CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 01019202023 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS - ICBF Y TSG THE IT EXPERTS S.A.S, CON NIT. 900.994.724-3

MARÍA LUCY SOTO CARO, identificada con cedula de ciudadanía No. 41.619.977, en su calidad de Secretaria General, según Resolución No. 0571 del 2 marzo de 2023, posesionada mediante acta No. 0052 de fecha 2 de marzo de 2023, quien actúa en nombre del **INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR "CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS" – ICBF** con NIT. 899.999.239-2, establecimiento público del orden nacional, creado por la Ley 75 de 1968, quien para los efectos del presente documento se denominará **EL ICBF,** por una parte, y por la otra **RUBEN DARIO GOMEZ VALLEJO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.723.597 de Bogotá, actuando en calidad de Representante Legal de **TSG THE IT EXPERTS S.A.S**, sociedad comercial legalmente constituida e identificada con NIT. 900.994.724-3 y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, quien declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad, ni conflicto de intereses consagrados en la Constitución y la Ley; hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS,** el cual se regirá por los postulados de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto reglamentario 1082 de 2015, y en lo no previsto en ellos, por las normas del derecho privado y las cláusulas que se estipulan a continuación, previas las siguientes **CONSIDERACIONES: 1.** El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" (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 No. 2388 de 1979, reglamentado mediante Decreto No. 1084 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1084 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación, publicado en el Diario Oficial No. 49.523 de 26 de mayo de 2015, adscrito al Ministerio de la Igualdad, mediante Decreto 1074 de 2023, y tiene como misión trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas en cumplimiento de la Constitución y las Leyes. **2.** Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) se rige en materia contractual por el Estatuto General de la Administración Pública, y conforme a esto, le aplican las disposiciones de las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios. **3.** Que dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, el día 07 de julio de 2023, la Subdirectora de Recursos Tecnológicos (E), radicó en la Dirección de Contratación del ICBF mediante memorando No. 20231420000087183 los estudios y documentos previos para adelantar el proceso de selección abreviada por subasta inversa electrónica cuyo objeto es: *"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)".* **4.** Que en sesión ordinaria del comité de contratación No. 034 de fecha 17 de octubre de 2023, se autorizó a la Dirección de Contratación a adelantar el proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica, cuyo objeto consiste en: "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

Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del ICBF y la **Ley es 1581 de 2012.**

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).", de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 2° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 y artículo 2.2.1.2.1.2.1 del Decreto 1082 de 2015. **5.** Que el ICBF, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2.2.1.1.1.7.1 y 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, publicó el día 26 de octubre de 2023, a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP II, estudio y documentos previos, ficha técnica, proyecto pliego de condiciones, aviso de convocatoria del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica No. ICBF-SASI-013-2023SEN. **6.** Que de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 2.2.1.1.2.1.4 del Decreto 1082 de 2015, la entidad dispuso como término para recibir observaciones y aclaraciones de los documentos previos y proyecto de pliego de condiciones, los días del 26 de octubre al 2 de noviembre de 2023, término dentro del cual se recibieron observaciones al contenido del proyecto del pliego de condiciones, las cuales fueron resueltas a través de SECOP II. **7.** Que de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.2., del Decreto Nacional 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar NO LIMITÓ la presente convocatoria pública a las Mipyme colombianas, en atención a que el presupuesto oficial del proceso de contratación es superior al valor del umbral definido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Umbral PYMES COL 457.297.264). **8.** Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en aplicación del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, mediante Resolución No. 7437 del 22 de noviembre de 2023, ordenó la apertura del Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica No. ICBF- SASI-013-2023SEN, la cual fue publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II. **9.** Que durante el término fijado para la presentación de observaciones al pliego de condiciones definitivo, es decir del 23 al 27 de noviembre de 2023, se recibieron observaciones por parte de los interesados, las cuales fueron respondidas y publicadas en el SECOP II, el 29 de noviembre de 2023. **10.** Que de acuerdo con la información contenida en el registro del cierre del Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. ICBF- SASI-013-2023SEN, realizado el día 1 de diciembre de 2023 a las 9:30 a.m., se tiene que se recibieron las siguientes propuestas:

ORDEN DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	PROPONENTES		% PARTICIPACIÓN
	NOMBRE DEL PROPONENTE	INTEGRANTES	
1	UT PS – HDCO-2023	HOSTDIME.COM.CO S.A.S	10%
		PEAR SOLUTIONS SAS	90%
2	COMPAÑIA DE INGENIEROS DE SISTEMAS ASOCIADOS - COINSA S.A.S	N/A	N/A
3	UT APICOM EN LANUBE	APICOM S A S	50%
		INFRAESTRUCTURA VIRTUAL S A S	50%
4	TSG THE IT EXPERTS SAS	N/A	N/A
5	SONDA DE COLOMBIA S.A.	N/A	N/A
6	COMSISTELCO S.A.S.	N/A	N/A

11. Que conforme a lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.3. del Decreto 1082 de 2015, el Ordenador del Gasto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, mediante memorando conformó el comité evaluador para el Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. ICBF- SASI-013-2023SEN, el cual fue publicado en el portal SECOP II. **12.** Que el informe de verificación de requisitos habilitantes (capacidad jurídica, capacidad financiera, y verificación técnica) se publicó el 4 de diciembre de 2023 en la plataforma SECOP II, en el cual se deja evidencia de que ninguno de los oferentes interesados cumplían con los requisitos habilitantes establecidos en el proceso. **13.** Que dentro del término de traslado del anterior informe, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.2.20 el Decreto 1082 de 2015, es decir entre el 5 de diciembre al 7 de diciembre de 2023, se recibieron observaciones y subsanaciones por parte de los oferentes del proceso. **14.** Que el día 11 de diciembre de 2023, se publicó Informe de evaluación teniendo en cuenta las subsanaciones y observaciones presentadas por los oferentes, arrojando como resultado que solo la empresa SONDA DE COLOMBIA S.A. y la UT APICOM EN LA NUBE, cumplían con los requisitos habilitantes. **15.** Que el 12 de diciembre de 2023, se dio apertura a los sobres económicos de los oferentes habilitados, sin embargo la entidad modificó a través de Adenda No. 1 el cronograma del proceso con el fin de ampliar el tiempo y así garantizar la pluralidad de oferentes, publicando aviso en la plataforma del SECOP II, indicando a los oferentes del proceso lo siguiente:

> *"Conforme a lo dispuesto en el numeral 1.23 del pliego de condiciones definitivo se informa*
> *1.23. REGLAS DE SUBSANABILIDAD*
> *De conformidad con lo establecido en el artículo 5º de la Ley 1882 del 15 de enero de 2018, en todo proceso de selección de contratistas primará lo sustancial sobre lo formal, la ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos.*
> *En consecuencia, todos aquellos requisitos de orden habilitante serán solicitados por el ICBF y* ***deberán ser entregados por los proponentes hasta el momento previo a la realización de la subasta.***
> *Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y la documentación solicitada por la entidad estatal hasta el plazo anteriormente señalado."*

16. Que como resultado de la ampliación del término para subsanar y/o presentar observaciones al proceso, el 18 de diciembre de 2023 se publicó informe de evaluación y respuesta a observaciones evidenciándose que las sociedades habilitadas fueron TSG THE IT EXPERTS SAS y SONDA DE COLOMBIA S.A. **17.** Que el 18 de diciembre de 2023 a las 10:16 p.m. se recibieron observaciones al informe de evaluación publicado, por parte de la empresa SONDA DE COLOMBIA S.A. **18.** Que agotado el término de traslado del informe del 18 de diciembre de 2023, el cual se estableció hasta las 9:00 a.m del 19 de diciembre de 2023, el ICBF dio respuesta a las observaciones presentadas y alcance al Informe de evaluación del 18 de diciembre de 2023, evidenciándose que conforme a la apertura del sobre económico de las empresas habilitadas, solo la que cumplió con los requisitos fue la sociedad TSG THE IT EXPERTS S.A.S. **19.** Que no se llevó a cabo el evento de subasta inversa electrónica, en razón a que solo una propuesta cumple con todos los requisitos del pliego, incluida la oferta económica tal y como fue validado por el componente Financiero del Comité Evaluador del proceso de selección, de conformidad con lo establecido en la Nota 7 del numeral 5 del Capítulo V del pliego de condiciones, en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015 (Modificado por el art. 6, Decreto 1860 de 2021). **20.** Que de conformidad con lo anterior, el comité evaluador le recomendó a la ordenadora del gasto adjudicar el proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica No. ICBF-SASI-013-2023 al único proponente que cumple con todos los requisitos del pliego incluida la oferta económica correspondiente a la empresa TSG THE IT EXPERTS S.A.S. identificada

con NIT. 900.994.724 – 3. **21.** Que con base en todo lo anterior, las partes firmantes delimitan el presente acuerdo de voluntades dentro de las siguientes: **CLÁUSULAS: PRIMERA. -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). **PARÁGRAFO - 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. **SEGUNDA. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: 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. **2.** Constituir y allegar al ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. **3.** Participar y apoyar al ICBF en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato. **4.** Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato. **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. **6.** Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera. **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. **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. **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. **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. **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. **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. **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. **14.** Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo "Buenas prácticas en la Gestión Contractual" del Manual de Contratación vigente. **TERCERA- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: Las obligaciones del presente contrato se encuentran contenidas en el Anexo 1, el cual forma parte de este documento. CUARTA OBLIGACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: Obligaciones del Eje de Gestión De Calidad: 1.** Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual. **2. Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo: 1**. 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. **3.** Suministrar a los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato los elementos de protección personal requerido para la realización de sus actividades. **QUINTA. - OBLIGACIONES GENERALES DEL ICBF: 1.** Suministrar la información que previamente requiera EL CONTRATISTA en relación con el objeto del presente contrato. **2.** Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente contrato. **3.** Efectuar la supervisión y seguimiento del presente contrato. **4.** Realizar el pago del valor del contrato. **SEXTA. - 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.

SÉPTIMA. - 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. **PARAGRAFO 1:** 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 2:** Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. **OCTAVA. –VALOR DEL CONTRATO:** El valor del contrato a suscribir será por la suma de **VEINTITRÉS MIL SEISCIENTOS VEINTE SEIS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($23.626.990.889),** incluido IVA y demás gastos asociados a la ejecución del contrato. **NOVENA. - FORMA DE PAGO:** 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. **PARÁGRAFO PRIMERO:** 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. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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. **PARÁGRAFO TERCERO:** El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa disponibilidad del PAC (Programa Anual Mensual izado de Caja). **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no ha sido correctamente elaborada, 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. **PARÁGRAFO QUINTO:** El pago se realizará conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y las resoluciones vigentes del ICBF. **DÉCIMA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Los recursos del presente contrato, están amparados por el certificado de disponibilidad presupuestal que se indica a continuación:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 01019202023 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS - ICBF Y TSG THE IT EXPERTS S.A.S, CON NIT. 900.994.724-3

Nro. de CDP o Vigencia Futura	Fecha de CDP o vigencia futura	Dependencia	Posición Catálogo de Gasto	Fuente	Valor en Letras	Valor en Números
CDP 23123	21/11/2023	171	C-4199-1500-7-0-4199062-02	Propios	CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS TRECE PESOS M/CTE	$497.627.313
VF-006	21/11/2023	02-171	C-4699- 1500-0001-0-4699062-02	Propios	VEINTITRÉS MIL SEISCIENTOS ONCE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS	$23.611.546.638

DECIMA PRIMERA. - 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. **PARÁGRAFO:** En todo caso el ordenador del gasto podrá modificar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando por escrito al supervisor designado con copia a la Dirección de Contratación. **DÉCIMA SEGUNDA - GARANTÍAS: EL CONTRATISTA** 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. Garantía de Cumplimiento del contrato:** Por una cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más, contado a partir de la suscripción del contrato. **2. Garantía de Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y y seis (6) meses más, contado a partir de la suscripción del contrato. **3. Garantía de pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** en cuantía equivalente al quince por ciento (15%) del valor total del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más, contado a partir de la suscripción del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En cualquier evento de aumento del valor del contrato o prórroga de su vigencia, el contratista estará obligado a ampliar o prorrogar los amparos en forma proporcional de manera que se mantengan las condiciones originales. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El contratista responderá por cualquier incumplimiento de sus obligaciones y se obligará a indemnizar al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF de cualquier perjuicio le cause por este hecho. **PARÁGRAFO TERCERO:** Se exigirán las garantías destinadas a amparar los perjuicios derivados del ofrecimiento, de conformidad con las disposiciones señaladas en la Ley 1150 del año 2007, y el Decreto 1082 del año 2015, toda vez que le permite al ICBF contar con un respaldo que le garantice por parte de los proponentes u oferentes la efectividad o eficacia de suscribir el contrato en el evento de ser seleccionado dentro del presente proceso de selección. En consecuencia, el ICBF hará efectiva la garantía en los eventos determinados en el Decreto 1082 de 2015. **PARÁGRAFO CUARTO:** El **CONTRATISTA** deberá allegar las garantías a la Dirección de Contratación del ICBF, dentro de los siguientes tres (3) días de la suscripción del contrato. **PARÁGRAFO QUINTO: EL CONTRATISTA** deberá mantener la garantía en plena vigencia y validez en los términos expresados en esta cláusula y deberá pagar las primas y cualesquiera otras expensas necesarias para constituirlas, mantenerlas, prorrogarlas o adicionarlas. **DÉCIMA TERCERA. - CESIÓN Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA** no podrá

Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del ICBF y la **Ley es 1581 de 2012.**

ceder ni subcontratar a persona natural o jurídica alguna, los derechos y obligaciones emanados del presente contrato, sin que medie previa autorización expresa y por escrito por parte del **ICBF. DÉCIMA CUARTA. - SUSPENSIÓN:** Las partes podrán de mutuo acuerdo suspender el presente contrato, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento. El plazo de suspensión no ampliará el plazo de ejecución del contrato, ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato. **DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA:** Las partes podrán terminar anticipadamente el presente contrato de mutuo acuerdo. **DÉCIMA SEXTA. - CADUCIDAD, INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES:** Son aplicables al presente contrato las disposiciones contenidas en los artículos 14 al 18 de la Ley 80 de 1993. **DÉCIMA SÉPTIMA. - SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:** El **ICBF** podrá imponer multas y declarar el incumplimiento de conformidad con lo establecido por el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.2.3.1.19 del Decreto 1082 de 2015 y demás normas aplicables, así: **1. MULTAS:** A. Con el objeto de conminar al CONTRATISTA al cumplimiento de las obligaciones que se encuentren en mora o retraso, el ICBF podrá imponerle al CONTRATISTA multas diarias y sucesivas hasta del cero punto uno por ciento (0.1%) del valor del contrato por cada día de atraso o retardo hasta que se verifique su cumplimiento. B. Para tal efecto, el ICBF observará el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. C. El valor acumulado de las multas impuestas al CONTRATISTA no podrá superar el diez por veinte (20%) del valor del contrato. D. La imposición de multas no impedirá la aplicación de otras sanciones a que haya lugar por el incumplimiento. E. El CONTRATISTA autoriza que el ICBF descuente del saldo a su favor, el valor correspondiente a las multas que se llegaren a causar. F. Para efectos de esta cláusula, se entenderá que el CONTRATISTA está en mora o retraso cuando incumpla una o varias de las obligaciones a su cargo. **2. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** A. En caso de declaratoria de caducidad o incumplimiento total de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, el ICBF podrá hacer efectiva la presente cláusula penal pecuniaria en un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, a título de pena, la cual se tendrá como estimación y pago anticipado y parcial de los perjuicios causados al ICBF. B. El valor variará proporcionalmente al incumplimiento parcial del Contrato que no supere el porcentaje señalado. C. En concordancia con el artículo 1600 del Código Civil, el cobro de la cláusula penal pecuniaria no impedirá que el ICBF le solicite al CONTRATISTA la totalidad del valor de los perjuicios causados en lo que exceda del valor de la cláusula penal pecuniaria. D. El CONTRATISTA autoriza que el ICBF descuente de las sumas que le adeude, los valores correspondientes a la cláusula penal pecuniaria. E. La cláusula penal pecuniaria también se hará efectiva en el caso en que se llegue o se supere el monto máximo acumulado de imposición de multas, de conformidad con lo pactado en este contrato. F. Para efectos de esta cláusula, se entenderá por incumplimiento total de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA cuando este no cumpla con la totalidad de las obligaciones a su cargo o cuando no cumpla con el fin y objeto contractual pactado, lo cual podrá ser verificado por parte del ICBF una vez terminado el Contrato, aun habiéndose hecho pagos parciales. **3. CADUCIDAD:** Para la declaratoria de caducidad, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. **PARÁGRAFO PRIMERO.** El **CONTRATISTA** autoriza que el **ICBF** descuente de las sumas que le adeude, los valores correspondientes a las sanciones impuestas que se encuentren en firme. El pago de las sumas antes señaladas no extingue las obligaciones emanadas del contrato, ni exime al CONTRATISTA de indemnizar los perjuicios causados. **DÉCIMA OCTAVA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias que surjan durante la ejecución del objeto contractual se solucionarán preferiblemente mediante los mecanismos previstos en la Ley 80 de 1993 y normas que la modifiquen o la adicionen. **DÉCIMA NOVENA. - AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato será ejecutado

por **EL CONTRATISTA** con absoluta autonomía e independencia y, en desarrollo del mismo, no se generará vínculo laboral alguno entre el **ICBF** y **EL CONTRATISTA** o sus dependientes o subcontratistas o cualquier otro tipo de personal a su cargo. **VIGÉSIMA.- ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN:** Cuando en desarrollo del objeto y obligaciones se deban elaborar piezas o acciones comunicación (comunicados, folletos, cartillas, guías, fotografías, piezas audiovisuales, videos, interacción en redes sociales, prendas de identificación, etc.), así como identificación exterior visual (avisos, pendones, vallas, etc.) y declaración en medios de comunicación, se deberán seguir todas las disposiciones previstas en: El Manual de Imagen Corporativa para operadores de la entidad y/o las directrices que emita la Oficina Asesora de Comunicaciones relacionados con comunicación estratégica, efecto para el cual coordinará con el supervisor. **VIGÉSIMA PRIMERA -PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:** Los documentos que surjan en desarrollo del presente contrato serán propiedad del ICBF, acorde a lo consagrado en el artículo 28 de la ley 1450 de 2011 que establece la propiedad intelectual de obras en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios. **VIGÉSIMA SEGUNDA. - CONFIDENCIALIDAD:** La información que le sea entregada o a la que tenga acceso **EL CONTRATISTA** en desarrollo y ejecución del presente contrato, gozan de confidencialidad y, por tanto, solo podrá ser usada para fines inherentes a su actividad en desarrollo del contrato. La protección es indefinida, por lo que no se podrá hacer uso de ella ni durante la ejecución del contrato ni una vez finalizado. **VIGÉSIMA TERCERA. - OBLIGATORIEDAD DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES: EL CONTRATISTA** en cumplimiento del Decreto 723 de 2013, el cual establece la afiliación obligatoria a riesgos laborales de las personas vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, deberá afiliarse de forma inmediata a una administradora de riesgos laborales y presentar los soportes de dicha afiliación con el fin de proceder a la legalización del presente contrato. **VIGÉSIMA CUARTA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA FRENTE AL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES: EL CONTRATISTA** debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. 3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. 5. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 6. Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. **VIGÉSIMA QUINTA. - CONTROL A LA EVASIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PAGOS PARAFISCALES:** De conformidad con lo establecido en las Leyes 789 de 2003, Ley 828 de 2003 y Ley 1607 de 2012, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales. El cumplimiento de esta obligación será indispensable para que se efectúen los pagos por parte del **ICBF**. **VIGÉSIMA SEXTA. - LIQUIDACIÓN:** La liquidación del presente contrato se realizará de acuerdo con lo previsto en el Artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro de los seis (6) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución, para lo cual el supervisor remitirá a la dirección de Contratación el informe y acta correspondiente. En esta etapa las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar. En el acta de liquidación constarán, además, los acuerdos, conciliaciones y transacciones a que llegaren las partes para poner fin a las divergencias presentadas y poder declararse a paz y salvo. Para la liquidación se exigirá al **CONTRATISTA** la extensión o ampliación, si es del caso, de la garantía para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato. **VIGÉSIMA SÉPTIMA. - REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se entiende

perfeccionado con la firma de las partes en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II. Para su legal ejecución requiere la suscripción de acta de inicio, expedición del registro presupuestal y la aprobación de la garantía por parte del ICBF. **VIGÉSIMA OCTAVA. - EL CONTRATISTA** acepta con la firma del presente documento que ha leído y entendido los riesgos tipificados, estimados y asignados a las partes intervinientes, contenidos en los estudios previos soporte de esta contratación, los cuales hacen parte integral del contrato. **VIGÉSIMA NOVENA. - PUBLICACIÓN**: El presente contrato deberá ser publicado por el **ICBF** en el SECOP II. **TRIGÉSIMA**. - GASTOS: Los gastos que se ocasionen para la ejecución del presente contrato serán sufragados por EL CONTRATISTA. **TRIGÉSIMA PRIMERA - PACTO FRENTE A LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL:** Además de lo aquí dispuesto, **EL CONTRATISTA** se compromete a no contratar o vincular menores de edad para la ejecución del presente contrato, de conformidad con los pactos, convenios y convenciones internacionales legalmente ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. **TRIGÉSIMA SEGUNDA. - DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL CONTRATO:** Forman parte del presente Contrato los siguientes documentos: **a.** Copia del Documento de Identidad del Representante Legal de **GRUPO EMPRESARIAL JL SEFAIR SAS. b.** Copia del registro único tributario (Rut) de la empresa. **c.** Certificado de Existencia y Representación Legal. **d.** Certificado de Disponibilidad Presupuestal del ICBF expedido por el Coordinador del Grupo Financiero de la Dirección General. **e.** Estudios previos y sus anexos adelantados por el ICBF. **f.** Ficha de condiciones técnicas y sus anexos adelantados por el ICBF **g.** Pliego de condiciones definitivo del proceso de **ICBF-SASI-013-2023SEN** y sus adendas. **h.** Propuesta y oferta económica presentada por la empresa **TSG THE IT EXPERTS S.A.S. i.** Memorando de Comunicación al Supervisor del Contrato. **TRIGÉSIMA TERCERA. - INDEMNIDAD**: Cada una de las partes en el cumplimiento de sus obligaciones mantendrá indemne a la otra contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a persona o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del presente contrato. **TRIGÉSIMA CUARTA. - MANIFESTACIÓN:** Las partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del presente documento, por lo que en consecuencia, se obligan en todos sus órdenes y manifestaciones.

Se suscribe por las partes en la Plataforma Transaccional SECOP II.

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1 Obligaciones Específicas del Contratista:

1.1.1.1 ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO

1.1.1.1.1 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.

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

1.1.1.1.3 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.

1.1.1.1.4 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.

1.1.1.1.5 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.

1.1.1.1.6 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 utilización de los suministros y consumibles. Se debe incluir un cambio de baterías dentro del plazo de ejecución del contrato el cual será solicitado por el supervisor del contrato en caso de que el servicio lo requiera, así como la respectiva disposición de las baterías de residuo, antes de la etapa de transición de salida.

1.1.1.1.7 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.

1.1.1.1.8 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.1.9 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.

1.1.1.1.10 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.

1.1.1.1.11 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 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

1.1.1.1.12 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.

1.1.1.1.13 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.

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

1.1.1.2 APLICACIONES

1.1.1.2.1 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.

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

1.1.1.2.3 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.

1.1.1.2.4 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.

1.1.1.2.5 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.2.6 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.

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

1.1.1.2.8 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.

1.1.1.2.9 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.

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

1.1.1.2.11 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.

1.1.1.2.12 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.

1.1.1.3 BASES DE DATOS

1.1.1.3.1 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.

1.1.1.3.2 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.

1.1.1.3.3 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

1.1.1.3.5 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.

1.1.1.3.6 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.

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

1.1.1.3.8 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.

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

1.1.1.3.10 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.

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

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

1.1.1.3.13 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.

1.1.1.3.14 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.

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

1.1.1.4 DIRECTORIO ACTIVO Y DNS

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.4.1 Realizar la instalación, configuración, administración y monitoreo a nivel de servicios DNS, políticas GPO y demás publicados en Directorio Activo.

1.1.1.4.2 Administrar las herramientas para el manejo de bases de datos de Directorio Activo y DNS.

1.1.1.4.3 Realizar las recomendaciones necesarias para que el sistema de Directorio Activo y DNS funcione de la manera más adecuada.

1.1.1.4.4 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).

1.1.1.4.5 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).

1.1.1.4.6 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.

1.1.1.4.7 Controlar y monitorear la frecuencia de expiración y bloqueos por inactividad de cuentas de usuarios.

1.1.1.4.8 Analizar, diseñar, proponer y ejecutar las configuraciones necesarias para el óptimo funcionamiento del Directorio Activo y DNS, previa verificación del ICBF.

1.1.1.4.9 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.

1.1.1.4.10 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.

1.1.1.4.11 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.

1.1.1.4.12 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.

1.1.1.4.13 Analizar y garantizar el estado de replicación de los controladores de dominio del dominio ICBF.

1.1.1.5 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

Centro de Monitoreo y Gestión

1.1.1.5.1 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.5.2 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.

1.1.1.5.3 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.

1.1.1.5.4 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.

1.1.1.5.5 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.

1.1.1.5.6 Monitorear el uso de recursos lógicos de los dispositivos a través de los agentes activos instalados para tal efecto.

1.1.1.5.7 Identificar en forma temprana posibles fallas en los sistemas y dispositivos de los servicios.

1.1.1.5.8 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.

1.1.1.5.9 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.

1.1.1.5.10 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.

1.1.1.5.11 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.

1.1.1.5.12 Aplicar los parches de mantenimiento de software preventivo y correctivo (parches, fixes o service packs) del software de monitoreo para corregir defectos.

1.1.1.5.13 Definir y mantener actualizada, en asocio con ICBF, la lista de contactos para el escalamiento del servicio de monitoreo.

1.1.1.5.14 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.

PÚBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

Herramientas de Monitoreo, Gestión y Seguridad

1.1.1.5.15 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.

1.1.1.5.16 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.

1.1.1.5.17 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.

1.1.1.5.18 Garantizar el debido funcionamiento de WSUS integrado con SystemCenter durante toda la ejecución del contrato.

1.1.1.5.19 Presentar informe mensual de herramientas de gestión y monitoreo donde se incluya el estado y gestión de estas.

1.1.1.5.20 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.

1.1.1.5.21 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.

1.1.1.5.22 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.5.23 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.

1.1.1.5.24 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.

1.1.1.5.25 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.

1.1.1.5.26 Mantener, Administrar y Operar las herramientas de gestión que están actualmente implementadas en el ICBF.

1.1.1.5.27 Suministrar Herramienta(s) en caso de que las herramientas del ICBF de forma comprobada técnicamente no cumplan algún requerimiento que se solicite.

1.1.1.5.28 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.

1.1.1.5.29 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.

1.1.1.5.30 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.

1.1.1.5.31 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

PUBLICA

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

1.1.1.5.32 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.

1.1.1.5.33 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.

1.1.1.5.34 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.

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

1.1.1.5.36 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.

1.1.1.5.37 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.

1.1.1.5.38 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.

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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.5.40 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.

1.1.1.6 MICROSOFT OFFICE 365

1.1.1.6.1 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.

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

1.1.1.6.3 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).

1.1.1.6.4 Promover la mejora continua de los servicios y/o infraestructura On-premises y Online (ítems de configuración, Sistemas Operativos, Aplicaciones, Plataformas).

1.1.1.6.5 Brindar acceso pertinente a los distintos módulos y/o vía Powershell al ICBF, para consultar o auditar los distintos servicios.

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

1.1.1.6.7 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.

1.1.1.6.8 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.

1.1.1.6.9 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

1.1.1.6.11 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.

1.1.1.6.12 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.

1.1.1.6.13 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.

1.1.1.6.14 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.)

1.1.1.6.15 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.

1.1.1.7 REDES LAN

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.7.1 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.

1.1.1.7.2 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.

1.1.1.7.3 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.

1.1.1.7.4 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.

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

1.1.1.7.6 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.

1.1.1.8 REDES WLAN

1.1.1.8.1 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).

1.1.1.8.2 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.

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

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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.8.5 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.

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

1.1.1.9 RESPALDOS

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

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

1.1.1.9.3 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.

1.1.1.9.4 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.

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

1.1.1.9.6 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.

1.1.1.9.7 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.

1.1.1.9.8 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.

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

1.1.1.9.10 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.

1.1.1.9.11 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.9.12 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.

1.1.1.9.13 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)

1.1.1.9.14 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.

1.1.1.9.15 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.

1.1.1.9.16 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.

1.1.1.9.17 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.

1.1.1.9.18 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.

1.1.1.10SEGURIDAD INFORMÁTICA

Relacionadas con Seguridad de la Información

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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

Servicios de administración y operación de Seguridad Perimetral

1.1.1.10.3 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.

1.1.1.10.4 Entregar toda la plataforma de seguridad informática y de ciberseguridad 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 treinta días (30) siguientes a la fecha de inicio de ejecución del contrato, no obstante, el contratista deberá garantizar la prestación del servicio de seguridad señalado en el numeral 6.7.10.6 de la ficha de condiciones técnicas a partir del primer día de la etapa de operación, para lo cual el contratista deberá implementar las estrategias que considere pertinentes para prestar el servicio de seguridad informática y de ciberseguridad.

1.1.1.10.5 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.

1.1.1.10.6 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.

1.1.1.10.7 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.

1.1.1.10.8 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.10.9 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.

1.1.1.10.10 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.

1.1.1.10.11 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 y con retención fuera de línea hasta el plazo de finalización del contrato. 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. Esta debe ser compartida (copiada) a un repositorio del ICBF al finalizar el contrato.

1.1.1.10.12 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.

1.1.1.10.13 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).

1.1.1.10.14 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.

1.1.1.10.15 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.

1.1.1.10.16 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

PÚBLICA

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.

1.1.1.10.17 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.

1.1.1.10.18 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

1.1.1.10.19 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

www.icbf.gov.co
ICBFColombia @ICBFColombia @icbfcolombiaoficial

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c – 75
PBX: 473 7630

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.10.20 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.

1.1.1.10.21 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.

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

1.1.1.10.23 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.

1.1.1.10.24 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.

1.1.1.10.25 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.

1.1.1.10.26 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.

1.1.1.10.27 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.

1.1.1.10.28 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.

1.1.1.10.29 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

1.1.1.10.31 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

1.1.1.10.32 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.

1.1.1.10.33 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.

1.1.1.10.34 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

- 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

1.1.1.10.35 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.

1.1.1.10.36 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.

1.1.1.10.37 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

1.1.1.10.38 Suministrar, instalar, configurar, mantener, gestionar y monitorear la herramienta tecnológica necesaria para brindar de la seguridad de todas las bases de datos del ICBF.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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.

1.1.1.10.39 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.

1.1.1.10.40 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

1.1.1.10.41 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.

1.1.1.10.42 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.

1.1.1.10.43 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.

1.1.1.10.44 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.10.45 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.
- 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

1.1.1.10.46 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.

1.1.1.10.47 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.

1.1.1.10.48 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)

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

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

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

1.1.1.10.52 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.

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

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

1.1.1.10.55 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.

1.1.1.10.56 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
- Gestión de Configuraciones en tiempo real

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

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

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

1.1.1.10.60 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.

1.1.1.10.61 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.

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

1.1.1.10.63 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

PUBLICA

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

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

1.1.1.10.65 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.

1.1.1.10.66 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.

1.1.1.10.67 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.

1.1.1.10.68 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.

1.1.1.10.69 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.

1.1.1.10.70 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.”

PÚBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.10.71 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

1.1.1.10.72 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.

1.1.1.10.73 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.

1.1.1.10.74 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.

1.1.1.10.75 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).

1.1.1.10.76 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

PUBLICA

dentro del informe de la gestión de seguridad informática junto con el plan de mitigación de reincidencia de las vulnerabilidades encontradas.

1.1.1.10.77 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.

1.1.1.10.78 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.

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

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

Servicio de Análisis Forense

1.1.1.10.81 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.

1.1.1.10.82 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

Pruebas de Validación Aleatorias

1.1.1.10.83 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

1.1.1.10.84 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

1.1.1.10.85 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.

1.1.1.11 SERVICIOS DE NUBE

1.1.1.11.1 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.

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

1.1.1.11.3 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).

1.1.1.11.4 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,

PUBLICA

aplicativos, servicios, usuarios, grupos, sitios, reglas entre otras, propias de cada servicio y/o producto.

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

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

1.1.1.11.7 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.

1.1.1.11.8 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.

1.1.1.11.9 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.

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

1.1.1.11.11 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.

1.1.1.11.12 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.

1.1.1.12SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.12.1 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.

1.1.1.12.2 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.

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

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

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

1.1.1.12.6 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.

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

1.1.1.12.8 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.

1.1.1.12.9 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.

1.1.1.12.10 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.

1.1.1.12.11 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.

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

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

1.1.1.12.14 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.

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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

1.1.1.12.17 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.

1.1.1.12.18 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.

1.1.1.12.19 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.

1.1.1.12.20 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.

1.1.1.12.21 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.

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

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

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

1.1.1.12.25 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:

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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.

1.1.1.13TELEFONIA

1.1.1.13.1 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.

1.1.1.13.2 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.

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

1.1.1.13.4 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.

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

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.13.6 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.

1.1.1.13.7 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.

1.1.1.14OTRAS

Relacionadas con planes

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

1.1.1.14.2 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.

1.1.1.14.3 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.

1.1.1.14.4 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

1.1.1.14.5 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.14.6 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.

1.1.1.14.7 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.

1.1.1.14.8 Desarrollar un proceso de empalme y transferencia de conocimiento de mínimo una semana para el caso de retiros permanentes.

1.1.1.14.9 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.

1.1.1.14.10 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.

1.1.1.14.11 Presentar quincenalmente el cronograma de disponibilidad del personal del Contratista asignado al proyecto y el recurso de contingencia en cada caso.

1.1.1.14.12 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.

1.1.1.14.13 En caso de retiros, ya sea por iniciativa del proveedor o del ICBF, aplicarán los ANS asociados al recurso humano.

1.1.1.14.14 Diseñar, entregar y aplicar los formatos, procesos y procedimientos para la prestación del servicio con el detalle que el ICBF lo exija.

1.1.1.14.15 Designar personal especializado que se encuentre disponible de forma permanente (7X24X365) para responder a las alertas y/o incidentes generados en la plataforma tecnológica.

1.1.1.14.16 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.

1.1.1.14.17 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.

1.1.1.14.18 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

PUBLICA

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.

1.1.1.14.19 Informar al ICBF los compensatorios de los especialistas quincenalmente y relacionar el recurso de contingencia en cada caso.

1.1.1.14.20 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.

1.1.1.14.21 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.

1.1.1.14.22 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.

1.1.1.14.23 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.

1.1.1.14.24 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.

1.1.1.14.25 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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

coincidan con las certificaciones aportadas. El anterior procedimiento aplica para el reemplazo de personal por iniciativa del contratista o del ICBF.

1.1.1.14.26 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.

1.1.1.14.27 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.

1.1.1.14.28 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.

1.1.1.14.29 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.

1.1.1.14.30 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.

1.1.1.14.31 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.

1.1.1.14.32 Los computadores, teléfonos móviles/planes voz y datos (para cada personal del Contratista) y herramientas de soporte serán suministrados por el contratista.

1.1.1.14.33 Es responsabilidad del Contratista adoptar los procedimientos, técnicas de operación y conocimientos de la infraestructura que opera en el ICBF.

1.1.1.14.34 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.

1.1.1.14.35 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.14.36 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

1.1.1.14.37 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

1.1.1.14.38 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.

1.1.1.14.39 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

1.1.1.14.40 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.

1.1.1.14.41 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.

1.1.1.14.42 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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.14.43 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).

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

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

1.1.1.14.46 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.

1.1.1.14.47 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.

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

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

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

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

1.1.1.14.52 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.

1.1.1.14.53 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.

1.1.1.14.54 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.

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

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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

1.1.1.14.58 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.

1.1.1.14.59 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.

1.1.1.15OBLIGACIONES DE ITIL

Coordinación de Calidad

1.1.1.15.1 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.

1.1.1.15.2 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.

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

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

1.1.1.15.5 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.

1.1.1.15.6 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.

1.1.1.15.7 Demostrar mediante evidencias la implementación de acciones de mejora (correctivas o preventivas frente a cualquier situación que afecte la prestación del servicio) que permita

PUBLICA

tomar las decisiones a que haya lugar o experiencia exitosas que de muestren la mejora en la prestación de servicio.

1.1.1.15.8 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.

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

1.1.1.15.10 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.

1.1.1.15.11 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.

1.1.1.15.12 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

1.1.1.15.13 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.

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

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

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

1.1.1.15.17 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.

1.1.1.15.18 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.

1.1.1.15.19 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

PUBLICA

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.

1.1.1.15.20 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.

1.1.1.15.21 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.

1.1.1.15.22 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.

1.1.1.15.23 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.

1.1.1.15.24 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.

1.1.1.15.25 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.

PÚBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.26 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.

1.1.1.15.27 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.

1.1.1.15.28 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.

1.1.1.15.29 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.

1.1.1.15.30 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 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.

1.1.1.15.31 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.

1.1.1.15.32 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

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

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.34 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.

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

1.1.1.15.36 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.

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

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

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

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

Gestoría de la Continuidad

1.1.1.15.41 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.

1.1.1.15.42 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.

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

1.1.1.15.44 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.

1.1.1.15.45 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

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

1.1.1.15.47 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

1.1.1.15.48 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.

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

1.1.1.15.50 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.

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

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

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

Gestoría de la Seguridad de TI

1.1.1.15.54 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.

1.1.1.15.55 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.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.56 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).

1.1.1.15.57 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.

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

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

1.1.1.15.60 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.

1.1.1.15.61 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.

1.1.1.15.62 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.

1.1.1.15.63 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.

1.1.1.15.64 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.

1.1.1.15.65 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.

1.1.1.15.66 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.

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

PÚBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.68 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.

1.1.1.15.69 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.

1.1.1.15.70 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.

1.1.1.15.71 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.

1.1.1.15.72 Realizar acompañamiento en la implementación, mantenimiento y operación del SGSI del ICBF.

1.1.1.15.73 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.

1.1.1.15.74 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.

1.1.1.15.75 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.

1.1.1.15.76 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.

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

PÚBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.78 Ejecutar análisis forenses y presentar informes de estos por demanda o cuando la entidad así lo requiera.
1.1.1.15.79 Las demás dentro del marco de buenas prácticas de ITIL.

Gestoría de Riesgos

1.1.1.15.80 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.

1.1.1.15.81 La gestión de riesgos se debe realizar conforme las buenas prácticas de ITIL.
1.1.1.15.82 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.
1.1.1.15.83 Generar un Plan trabajo para la implementación y sensibilización de riesgos.
1.1.1.15.84 Generar un Plan de mejoramiento semestral con seguimiento mensual de la gestoría de riesgos.
1.1.1.15.85 Realizar análisis cuantitativo y cualitativo de los riesgos para determinar su valoración absoluta y controlada.
1.1.1.15.86 Realizar identificación de herramientas o instrumentos de control como parte del tratamiento de riesgos.
1.1.1.15.87 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.
1.1.1.15.88 Diseñar el análisis de riesgos asociado a la infraestructura que disponga para la adecuada prestación de los servicios.
1.1.1.15.89 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.
1.1.1.15.90 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.
1.1.1.15.91 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

PUBLICA

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

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

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

1.1.1.15.94 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.

1.1.1.15.95 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.

1.1.1.15.96 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.

1.1.1.15.97 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.

1.1.1.15.98 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.

1.1.1.15.99 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

PUBLICA

una modificación o inclusión de un ANS este tendrá dos (2) meses de estabilización, periodo durante el cual no presentarán penalización.

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

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

1.1.1.15.102 Hacer seguimiento periódico al desempeño de los ANS.

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

1.1.1.15.104 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.

1.1.1.15.105 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.

1.1.1.15.106 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.

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

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

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

1.1.1.15.110 Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.

1.1.1.15.111 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.

1.1.1.15.112 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

1.1.1.15.113 Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo de Implementación y Sensibilización de Procesos y procedimientos.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.114 Realizar y presentar la estrategia de administración, gestión y operación de todos los servicios TIC del ICBF.

1.1.1.15.115 Llevar el registro de los controles de cambios para las actividades que afecten los ambientes administrados en la herramienta dispuesta por el ICBF.

1.1.1.15.116 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.

1.1.1.15.117 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.

1.1.1.15.118 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.

1.1.1.15.119 Llevar el registro de los controles de cambios para las actividades que afecten los ambientes administrados.

1.1.1.15.120 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.

1.1.1.15.121 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

1.1.1.15.122 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).

1.1.1.15.123 Gestionar y documentar los Requerimientos en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.

1.1.1.15.124 Realizar el seguimiento a la atención, solución y documentación de los requerimientos registradas en la herramienta de gestión que disponga el ICBF.

1.1.1.15.125 Realizar el seguimiento al Backlog de las solicitudes y gestionar con los responsables la atención y solución del requerimiento.

1.1.1.15.126 Realizar el seguimiento a los casos reabiertos y coordinar con calidad para dar el tratamiento requerido y garantizar la calidad del servicio.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.127 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.

1.1.1.15.128 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.

1.1.1.15.129 Documentar y presentar al ICBF planes de Trabajo y mejora durante la vigencia del contrato.

1.1.1.15.130 Realizar la ejecución de los planes y presentar el porcentaje de avance mensual.

1.1.1.15.131 Presentar recomendaciones al Supervisor del contrato con el fin de contar con la mejora continua de la gestoría.

1.1.1.15.132 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.

1.1.1.15.133 Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.

1.1.1.15.134 Implementar las mejores prácticas de ITIL v3 o superior para el desarrollo de la gestoría.

1.1.1.15.135 Garantizar la confidencialidad de los datos y la información relativa a las solicitudes gestionadas.

Gestoría de Incidentes

1.1.1.15.136 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).

1.1.1.15.137 Gestionar y documentar los incidentes en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.

1.1.1.15.138 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.

1.1.1.15.139 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

PÚBLICA

debe gestionarse a través de la gestoría de incidentes conforme al procedimiento de la Entidad.

1.1.1.15.140 Realizar la gestión con terceros de incidentes que así lo requieran, previa autorización del ICBF.

1.1.1.15.141 Restablecer y minimizar impactos en los servicios afectados, los cuales puedan minimizar el impacto a cara a los usuarios.

1.1.1.15.142 Realizar control de errores y problemas, con el fin de mejorar la disponibilidad general de los servicios.

1.1.1.15.143 Actualizar la base de conocimiento de incidentes conforme se presenten y solucionen durante el tiempo de ejecución del contrato.

1.1.1.15.144 Actuar proactivamente en la búsqueda y aplicación de la solución, con el objetivo de minimizar el impacto del incidente.

1.1.1.15.145 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.

1.1.1.15.146 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.

1.1.1.15.147 Generar mesa de articulación mensual con las demás gestorías y servicios para proponer mejoras conjuntas que permitan hacer seguimiento al desempeño de la gestoría.

1.1.1.15.148 Mantener actualizada la documentación de la gestoría en el repositorio definido por el ICBF para tal fin.

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

Gestoría de Problemas

1.1.1.15.150 Gestionar, notificar y documentar los Problemas en la herramienta definida por el ICBF con la información pertinente, en los tiempos establecidos.

1.1.1.15.151 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.

1.1.1.15.152 Evaluar problemas e identificar las causas raíz, proponiendo e implementando soluciones efectivas para minimizar impacto de incidentes.

1.1.1.15.153 Realizar seguimiento a las soluciones implementadas con el fin de validar si la solución fue efectiva en la resolución del problema.

1.1.1.15.154 Analizar y evaluar los problemas postulados por la Entidad.

PUBLICA

ANEXO 1 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS CONTRATO 01019202023 DE 2023

1.1.1.15.155 Realizar seguimiento, documentación y medición de resultados de las soluciones implementadas con el fin de finalizar o cerrar los problemas.

1.1.1.15.156 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.

1.1.1.15.157 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.

PUBLICA