincenalmente el cronograma de disponibilidad del personal del Contratista asignado al proyecto y el recurso de contingencia en cada caso.	
7.1.2.14.12	Presentar notificación con ocho (8) días de anticipación, cuando se planee retirar o reemplazar a cualquier miembro del equipo, explicando el motivo del retiro y el plan de trabajo para reemplazarlo.	
7.1.2.14.13	En caso de retiros, ya sea por iniciativa del proveedor o del ICBF, aplicarán los ANS asociados al recurso humano.	
7.1.2.14.14	Diseñar, entregar y aplicar los formatos, procesos y procedimientos para la prestación del servicio con el detalle que el ICBF lo exija.	
7.1.2.14.15	Designar personal especializado que se encuentre disponible de forma permanente (7X24X365) para responder a las alertas y/o incidentes generados en la plataforma tecnológica.	
7.1.2.14.16	Disponer de un especialista por servicio y por gestoría, el cual estará en constante comunicación con el líder del respectivo servicio o gestoría designado por el ICBF.	
7.1.2.14.17	Garantizar que la incorporación y/o sustitución de cualquiera de los especialistas, sea informada con ocho (8) días de antelación al ICBF y que se dé cumplimiento a lo requerido en el Anexo 001 – Perfiles Profesionales Mínimos Requeridos.	
7.1.2.14.18	Cumplir con la disponibilidad de todos los recursos de personal asignados por parte del Contratista a este contrato, de forma permanente, sin que las posibles incidencias relacionadas afecten al ICBF. En este sentido, será responsabilidad exclusiva del Contratista que no exista ningún periodo de carencia entre la baja de un recurso de cualquier perfil y la reposición de este. La incorporación, sustitución, compensatorios o baja de cualquier especialista designado por El Contratista, debe ser informado al ICBF con ocho (8) días de antelación.	
7.1.2.14.19	Informar al ICBF los compensatorios de los especialistas quincenalmente y relacionar el recurso de contingencia en cada caso.	
7.1.2.14.20	Responder por la formación de su personal, en cuanto a la realización de todos los cursos que se consideren necesarios e imprescindibles, incluyendo los de actualización, para la correcta prestación del servicio.	
7.1.2.14.21	El personal que preste el servicio por parte del contratista deberá estar debidamente identificado con carné y/o chaleco en un lugar visible durante su presencia en las instalaciones de la Entidad y suministrar un trato respetuoso y formal a los usuarios acatando fielmente los protocolos de atención y prestación del servicio, establecidos por el ICBF.	
7.1.2.14.22	El personal del contratista podrá prestar el servicio de forma remota, excepto para el perfil de Gerente, Coordinador de Operaciones y Coordinador de Calidad quienes deberán estar disponibles en sitio, para este caso, el ICBF dispondrá del puesto de trabajo y conectividad.	

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.14.23	El Contratista deberá tener disponibilidad de los profesionales en caso de requerirse por el supervisor del contrato y conforme a lo establecido en el porcentaje de dedicación de los meses requeridos del Anexo 1, sin costos adicionales para la Entidad.
7.1.2.14.24	En cualquier momento durante de la ejecución del contrato, el supervisor podrá solicitar el cambio de cualquier miembro del equipo de trabajo del Contratista cuando se presenten deficiencias técnicas, profesionales o de actitud en la prestación del servicio o labor a su cargo, de acuerdo con los requerimientos, exigencias y necesidades del ICBF. En este caso el Contratista deberá reemplazar el profesional en un término de 20 días hábiles contados a partir de la solicitud del supervisor. En todo caso, se aplicarán los ANS determinados en el Anexo 002 – Acuerdos de Niveles de Servicio si el servicio prestado al ICBF se ve afectado de alguna manera causado por la rotación del personal del Contratista. En caso de que el contratista efectúe un cambio de algún miembro del equipo de trabajo, deberá informar al supervisor del contrato de manera inmediata del retiro del personal, momento a partir del cual tendrá el término de 20 días hábiles para efectuar el respectivo reemplazo.
7.1.2.14.25	Una vez inicie la ejecución del contrato el Contratista deberá hacer la presentación al supervisor del personal con su respectiva hoja de vida, diplomas de estudio y certificaciones. En caso de que las certificaciones de experiencia del personal mínimo sean expedidas por el oferente o contratista deberá adjuntar evidencia de vinculación laboral y certificado de ingresos y retenciones del personal presentado cuyas fechas coincidan con las certificaciones aportadas. El anterior procedimiento aplica para el reemplazo de personal por iniciativa del contratista o del ICBF.
7.1.2.14.26	En caso de que se realicen cambios en el personal que presta el servicio y las certificaciones de experiencia y/o conocimientos dejasen de estar vigentes por razones como: el fabricante ya no expide la certificación o porque el activo objeto de la certificación entró en desuso, entre otros, el supervisor podrá aprobar nuevas certificaciones que sean equivalentes o superiores a las solicitadas en el Anexo 001 – Perfiles Profesionales Mínimos Requeridos.
7.1.2.14.27	Durante la ejecución del contrato, el contratista podrá presentar personal de apoyo si considera que lo requiere el servicio, en cuyo caso no será exigible el cumplimiento de perfil y no generará costos adicionales para la Entidad.
7.1.2.14.28	Durante la ejecución del contrato, por iniciativa del contratista o del ICBF, se podrán presentar cambios de perfil para recursos humanos de manera temporal o definitiva, sólo si el perfil requerido para ambos roles es equivalente en formación, tiempo de experiencia y certificaciones de conocimiento, lo anterior, sin que esto genere costos adicionales para la Entidad.
7.1.2.14.29	El supervisor podrá solicitar actualizaciones de los soportes de la información relacionada en las hojas de vida de los profesionales, técnicos y tecnólogos en sus diferentes roles y gestiones durante la ejecución del contrato, para verificar las competencias y calidad del personal del Contratista.
7.1.2.14.30	El Contratista será responsable de la relación laboral y prestaciones sociales del recurso humano asignado al proyecto y en consecuencia no existirá relación laboral, ni prestaciones sociales a cargo del ICBF.
7.1.2.14.31	El servicio de transporte del personal del Contratista, en los eventos que se requieran según la operación, incluidos diurnos, nocturnos y festivos, y cualquier gasto que se derive de la operación del servicio, será asumido en su totalidad por el Contratista.
7.1.2.14.32	Los computadores, teléfonos móviles/planes voz y datos (para cada personal del Contratista) y herramientas de soporte serán suministrados por el contratista.
7.1.2.14.33	Es responsabilidad del Contratista adoptar los procedimientos, técnicas de operación y conocimientos de la infraestructura que opera en el ICBF.
7.1.2.14.34	Asegurar que el personal del contratista conoce y entiende las necesidades del ICBF, incluidas en el marco contractual y asegurar la satisfacción del ICBF mediante los diferentes controles de calidad aplicados.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.14.35 El Contratista deberá considerar a todos los terceros, aliados y socios de negocio del Contratista, que participen en la prestación de servicios objeto del presente documento, como personal del Contratista, por lo cual el Contratista será el único responsable de las acciones que realicen estos terceros.

7.1.2.14.36 En ningún caso el contratista podrá otorgar acceso a los activos de información del ICBF a personal que no tenga la autorización expresa de ingreso a las instalaciones de la entidad, a los activos de información ni esté presentado y aceptado oficialmente por la supervisión del contrato.

Relacionadas con comités

7.1.2.14.37 Participar activamente en todos los órganos del proyecto definidos en el numeral 6.5.3 con el fin de garantizar la adecuada ejecución y cumplimiento del contrato, para efectos de aplicar las mejores prácticas de gobierno de tecnología, de acuerdo con lo descrito en este documento en el numeral 6.5 Gobernabilidad.

Relacionadas con el inventario

7.1.2.14.38 Notificar, justificar y proponer de manera inmediata al ICBF cualquier cambio que considere necesario realizar sobre cualquiera de los servicios que le fueron dados en administración para optimizar su operación y someterlo a la aprobación del Comité de Control de Cambios si fuese necesario.

7.1.2.14.39 Mantener actualizado el inventario de la infraestructura administrada incluyendo la topología de estos, la cual deberá ser reportada al ICBF, adicionalmente se debe contar con los mapas de servicio debidamente actualizados.

Relacionadas con herramientas

7.1.2.14.40 Gestionar en la herramienta de mesa de servicio que disponga el ICBF los tickets asignados referentes a incidentes, requerimientos y controles de cambios de los diferentes servicios a cargo del Contratista. Esta gestión de tickets consiste en la consulta, documentación de trámite, solución y cierre de los mismos.

7.1.2.14.41 Facilitar al ICBF el acceso a todas las herramientas y consolas de gestión y administración de los servicios, con acceso en modo de lectura, mediante la creación de las cuentas a que haya lugar o la habilitación de los privilegios sobre las cuentas de Directorio Activo que el ICBF designe, configurándolas adecuadamente para tal tipo de acceso.

7.1.2.14.42 Suministrar, administrar o configurar en caso de ser necesario, las herramientas de Gestión para los servicios contratados, así como las herramientas de monitoreo y diagnóstico que permitan gestionar, registrar, monitorear, controlar, alertar y generar reportes de cada servicio requerido con el fin garantizar la óptima prestación de estos.

Relacionadas con los servicios

7.1.2.14.43 Garantizar el correcto funcionamiento de todos los servicios contratados, comprometiéndose a subsanar las fallas que le sean atribuibles durante la vigencia del contrato. (En coordinación con los demás operadores de tecnología para ICBF, si se requiere).

7.1.2.14.44 En caso de presentarse algún daño a algún elemento de la plataforma tecnológica que sea atribuible al contratista durante la ejecución del contrato, el contratista deberá reponer de manera inmediata el elemento por uno idéntico o de mejores características cuyo costo sea por lo menos el del elemento afectado, lo anterior sin generar costos adicionales

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

para la Entidad. En todo caso, el contratista será responsable de la afectación a cualquiera de los servicios durante el periodo de reposición.

7.1.2.14.45 Mantener monitoreados los servicios 7X24X365, durante la duración del contrato.

7.1.2.14.46 Garantizar la operación en los servicios bajo los horarios, tiempos de respuesta y condiciones establecidas en el presente documento y en el Anexo 002 – Acuerdos de Niveles de Servicio.

7.1.2.14.47 Garantizar al ICBF que cumple y conoce la normatividad, reglas y lineamientos técnicos y legales para la prestación de la operación y los servicios contratados.

7.1.2.14.48 Garantizar que tiene establecidos los controles de calidad sobre los servicios contratados.

7.1.2.14.49 Licenciar todo el software que provea y disponga para dar cumplimento al objeto del contrato.

7.1.2.14.50 Monitorear y administrar el desempeño de toda la infraestructura de tecnología informática expuestos en este documento para el ICBF.

7.1.2.14.51 Apoyar en la implementación de soluciones nuevas relacionadas con los servicios, adquiridas a través de este contrato u otros inclusive.

7.1.2.14.52 Ejecutar cualquier tipo de actualización y mejora sobre la infraestructura, sin que esto genere costos adicionales a la Entidad. El ICBF suministrara los recursos de hardware y licenciamiento necesarios para tal fin a excepción de la infraestructura que provea el contratista.

7.1.2.14.53 Todo cambio que se realice deberá contar con su respectivo RFC de acuerdo con el formato de calidad establecido para tal fin y aprobado por la gestoría de cambios.

7.1.2.14.54 Apoyar a la SRT en el diseño, implementación, medición y administración de pruebas piloto relacionadas con los servicios, contratadas a través de este contrato u otros inclusive.

7.1.2.14.55 Proponer recomendaciones y acciones de mejora que, sobre los servicios, basado en las nuevas tendencias tecnológicas, planes de capacidad y consulta a expertos realizadas.

7.1.2.14.56 Ejecutar actividades programadas y no programadas propias sobre la infraestructura y los servicios.

7.1.2.14.57 Acatar las instrucciones que imparta el ICBF para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.

7.1.2.14.58 Garantizar la confidencialidad de la información de los datos de los usuarios contenida en las herramientas o aplicaciones que administran, así cómo, el de las contraseñas y demás datos de la administración de los servicios. Esto incluye, la aplicación de las políticas de seguridad y privacidad de la información para la gestión y control de usuarios definidas por el ICBF.

7.1.2.14.59 Responder por los daños y/o perjuicios ocasionados en las instalaciones de terceros ocasionados por el contratista durante la prestación del servicio de outsourcing en la ejecución del presente contrato.

7.1.2.15 OBLIGACIONES DE ITIL

Coordinación de Calidad

7.1.2.15.1 Trabajar, en conjunto con la SRT en la gestión para el tratamiento y cierre de acciones preventivas, correctivas o de mejora, relacionada con los servicios objetivos del presente contrato y que estén alineadas con el Sistema de Gestión de Calidad del ICBF o los casos activos en la herramienta de gestión de Mesa de Servicio.

7.1.2.15.2 Apoyar a la SRT en la atención de auditorías internas relacionadas con la gestión de los servicios a cargo del contratista y aportar la documentación que en el marco de estas auditorías sean solicitadas por la supervisión del contrato.

7.1.2.15.3 Acoger las recomendaciones que durante la vigencia del contrato realice la SRT, las cuales contribuyan en la mejora de la prestación del servicio.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.4 Generar y ejecutar de forma semestral el cronograma de las actividades de mantenimiento con fechas y responsables para la infraestructura y los servicios.

7.1.2.15.5 Brindar apoyo técnico y proponer activamente recomendaciones al ICBF tendientes a optimizar el uso de recursos, asegurar la disponibilidad, seguridad, seguimiento, control, continuidad, operación y buen desempeño de la infraestructura del ICBF. Este apoyo derivará en planes de acción donde se detallen los requerimientos y actividades necesarias para aplicar dichas recomendaciones.

7.1.2.15.6 Demostrar que selecciona y evalúa sus proveedores de bienes y servicios, relacionados directamente con la prestación del servicio contratado, haciendo cumplir las normas legales vigentes, así como las normas y especificaciones técnicas relacionadas y que les hace extensivas las obligaciones del eje de seguridad de la información que correspondan.

7.1.2.15.7 Demostrar mediante evidencias la implementación de acciones de mejora (correctivas o preventivas frente a cualquier situación que afecte la prestación del servicio) que permita tomar las decisiones a que haya lugar o experiencia exitosas que de muestren la mejora en la prestación de servicio.

7.1.2.15.8 Documentar y aplicar controles de medición de la Calidad KPI de los servicios incluidos en el contrato, para lo cual el contratista deberá presentar y mantener actualizado mensualmente un Mapa de indicadores de gestión del proyecto que incluya como mínimo: Indicadores de Gestión de- Mantenimiento, de Calidad, de Servicio y de Operación.

7.1.2.15.9 Documentar una política y objetivos de calidad que permitan garantizar el óptimo desarrollo de los servicios incluidos en el contrato.

7.1.2.15.10 El contratista debe analizar y estandarizar procesos, formatos y controles de calidad para asegurar la calidad y cumplimiento de las obligaciones contractuales previa aprobación del ICBF.

7.1.2.15.11 Realizar el afinamiento de la matriz de entregables del Anexo 005 – Entregables y sus criterios de aceptación durante el primer mes de ejecución del contrato contado a partir de la fecha de fecha de inicio de ejecución del contrato.

7.1.2.15.12 Realizar revisión de la documentación entregada por los especialistas de los servicios incluidos en el contrato con el fin de garantizar la calidad y completitud conforme a las obligaciones del contrato.

Gestoría Documental

7.1.2.15.13 Entregar al inicio de la etapa de transición de entrada un plan de gestión documental del proyecto con las actividades administrativas y técnicas necesarias para la planificación, manejo, etiquetado y organización jerárquica de la documentación producida en el marco del contrato, así como las condiciones de custodia y almacenamiento en la plataforma establecida por el ICBF.

7.1.2.15.14 Gestionar las políticas para la administración, la creación y la modificación de documentos, con control de versionamiento.

7.1.2.15.15 Garantizar la disponibilidad, inmediatez y acceso de la documentación.

7.1.2.15.16 Revisar y gestionar documentación de los procesos del ICBF relacionados con el objeto del contrato.

7.1.2.15.17 Gestionar la correspondencia entrante y saliente que se genere durante la ejecución del contrato para lo cual debe mantener una matriz de comunicaciones del proyecto.

7.1.2.15.18 Elaborar y suscribir las actas que se produzcan con ocasión de la ejecución del contrato, gestionando revisiones y aprobaciones, para lo cual debe mantener la matriz de reuniones y de compromisos establecidas en el Anexo 006 - Matriz de Seguimiento a Proyectos de la DIT v1 F1.G19.GTI.

7.1.2.15.19 Elaborar y mantener actualizada en últimas versiones en medio físico y/o digital toda la documentación relacionada con el presente contrato incluyendo: actas, informes, planes de gestión, planes de mejoramiento y las demás relacionadas con el objeto del contrato conforme a la estructura de almacenamiento en el plan de gestión documental.

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.20 Realizar, administrar y mantener actualizado un repositorio de información en donde se almacene la información generada o resultante del presente contrato en donde se administre las versiones de los documentos.

7.1.2.15.21 Generar, documentar, validar, aprobar y asesorar los controles de cambio que se presenten relacionados a los servicios, dimensionando las ventanas de mantenimiento, tiempos de indisponibilidad, planes de contingencia, rollback, identificación y mitigación de los posibles riesgos, de acuerdo con los procedimientos ya establecidos por el comité de control de cambios del ICBF.

7.1.2.15.22 Presentar informes mensuales de gestión (ejecutivo, por servicio y gestorías) que reflejen el desempeño en la ejecución de los servicios, y el informe de los ANS. Los informes mensuales deben contener el análisis de las actividades realizadas, planeadas, suspendidas, incumplidas, los controles de cambios, reportes de niveles de utilización, incluyendo como mínimo crecimiento mensual, incidentes, análisis de errores, alertas y las sugerencias y recomendaciones que deban ser puestas a consideración del ICBF, entre otros que deberá ser acordados. Los informes (Informes mensuales de gestión y de ANS) deben entregarse a cada uno de los líderes de los servicios del ICBF en los primeros cinco (5) días hábiles del mes. En caso de ser necesario realizar correcciones a dichos informes el Contratista contará con máximo tres (3) días hábiles adicionales para realizar dichas correcciones contados desde la devolución de los informes. En todo caso la entrega de los informes no puede superar los primeros diez (10) días hábiles del mes. La no presentación a tiempo de los informes mensuales generará penalizaciones según el Anexo 002 – Acuerdos de Niveles de Servicio.

7.1.2.15.23 Llevar actualizados mes a mes y como soporte a la facturación todas las matrices de seguimiento al cumplimiento del contrato y de entregables del contrato de manera discriminada por servicio y gestoría y de manera consolidada como resultado de las matrices individuales.

7.1.2.15.24 Documentar detalladamente los procedimientos, instructivos e instrumentos técnicos a utilizar durante los cambios que se requieran sobre cualquiera de los servicios para su optimización, tanto para la presentación de la solicitud del cambio como para la generación de conocimiento, documentos que deben ser aprobados por el ICBF.

7.1.2.15.25 Apoyar a la SRT en la generación de conocimiento relacionado con los servicios, para su uso y registro en la base de datos de conocimientos de TI del ICBF, así como en la generación de propuestas sobre nuevos ANS o acciones que repercutan en la mejora de los servicios.

7.1.2.15.26 Elaborar la documentación requerida para la presentación de solicitudes de cambio ante el Comité de Control de Cambios de la Entidad, de acuerdo con los procedimientos definidos en tal sentido.

7.1.2.15.27 Optimizar los procedimientos de operación y procesamiento de la plataforma, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por el ICBF para manejo de cambios e incidentes.

7.1.2.15.28 Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato para lo cual deberá suscribirse por el contratista y por el recurso humano asignado, el acuerdo de confidencialidad del ICBF.

7.1.2.15.29 Preparar la información solicitada por el ICBF dentro de un plazo máximo de 24 horas siguientes al requerimiento, en su defecto deberá entregar dentro de este mismo plazo una respuesta que incluya sustentadamente, la razón por la cual no es posible entregar la información en el tiempo establecido y la descripción o plan de trabajo con la fecha de entrega de la información, la cual no podrá ser superior en ningún caso a cinco (5) días hábiles, de lo anterior se debe llevar bitácora que debe quedar registrado en el informe mensual, para estas solicitudes aplica lo estipulado en el Anexo 002 – Acuerdos de Niveles de Servicio.

7.1.2.15.30 Notificar al ICBF cualquier incidente, anomalía o alerta que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto, de lo anterior se

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

debe realizar registro en la herramienta de Mesa de Servicio y presentar informe del evento dentro de un plazo máximo de 24 horas siguientes al evento.

7.1.2.15.31 Atender mesas técnicas solicitadas por el ICBF en el tiempo establecido por demanda y suscribir acta de comité técnico, asesorando en el mejoramiento y optimización de recursos, con el fin de garantizar la disponibilidad y buen desempeño de la infraestructura, dejar un registro de las consultas y las respuestas emitidas por el Contratista.

7.1.2.15.32 El detalle de los informes generados y requeridos en cada uno de los servicios deben ser previamente pactado entre el ICBF y el Contratista, adicionalmente debe entregarse en los medios en que el ICBF los requiera (físicos, Magnético, correo).

Gestoría de la Capacidad

7.1.2.15.33 Presentar mensualmente, en el informe de capacidad, la información de la utilización real del sistema comparada con las previsiones del Plan de Capacidad.

7.1.2.15.34 Estimar y proyectar la capacidad de almacenamiento de datos métricos a mediano y largo plazo para obtener tendencias históricas e iniciativas de planificación de la capacidad.

7.1.2.15.35 Proponer recomendaciones y acciones de mejora sobre los servicios, basado en las nuevas tendencias tecnológicas, planes de capacidad y consulta a expertos realizadas.

7.1.2.15.36 Desarrollar un plan de capacidad para todos los servicios objeto del presente contrato como mínimo dos (2) veces al año, donde se evalúe el planteamiento de la suficiencia de la infraestructura del ICBF, así como la proyección y pertinencia de realizar nuevas adquisiciones o mejoras, en el cual se deben definir las actividades principales que se deben llevar a cabo para realizar una correcta gestión de la capacidad, dentro de las cuales se destacan: planear la capacidad, monitorear la infraestructura y realizar ajustes para optimizar los recursos y las buenas prácticas ITIL.

7.1.2.15.37 Proponer y medir mensualmente los KPI ITIL (Gestión de Capacidad) del plan de capacidad desarrollado al inicio del contrato.

7.1.2.15.38 Realizar ajustes al plan de capacidad cada tres (3) meses según los KPI medidos en los meses anteriores.

7.1.2.15.39 Crear casos en la herramienta de gestión de las alertas por capacidad detectadas por el NOC al responsable del servicio.

7.1.2.15.40 Implementar, actualizar y alimentar una herramienta de visualización para realizar seguimientos a las alertas por capacidad detectadas por NOC.

Gestoría de la Continuidad

7.1.2.15.41 Desarrollar un plan de continuidad para todos los servicios objeto del presente contrato como mínimo dos (2) veces al año, que incluya por lo menos: análisis BIA, diseño de contingencias por servicio, análisis de requisitos por contingencia, planes de recuperación, asignación de responsabilidades, plan de comunicación y socialización y pruebas del plan de continuidad.

7.1.2.15.42 Discutir, revisar, aprobar y actualizar cada tres (3) meses los planes de contingencia de cada servicio objeto del contrato según las necesidades y prioridades definidas por el ICBF.

7.1.2.15.43 Identificar la criticidad de las aplicaciones y bases de datos aplicar un plan de contingencia de aprovisionamiento para cada una.

7.1.2.15.44 Proponer y construir un Plan de Recuperación de Desastres en conjunto con el ICBF de acuerdo con los resultados del Plan de Continuidad y ejecutar y documentar las pruebas de dicho plan de manera semestral.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.45 Identificar y documentar los riesgos de continuidad de los servicios tecnológicos a los que se enfrenta el instituto e incluirlos en el Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto.

7.1.2.15.46 Actualizar el Plan de Continuidad y sus planes de contingencia cuando las modificaciones de la infraestructura modifiquen parcial o totalmente el plan.

7.1.2.15.47 Ajustar la documentación existente en la entidad para la gestión de continuidad y proponer cambios a la misma en caso de ser necesario.

Gestoría de la Disponibilidad

7.1.2.15.48 Desarrollar un plan de disponibilidad para todos los servicios objeto del presente contrato el cual debe ser entregado al terminar el primer mes desde el inicio el contrato, y ser actualizado de manera semestral, en el cual se deben definir las actividades principales a llevar a cabo para realizar una correcta gestión de la disponibilidad, junto con información detallada sobre iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio y/o a hacer que los componentes estén disponibles. Buscando optimizar los recursos y las buenas prácticas ITIL.

7.1.2.15.49 Realizar el seguimiento mensual al plan de disponibilidad, y presentar los resultados en el informe mensual de la gestoría de disponibilidad.

7.1.2.15.50 Proponer y medir mensualmente los KPI ITIL (Gestión de la disponibilidad) del plan de disponibilidad desarrollado al iniciar el contrato, se debe realizar el ajuste al plan de acuerdo con los KPI medidos en los tres (3) meses siguientes al inicio del contrato y cada tres (3) meses hasta terminar el contrato.

7.1.2.15.51 Implementar, actualizar y alimentar una herramienta de visualización para realizar seguimientos a las alertas por disponibilidad detectadas por NOC.

7.1.2.15.52 Crear casos en la herramienta de gestión de las alertas por disponibilidad detectadas por el NOC al responsable del servicio.

7.1.2.15.53 Elaborar plan de mejora de la disponibilidad del servicio tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras.

Gestoría de la Seguridad de TI

7.1.2.15.54 Realizar el cruce y la actualización de los usuarios en cada uno de los servicios versus Directorio Activo cada quince (15) días. El Contratista debe garantizar que los usuarios desactivados, eliminados e inactivos no tengan ningún tipo de acceso a los servicios del ICBF.

7.1.2.15.55 Realizar un plan de trabajo, ejecución y seguimiento para la implementación de las políticas, controles y recomendaciones que genere el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del ICBF, y realizar su verificación y efectividad en lo pertinente a la infraestructura tecnológica.

7.1.2.15.56 Garantizar la protección y seguridad de los datos, programas, aplicaciones, bases de datos, infraestructura e información del ICBF velando por cumplir con los tres pilares de la seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad).

7.1.2.15.57 Realizar y documentar en conjunto con el ICBF los procedimientos para llevar a cabo la instalación de aplicativos y bases de datos o cualquier otro software en los equipos al servicio del ICBF.

7.1.2.15.58 Realizar el acompañamiento al ICBF para la creación y/o revisión, implementación y divulgación de las políticas de seguridad de la información.

7.1.2.15.59 Cumplir y dar a conocer a sus colaboradores las políticas, procedimientos, normas y responsabilidades en materia de seguridad definidas por el ICBF.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 17/10/2023
7.1.2.15.60	El futuro oferente tendrá la responsabilidad de aplicar las mejores prácticas de configuración sobre las plataformas administradas y suministradas asegurándose de que el ICBF cuente con la implementación de estas mejores prácticas de seguridad sobre los servicios contratados.	
7.1.2.15.61	Documentar los procedimientos e instructivos críticos que se llevan a cabo para ejecutar la administración y gestión del servicio de seguridad, de manera articulada con los procedimientos del SIGE del ICBF.	
7.1.2.15.62	Dar un uso ético y protección a los accesos, contraseñas, información y recursos informáticos proporcionados por el ICBF, guardando estricta confidencialidad de la información sensible que pudiera llegar a manejar durante el desarrollo del presente contrato. Esto derivara en la firma de un acuerdo de confidencialidad.	
7.1.2.15.63	Notificar al ICBF, a través del Eje de Seguridad de la información (Gestor de Incidentes de Seguridad) y el líder de Seguridad Informática, cualquier incidente ocurrido sobre la infraestructura tecnológica.	
7.1.2.15.64	Realizar acciones de respuesta a incidentes de seguridad informática y de la información, en coordinación con el ICBF a través del Gestor de Incidentes de Seguridad del Eje de Seguridad de la información y el Líder de Seguridad Informática. Para ello, deberá generar mejoras al procedimiento de gestión de incidentes y un plan de respuesta que conlleve a su solución.	
7.1.2.15.65	Analizar y documentar eventos de seguridad los cuales no clasifican como incidente de seguridad al no afectar la confidencialidad disponibilidad e integridad de la información y presentar un informe mensual consolidado de estos.	
7.1.2.15.66	Gestionar y proponer escenarios de pruebas para las actualizaciones de fabricantes que al ser implementadas generen algún tipo de impacto en la funcionalidad de las aplicaciones, herramientas desarrolladas por el ICBF o la infraestructura de la entidad y en caso de no ser aplicables plantear e implementar soluciones alternas.	
7.1.2.15.67	Cumplir y dar a conocer a sus colaboradores las políticas, procedimientos, normas y responsabilidades en materia de seguridad definidas por el ICBF.	
7.1.2.15.68	Presentar y documentar recomendaciones que propendan por la calidad y seguridad de la distribución de la información por los medios y canales electrónicos del ICBF en caso de requerirse.	
7.1.2.15.69	Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita del ICBF.	
7.1.2.15.70	Implementar y documentar el procedimiento para el manejo, actividades y protocolos para la custodia y entrega de las contraseñas de administración. Estos procedimientos de custodia aplican para todos aquellos casos donde el Contratista haga uso de cuentas y contraseñas de administración de las herramientas usadas para el cumplimiento de los servicios incluidos en el alcance de este proceso de selección, ejemplo, el firewall, consolas de antivirus, bases de datos, aplicativos, IPS/IDS, Correo, Proxy, PC y Servidores.	
7.1.2.15.71	Definir, realizar seguimiento y verificación de guías que contengan parámetros técnicos de aseguramiento orientado a sistemas operativos, servidores web, aplicaciones, bases de datos y servicios en internet, con el fin de prevenir ataques y definir mecanismos de endurecimiento para preservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de ICBF.	
7.1.2.15.72	Realizar acompañamiento en la implementación, mantenimiento y operación del SGSI del ICBF.	
7.1.2.15.73	Alinear sus procesos al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI establecido en el ICBF y acatar todas las acciones y recomendaciones que de él se deriven.	
7.1.2.15.74	Notificar al ICBF, a través del líder de Seguridad Informática, cualquier incidente ocurrido sobre la infraestructura tecnológica, realizando la debida documentación de gestión del incidente.	

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.75 Realizar acciones de respuesta a incidentes de seguridad informática, en coordinación con el ICBF a través del Líder de Seguridad Informática. Para ello, deberá generar mejoras al procedimiento de gestión de incidentes y un plan de respuesta que conlleve a su solución.

7.1.2.15.76 Gestionar una base de conocimiento con los eventos y resultados de la gestión de seguridad incluyendo todos los eventos de los servicios de seguridad contratados, esta base deberá estar vigente durante toda la vigencia del servicio y ser entregada al ICBF para los fines que la entidad disponga.

7.1.2.15.77 Definir e implementar procedimientos y proponer políticas para ejecución de análisis forenses.

7.1.2.15.78 Ejecutar análisis forenses y presentar informes de estos por demanda o cuando la entidad así lo requiera.

7.1.2.15.79 Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.

Gestoría de Riesgos

7.1.2.15.80 Elaborar semestralmente y llevar seguimiento mensual al Plan de identificación y gestión de riesgos de los servicios y gestorías, el cual debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de riesgos, sus correspondientes planes de tratamiento, remediación, planes de contingencia y la valoración a los riesgos absoluta y controlada en términos de la probabilidad de ocurrencia y del impacto en caso de materialización. Su seguimiento se realizará en la mesa técnica de gestión de riesgos con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.

7.1.2.15.81 La gestión de riesgos se debe realizar conforme las buenas prácticas de ITIL.

7.1.2.15.82 Presentar dentro de los 15 días posteriores a la fecha de inicio de ejecución del contrato, la matriz de identificación de riesgos del proyecto para cada una de las etapas de transición de entrada, operación y transición de salida.

7.1.2.15.83 Generar un Plan trabajo para la implementación y sensibilización de riesgos.

7.1.2.15.84 Generar un Plan de mejoramiento semestral con seguimiento mensual de la gestoría de riesgos.

7.1.2.15.85 Realizar análisis cuantitativo y cualitativo de los riesgos para determinar su valoración absoluta y controlada.

7.1.2.15.86 Realizar identificación de herramientas o instrumentos de control como parte del tratamiento de riesgos.

7.1.2.15.87 Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de los controles y actividades de los planes de tratamiento de riesgos identificados en los servicios y gestorías, de acuerdo con la periodicidad establecida en la matriz de riesgos para cada uno de estos.

7.1.2.15.88 Diseñar el análisis de riesgos asociado a la infraestructura que disponga para la adecuada prestación de los servicios.

7.1.2.15.89 Informar los riesgos de operatividad, seguridad y degradación del servicio identificando puntos críticos y definiendo e implementando acciones previa autorización del ICBF, e incluirlos en el Plan de Riesgos.

7.1.2.15.90 Proponer medidas de control para el tratamiento de riesgos que no generen costos adicionales para la Entidad con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

7.1.2.15.91 Reportar, gestionar y documentar las materializaciones de riesgos que se presenten y que afecten la integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de los servicios de TI contratados, para lo cual deberán seguir el procedimiento de atención de incidentes de seguridad de la información y la Guía de Gestión de Riesgos y Peligros (Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad del Negocio) definidas por el ICBF.

Gestoría de Nivel de Servicio

7.1.2.15.92 Realizar la medición y seguimiento de ANS de todos los servicios TIC.

7.1.2.15.93 Realizar el Plan trabajo para la implementación y sensibilización de la Gestión de ANS.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.94 Apoyar activamente la implementación y configuración de los ANS en la herramienta de gestión de Mesa de Servicios y en las herramientas de gestión y monitoreo que estén en uso durante la vigencia del contrato.

7.1.2.15.95 Elaborar, entregar y hacer seguimiento mensual de un Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades para la gestoría de ANS que debe contener el cronograma con sus respectivas actividades, fechas, evidencias y sus rutas al repositorio del proyecto.

7.1.2.15.96 El ICBF requiere que el Contratista garantice la correcta implementación, configuración, administración y seguimiento en las Herramientas de Monitoreo, Seguridad y/o Gestión necesarias para la medición y monitoreo de los ANS, adicionalmente, certificar la no manipulación de los resultados, el acceso, la verificación y validación de estos.

7.1.2.15.97 Con el objeto de que el ICBF pueda realizar los respectivos seguimientos y definir los no pagos a que haya lugar por el no complimiento de los ANS, se requiere que el Contratista genere un informe de ANS mensual para cada uno de los servicios, dado que a partir de la verificación de este informe y mediante las herramientas de monitoreo, seguridad y/o gestión se realizarán los seguimientos mensuales. El informe de ANS debe contener las estadísticas de cálculo y especificar el comportamiento de cada ANS discriminado por servicio.

7.1.2.15.98 Para los casos de indisponibilidad originados por incidentes sobre equipos (hardware) de propiedad del ICBF que no cuenten con soporte y garantía o que presenten obsolescencia tecnológica el contratista deberá restablecer el servicio con las habilidades del recurso humano que dispone y con recursos de hardware de propiedad del ICBF, a excepción de aquellos casos en que la Ficha de condiciones técnicas indique el contratista debe proporcionar repuestos. Adicionalmente debe presentar el informe respectivo con el cual se soportará la excepción de las penalizaciones por Acuerdos de Nivel de Servicios con la debida evidencia de que la causa del no cumplimiento de cada ANS a excepcionar es ajena a las obligaciones del contratista.

7.1.2.15.99 Si los ANS establecidos no reflejan la calidad de cada uno de los servicios requeridos por el ICBF, estos serán replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre ICBF y el Contratista. Para ello, los ANS y su forma de medición podrán ser revisados cada tres (3) meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran. Cuando se presente una modificación o inclusión de un ANS este tendrá dos (2) meses de estabilización, periodo durante el cual no presentarán penalización.

7.1.2.15.100 Realizar las pruebas necesarias que permitan verificar la correcta medición de los ANS.

7.1.2.15.101 Presentar informe mensual de excepciones a los ANS, si es del caso.

7.1.2.15.102 Hacer seguimiento periódico al desempeño de los ANS.

7.1.2.15.103 Proponer mejoras a los ANS, cuando se evidencie que no responden a las necesidades del ICBF.

7.1.2.15.104 Aplicar la medición de los ANS mes calendario iniciando a las 00:00 horas del primer día calendario del mes en análisis y finalizando a las 23:59 horas del último día calendario del mismo mes.

7.1.2.15.105 Presentar soporte detallado de la medición de la disponibilidad en la herramienta de gestión y monitoreo para cada servicio, de modo que permita verificar la medición de los ANS.

7.1.2.15.106 Para cada uno de los incidentes asociados a los tiempos de indisponibilidad, el contratista debe entregar la siguiente información: número de caso, fecha y hora de ocurrencia, fecha y hora de solución, descripción del incidente, sus causas y solución. En la descripción de las causas se debe incluir si el incidente se atribuye o no al Contratista, en este último caso se deben presentar evidencias.

7.1.2.15.107 Documentar y presentar al supervisor del contrato Planes de trabajo y mejora del servicio para cada vigencia del contrato.

7.1.2.15.108 Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de los ANS.

7.1.2.15.109 Documentar los procedimientos, instructivos, manuales, políticas del servicio.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.110 Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.
7.1.2.15.111 Generar y documentar acciones correctivas cada vez que se presente una afectación al cumplimiento de los ANS. Dichas acciones correctivas deben cumplir con el estándar de la norma ISO 9001 vigente.
7.1.2.15.112 Hacer seguimiento a los planes de trabajo para el tratamiento de ANS, y medir su eficacia. Dicho seguimiento se debe presentar mensualmente mediante el informe de gestión de la Gestoría.

Gestoría de Cambios

7.1.2.15.113 Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo de Implementación y Sensibilización de Procesos y procedimientos.
7.1.2.15.114 Realizar y presentar la estrategia de administración, gestión y operación de todos los servicios TIC del ICBF.
7.1.2.15.115 Llevar el registro de los controles de cambios para las actividades que afecten los ambientes administrados en la herramienta dispuesta por el ICBF.
7.1.2.15.116 Llevar el inventario general de todos los cambios gestionados durante la ejecución del contrato y presentar los Cambios realizados en el mes anterior. Se debe entregar los cinco (5) primeros días hábiles del mes.
7.1.2.15.117 Generar, documentar, validar, aprobar y asesorar los controles de cambio que se presenten relacionados a los servicios, dimensionando las ventanas de mantenimiento, tiempos de indisponibilidad, planes de contingencia, rollback, identificación y mitigación de los posibles riesgos, de acuerdo con los procedimientos ya establecidos por el comité de control de cambios del ICBF.
7.1.2.15.118 Gestionar en la herramienta de gestión de mesa de servicio que disponga el ICBF los tickets asignados referentes a incidentes, requerimientos y controles de cambios de los diferentes servicios a cargo del Contratista. Esta gestión de tickets consiste en la consulta, documentación de trámite, solución y cierre de los mismos.
7.1.2.15.119 Llevar el registro de los controles de cambios para las actividades que afecten los ambientes administrados.
7.1.2.15.120 Documentar, mantener actualizada y entregar al final del contrato o cuando se requiera, en formatos acordados con el ICBF, la base de datos del conocimiento y de configuraciones en cada servidor de base de datos: Gestión de configuración, Gestión de problemas, Gestión de cambios entre otras.
7.1.2.15.121 Tramitar por el gestor de cambio, todo cambio que se ejecute sobre la Infraestructura y servicios de TIC de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Cambios.

Gestoría de Requerimientos

7.1.2.15.122 Generar un Plan de trabajo para la implementación de las Gestiones a nivel de proceso de Requerimientos. (Nota: La implementación de requerimientos debe finalizarse antes del inicio de la etapa de Operación).
7.1.2.15.123 Gestionar y documentar los Requerimientos en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.
7.1.2.15.124 Realizar el seguimiento a la atención, solución y documentación de los requerimientos registradas en la herramienta de gestión que disponga el ICBF.
7.1.2.15.125 Realizar el seguimiento al Backlog de las solicitudes y gestionar con los responsables la atención y solución del requerimiento.
7.1.2.15.126 Realizar el seguimiento a los casos reabiertos y coordinar con calidad para dar el tratamiento requerido y garantizar la calidad del servicio.
7.1.2.15.127 Definir en conjunto con los demás servicios incluidos en el contrato y con el ICBF, los criterios de suspensión de los requerimientos y hacer el seguimiento a los mismos, para garantizar que se preste el servicio oportunamente.

PUBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.128 Presentar un (1) informe consolidado de la gestión mensual de requerimientos, incluyendo: estadísticas de los casos registrados en la herramienta de gestión, por servicios, estado y cumplimiento de los ANS de acuerdo con el Anexo 002.
7.1.2.15.129 Documentar y presentar al ICBF planes de Trabajo y mejora durante la vigencia del contrato.
7.1.2.15.130 Realizar la ejecución de los planes y presentar el porcentaje de avance mensual.
7.1.2.15.131 Presentar recomendaciones al Supervisor del contrato con el fin de contar con la mejora continua de la gestoría.
7.1.2.15.132 Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de la Gestoría de solicitudes.
7.1.2.15.133 Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.
7.1.2.15.134 Implementar las mejores prácticas de ITIL v3 o superior para el desarrollo de la gestoría.
7.1.2.15.135 Garantizar la confidencialidad de los datos y la información relativa a las solicitudes gestionadas.

Gestoría de Incidentes

7.1.2.15.136 Generar un Plan de trabajo para la implementación de las Gestiones a nivel de proceso de los Incidentes. (Nota: La implementación de Incidentes y cambios debe finalizarse antes del inicio de la etapa de Operación).
7.1.2.15.137 Gestionar y documentar los incidentes en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.
7.1.2.15.138 Notificar al ICBF cualquier incidente, anomalía o alerta que afecte la prestación del servicio, a través de correo electrónico y/o telefónicamente o por otro medio disponible según la hora de aparición del incidente, y actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto, de lo anterior se debe contar con un control el cual mensualmente debe quedar registrado en el informe mensual. Todo incidente debe quedar registrado en la herramienta de gestión de la Entidad.
7.1.2.15.139 Revisar en la base de conocimiento con el fin de aplicar la respectiva retroalimentación del incidente presentado y minimizar el impacto en la disponibilidad de los servicios objeto del contrato. En caso de que el incidente no se encuentre en la base de conocimiento debe gestionarse a través de la gestoría de incidentes conforme al procedimiento de la Entidad.
7.1.2.15.140 Realizar la gestión con terceros de incidentes que así lo requieran, previa autorización del ICBF.
7.1.2.15.141 Restablecer y minimizar impactos en los servicios afectados, los cuales puedan minimizar el impacto a cara a los usuarios.
7.1.2.15.142 Realizar control de errores y problemas, con el fin de mejorar la disponibilidad general de los servicios.
7.1.2.15.143 Actualizar la base de conocimiento de incidentes conforme se presenten y solucionen durante el tiempo de ejecución del contrato.
7.1.2.15.144 Actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto del incidente.
7.1.2.15.145 Identificar y documentar claramente la causa raíz del incidente previo a su escalamiento y determinar cuándo se convierte en un problema, frente a lo cual se deberá escalar a la gestoría de problemas junto con la propuesta de tratamiento de la causa raíz con el fin de mitigar la reiteración del incidente.
7.1.2.15.146 Presentar informe de gestión mensual donde se evidencie como mínimo: el estado actual de la gestoría, las actividades realizadas, estadísticas del comportamiento de los incidentes presentados, estado de estos y oportunidades de mejora identificadas.
7.1.2.15.147 Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de la gestoría.
7.1.2.15.148 Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.2.15.149 Implementar las mejores prácticas de ITIL v3 o superior para el desarrollo de la Gestoría.

Gestoría de Problemas

7.1.2.15.150 Gestionar, notificar y documentar los Problemas en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.
7.1.2.15.151 Ejecutar y registrar la gestión realizada en la herramienta de Mesa de Servicio, frente a problemas y cumplir con el escalamiento según corresponda y según lo especificado en el Manual de Procedimientos.
7.1.2.15.152 Evaluar problemas e identificar las causas raíz, proponiendo e implementando soluciones efectivas para minimizar impacto de incidentes.
7.1.2.15.153 Realizar seguimiento a las soluciones implementadas con el fin de validar si la solución fue efectiva en la resolución del problema.
7.1.2.15.154 Analizar y evaluar los problemas postulados por la Entidad.
7.1.2.15.155 Realizar seguimiento, documentación y medición de resultados de las soluciones implementadas con el fin de finalizar o cerrar los problemas.
7.1.2.15.156 Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento de gestión de problemas para optimizar los tiempos de resolución de los problemas que se presenten en la ejecución del contrato conforme con el procedimiento P7.GTI Procedimiento de Gestión de Problemas de Tecnología v5 de la Entidad.
7.1.2.15.157 Realizar articulación con la gestión de conocimiento, para los problemas solucionados con causa raíz, incluyendo documentación de soluciones implementadas y su respectiva creación en bases de datos de conocimiento.

7.1.3 Obligaciones contractuales asociadas a los Ejes del Sistema Integrado de Gestión:

7.1.3.1 Obligaciones del Eje de Calidad:

7.1.3.1.1 Asegurar que el personal requerido para la prestación del servicio cuente con el perfil de: Educación (formal: primaria, secundaria, pregrado, posgrado), formación (cursos específicos de la actividad a desarrollar como diplomados, seminarios, talleres entre otros) o experiencia para garantizar la óptima prestación del servicio.
7.1.3.1.2 Socializar con el equipo de trabajo que realiza las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Normatividad interna vigente, Objetivos Estratégicos, Políticas y Sistema Integrado de Gestión SIGE) así como dar a conocer los diferentes documentos (lineamientos técnicos, manuales operativos, procedimientos, guías, formatos, entre otros) necesarios para la operación de los servicios contratados.
7.1.3.1.3 Identificar y gestionar acciones de mejora que fortalezcan de manera adecuada la prestación de servicio.
7.1.3.1.4 Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), en el marco de la ejecución del objeto contractual.
7.1.3.1.5 Contar con un registro de los documentos utilizados para la operación del servicio, incluyendo de ser necesario, el control de los cambios realizados.

7.1.3.2 Obligaciones del Eje de Seguridad de la Información:

7.1.3.2.1 Certificar el cumplimiento, seguimiento y revisión de los asuntos correspondientes a seguridad de la información enmarcado en la normativa interna del ICBF vigente en virtud de la ejecución del objeto del contrato.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.1.3.2.2 Suscribir un documento de compromiso de confidencialidad el cual deberá ser entregado al supervisor del contrato una vez se firme el contrato.

7.1.3.2.3 Informar al supervisor, en el momento que ocurran incidentes de seguridad o se materialice un riesgo de seguridad de la información que afecten la disponibilidad, integridad y/o confidencialidad de la información del ICBF, en el marco de la ejecución del contrato.

7.1.3.2.4 Certificar el cumplimiento de la cadena de Suministro TIC, de acuerdo con establecido en la Política de la Seguridad de la Información del ICBF.

7.1.3.2.5 Prever el plan de recuperación y contingencia del servicio contratado ante los eventos que puedan afectar el cumplimiento de la ejecución de este.

7.1.3.3 Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo:

7.1.3.3.1 Certificar que cuenta con un representante de seguridad y salud en el trabajo, que cumpla con el perfil establecido en la Resolución 312 de 2019, o a la norma que adicione, modifique o sustituya y garantice el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el marco de la ejecución del contrato o convenio y la normatividad vigente.

7.1.3.3.2 Presentar la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, documentados, en el marco de la Seguridad y Salud en el Trabajo durante la ejecución del contrato o convenio.

7.1.3.3.3 Realizar la inducción al equipo de trabajo que se empleará durante la ejecución del contrato o convenio en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.1.3.3.4 Suministrar a los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio los elementos de protección personal requerido para la realización de sus actividades.

7.1.3.3.5 Presentar el concepto médico ocupacional favorable de los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio.

7.1.3.3.6 Informar al ICBF los Accidentes de Trabajo y enfermedad Laboral – ATEL del personal a cargo del operador/contratista, reportados a la ARL y EPS, durante el plazo de ejecución del contrato o convenio.

7.1.3.3.7 Designar un brigadista para que haga parte activa del Plan de Emergencias y Contingencias del ICBF, así como garantizar la socialización de este Plan a los colaboradores vinculados por el contratista que prestan sus servicios en las sedes del ICBF.

7.1.3.4 Obligaciones del Eje de Gestión Ambiental:

7.1.3.4.1 Adoptar las medidas necesarias para el ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel, y manejo de residuos que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo con la Política Ambiental de la Entidad.

7.1.3.4.2 Utilizar productos, empaques y materiales amigables con el medio ambiente.

7.1.3.4.3 Presentar los permisos y/o autorizaciones ambientales vigentes requeridas para prestación del servicio. Así como las evidencias del cumplimiento de los requerimientos establecidos en dichos documentos.

7.1.3.4.4 Adoptar las medidas necesarias para el almacenamiento y manejo adecuado de los productos químicos utilizados durante la ejecución del contrato; de acuerdo con la normatividad vigente.

7.1.3.4.5 Adoptar las medidas necesarias para el transporte y manejo adecuado de combustibles utilizados durante la prestación del servicio; de acuerdo con la normatividad vigente.

7.1.3.4.6 Adoptar las medidas necesarias para el manejo adecuado y la disposición final de los residuos especiales y/o peligrosos que se generen durante la ejecución del contrato.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

7.2 Obligaciones del ICBF.

7.2.1 Obligaciones Generales del ICBF

7.2.1.1 Suministrar la información que previamente requiera EL CONTRATISTA en relación con el objeto del presente contrato.
7.2.1.2 Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente contrato.
7.2.1.3 Efectuar la supervisión y seguimiento del presente contrato.
7.2.1.4 Efectuar el pago del valor del contrato en los términos pactados en la forma de pago.
7.2.1.5 Cumplir con las demás señaladas en el artículo 4º de la Ley 80/1993 y demás normas concordantes.

7.2.2 Obligaciones Específicas del ICBF.

No aplica.

8. FORMA DE PAGO.

El valor del contrato a suscribir será por el menor valor ofertado en la subasta realizada, para lo cual el proponente que resulte adjudicatario deberá ajustar al día siguiente de la adjudicación su oferta conforme al decremento obtenido, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Durante la etapa de transición de entrada no se reconocerán pagos al contratista por dicha labor.

Durante la etapa de Operación, el ICBF realizará pagos mensuales al Contratista por los servicios efectivamente prestados. El valor por pagar mensualmente corresponderá al valor ofertado por el contratista para cada servicio luego de haber aplicado los ANS descritos en el Anexo 0002 – Acuerdos de Niveles de Servicio cuando a ello hubiere lugar.

El contratista deberá presentar la factura de los servicios efectivamente prestados dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. Igualmente debe presentar como soporte a dicha factura los informes de mensuales de gestión (por servicio del respectivo periodo facturado) y el informe de ANS aprobados por el ICBF. La no presentación a tiempo de la factura generará penalizaciones según el Anexo 002 – Acuerdos de Niveles de Servicio. Sin embargo, la fecha máxima de radicación de facturas se establecerá dependiendo de los cronogramas definidos por la Dirección Financiera del ICBF. En aquellos casos que la radicación sea posterior, para el cierre de vigencias se podrá pagar o constituir como una cuenta por pagar, siempre y cuando las disposiciones financieras de la entidad lo permitan.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

Teniendo en cuenta la implementación de facturación electrónica, el contratista debe remitir las facturas al buzón siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, indicando en el asunto los siguientes datos: PCI;#CONTRATO;CORREO SUPERVISOR. Se deberá adjuntar únicamente la factura electrónica en representación gráfica y el archivo XML de la factura. En las notas de la factura se debe incluir el siguiente texto: #$PCI;CONTRATONo.;CORREOSUPERVISOR#$. Las facturas se revisarán, aprobarán o rechazarán por el supervisor del contrato, directamente en la plataforma Olimpia del Ministerio de Hacienda. Si al realizar la verificación de una factura esta no cuenta con la información completa para su aprobación, será rechazada y se solicitarán las correcciones a la misma. La factura corregida debe ser enviada nuevamente al buzón de SIIF Nación. Los documentos adicionales a la factura deberán ser remitidos directamente al correo que el supervisor del contrato disponga para el efecto.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo 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 de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

9. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA.

9.1 Supervisión.

La supervisión del contrato estará a cargo del Subdirector (a) de Recursos Tecnológicos del **ICBF**. En todo caso, el ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando por escrito al designado, con copia a la Dirección de Contratación.

9.2 Interventoría.

El presente proceso no será objeto de interventoría, toda vez que el **ICBF** cuenta con un equipo de profesionales con la idoneidad y experiencia suficiente para apoyar a la supervisión del mismo que estará a cargo del Subdirector (a) de Recursos Tecnológicos del ICBF.

Lo anterior aunado a que conforme a lo dispuesto en el inciso 2 del numeral primero del artículo 32 de la ley 80 de 1993, la obligatoriedad de contratar interventoría para el seguimiento de los contratos, se predica exclusivamente respecto de los contratos de obra, tal y cómo se evidencia a continuación:

Artículo 32 de la Ley 80 de 1993, numeral primero, inciso 2 *"(...) En los contratos de obra que hayan sido celebrados como resultado de un proceso de licitación pública, la interventoría deberá ser contratada con una persona independiente de la entidad contratante y del contratista (...)".*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

10. ESTIMACION DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con lo establecido en el *"Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación M-ICR-01"* de Colombia Compra Eficiente, la tipificación, asignación y estimación de los riesgos previsibles en la contratación.

SE ANEXA MATRIZ DE RIESGOS.

11. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.

Teniendo en cuenta las políticas institucionales, el valor del contrato a suscribir, la importancia de los servicios que la Entidad requiere contratar y, por ende, garantizar su prestación de manera efectiva y continua, el porcentaje de las cuantías se estableció una vez se realizó el análisis de suficiencia de las garantías debido al monto que se presenta para desarrollar el presente contrato. Lo anterior, con el fin de mitigar el riesgo ante alguna sanción por cumplimiento o calidad que pueda cubrir los daños o afectación causados o por actuaciones, hechos u omisiones que se pudieran llegar a atribuir a la Administración pública por sus Contratistas o subcontratistas.

Por lo anterior, el contratista deberá constituir a favor del **ICBF** Garantía de que tratan la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, y el Decreto 1082 de 2015, considerando el objeto a contratar, las obligaciones contractuales y el valor del contrato, dicha garantía deberá constituirse con los siguientes amparos[1]:

- **CUMPLIMIENTO:** En cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del contrato, por el término de ejecución del mismo y seis (6) meses más, contado a partir de la suscripción del mismo.
- **CALIDAD DE LOS SERVICIOS:** En cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del contrato, por un término de ejecución del mismo y seis (6) meses, contado a partir de la suscripción del mismo.
- **PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** En cuantía equivalente al quince por ciento (15%) del valor del contrato, por un término de ejecución del mismo y tres (3) años más, contado a partir de la suscripción del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el contratista se obliga a mantener vigente la garantía durante el plazo que demande la ejecución del contrato, así como la liquidación de este, si aplica, tal y como lo establece el Decreto 1082 de 2015.
De conformidad con lo establecido artículo 2.2.1.2.3.1.18. del Decreto 1082 de 2015, el ICBF solicitará al contratista restablecer el valor inicial de la garantía cuando con ocasión de las reclamaciones efectuadas por la entidad el valor de la garantía se vea reducido. Cuando el contrato sea modificado para incrementar su valor o prorrogar su plazo, el ICBF exigirá al contratista ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.

[1] www.colombiacompra.gov.co – Guía para el manejo de garantías en procesos de contratación.

PUBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 17/10/2023

12. VIABILIDAD DEL COMITÉ DE CONTRATACION.

En sesión de fecha 17 de octubre de 2023 el Comité de Contratación de Sede de la Dirección General se emitió concepto favorable para adelantar el proceso de contratación que aquí se relaciona.

13. ANEXOS.

13.1 Ficha de Especificación de condiciones técnicas y Anexos
13.2 Estudio de Mercado y Anexos

14. APROBACIONES.

Cargo	Nombre	Firma
Subdirector de Recursos Tecnológicos (E)	**José Ebert Bonilla Olaya**	

Revisó: Ginna Paola García Bohórquez – Contratista DIT GPGB
Elaboró: Luis Orlando García Urrego – Contratista SRT

PÚBLICA

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012