FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	**Fecha**	22/11/2023

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Renovar la actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
43000000	43230000	43231500	43231501	Software de centro de llamadas o soporte técnico

3. UNIDAD DE MEDIDA

Servicio.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adquirió, la herramienta HelpPeople para llevar el registro de la totalidad de las solicitudes de tecnología a nivel nacional aumentando en los niveles de disponibilidad y atención de servicios informáticos y brindando una mayor productividad en las operaciones, donde dicha herramienta permite agilizar los procesos que se desarrollan en el ICBF y con ellos mejorar el desempeño de las diferentes Direcciones.

La Subdirección de Recursos Tecnológicos debe interactuar con las diferentes dependencias de la entidad para así conocer sus necesidades, atender las peticiones y proporcionar soluciones en cuanto a soporte tecnológico y los asuntos de su competencia.

Por lo anterior, con el fin de implementar canales eficientes para el desarrollo de sus funciones, la gestión de los requerimientos e incidentes tecnológicos de contratistas, terceros y funcionarios del ICBF, se realiza a través de un punto único de contacto denominado MIS (Mesa Informática de Soluciones) la cual recibe, registra, gestiona y cierra los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios internos y externos de la entidad a nivel Nacional, para los servicios tecnológicos, los cuales se listan a continuación por servicio y área del servicio:

PÚBLICA

Cabe resaltar que los usuarios internos, adicionalmente al realizar sus solicitudes en MIS, también tienen el derecho de uso de los componentes de autogestión de la herramienta y en el caso de los usuarios externos, únicamente se comunican con la línea para solicitudes referentes al uso funcional y reporte de errores de aplicaciones del ICBF.

Adicional a lo anterior, el ICBF para la gestión de sus servicios Tecnológicos, adopta los conceptos y buenas prácticas ITIL en su versión 3 (Information Technology Infrastructure Library), publicado en el 2011 y de los cuales actualmente tiene adoptados los siguientes procesos:

PROCESOS ITIL V. 3 año 2011 en ICBF	
INGLÉS	**ESPAÑOL**
Incident Management (IM)	Gestión de Incidentes
Request Fulfillment Management (RF)	Gestión de Solicitudes de Servicios
Change Management (CHG)	Gestión de Cambios
Service Catalog Management (SCM)	Gestión Catálogo de Servicios
Problem Management (PM)	Gestión de Problemas
Asset And Configuration Management (CI)	Gestión De Activos Y Configuración (CI)
Knowledge Management (KM)	Gestión del Conocimiento
CMDB (Configuration Management DataBase) Management - IT Configuration Management	Gestión CMDB (Base de datos de gestión de configuración) - Gestión de configuración de TI
ITIL Assurance Management	Gestión de Garantías
Spare parts management	Gestión de Repuestos
Service Level Management (SLM)	Gestión de Niveles de Servicio

Actualmente el ICBF utiliza la herramienta ITSM (IT Service Management) HelpPeople, (en adelante HelpPeople), para la gestión de los procesos ITIL anteriores y principalmente para soportar la recepción, gestión, documentación y solución de las solicitudes tecnológicas a la mesa de servicio. Dicha herramienta hace parte de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 1343 de 2014. Esta contratación se realizó a través de la licitación pública 013 de 2014 donde el ICBF contrató los *"Servicios especializados de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional, valores agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF – bajo la modalidad de outsourcing"*. En este contrato, el contratista, que fue la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF, ofreció la Herramienta HelpPeople, la cual, de acuerdo con la evaluación realizada en ese momento por ICBF, cumplía con todas las condiciones técnicas requeridas en el proceso, y que en la propuesta en su folio 331, ofreció entregar el licenciamiento de está a perpetuidad para la entidad. Así las cosas, en el marco de dicho proceso el contratista entregó los derechos de uso a perpetuidad de dicha herramienta para el ICBF.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Posteriormente, en el 2020, se realizó mediante el contrato de compraventa con proveedor exclusivo No. 01018232020 entre ICBF y BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S; cuyo objeto fue la adquisición de la renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano De Bienestar Familiar (ICBF); donde se obtuvo:

- Certificación de Licenciamiento y soporte modalidad GOLD HelpPeople, en la cual se relacionó la garantía y derecho de actualizaciones durante un periodo de 24 meses, la descripción de los módulos de HelpPeople a los cuales se tuvo derecho, la matriz de contactos y escalamiento técnico y medios de atención y naturalezas del servicio.

Es por esto por lo que la herramienta y las actividades de actualización gestión y soporte serán transferidas a partir del 16 de diciembre de 2023 al ICBF. Una vez analizado el proceso, el marco de operación de la herramienta y su ciclo de vida, por parte de la Subdirección de Recursos Tecnológicos se determina lo siguiente:

- La Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF, en propuesta presentada en el marco del proceso 1343 de 2014, en folio 331, ofrece la entrega a perpetuidad de la Herramienta de Gestión.

- La Herramienta de Gestión presentada, pertenece a BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S es el fabricante y único distribuidor en Colombia de HelpPeople, a continuación, se describen los servicios de la suscripción:

Numero de Parte	Modalidad	Modulo	Tipo de producto	Cantidad
077-0814	Gobierno	helppeople ServiceDesk	Licencia + Mantenimiento	12936
077-0820	Gobierno	helppeople Servidor	Licencia + Mantenimiento	1
077-0900	Gobierno	helppeople External Connector	Licencia + Mantenimiento	0

Detalle de Licenciamiento Adquirido

Modalidad	Producto	Tipo de Producto	Cantidad
Lic. Silla/Suite Perpetuo (Onpremise)	GOB- Renovación Licencia Sandbox y Servidor	Inventario de Ventas	1
Suscripciones y Servicios Cloud Remotos	Suscripción Cloud de Servicios Gold (30 casos)	Inventario de Ventas	1
Lic. Silla/Suite Perpetuo (Onpremise)	GOB - Renovación Licencia Usuario Edición Business	Inventario de Ventas	14,500
Cloud Complementarios	Suscripción Cloud NetMap Device/Annual	Inventario de Ventas	14,500
Cloud Complementarios	Suscripción Cloud Sync ADS - Suscripción Anual	Inventario de Ventas	1
Cloud Complementarios	Suscripción Cloud KeyPass User/Annual	Inventario de Ventas	14,500
Cloud Complementarios	CLD Suscripción API hello Business for Collaboration	Inventario de Ventas	1
Cloud Complementarios	CLD Suscripción API BI hello Business for BI	Inventario de Ventas	1

- En el marco del contrato del contrato No. 01018232020 del 17 de diciembre 2020, ICBF no realizó ajustes y/o desarrollos adicionales. Las diferentes configuraciones a la herramienta HelpPeople en acompañamiento con BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S, estaban orientadas al modelo de operación de la MIS (mesa

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Informatica de soluciones) lo que posibilitó optimizar y mejorar los nuevos requerimientos de la Entidad, por ejemplo, configurar los nuevos requerimientos del catálogo de servicios y medir los ANS asociados a la orden de Compra No. 10821 de 2023 de Colombia Compra Eficiente de la Mesa de Servicio del ICBF.

- La anterior situación permite que se pueda realizar una gestión eficiente para la creación de solicitudes, su seguimiento, y su respectiva solución, sin afectar la prestación del soporte tecnológico de la entidad a nivel Nacional, y continuar aplicando y obteniendo una mejora y madurez de cada uno de los servicios y procesos presentes en esta herramienta de gestión que aplique a los servicios que presta la Subdirección de Recursos Tecnológicos.

- La curva de aprendizaje e implementación que actualmente se tiene en la gestión de los procesos ITIL, con su respectiva información documentada, esta soportada tecnológicamente en la herramienta de gestión ITSM HelpPeople que viene operando durante los últimos 9 años.

- La herramienta cuenta con dos (2) de las certificaciones más importantes de la industria que son: ITIL Axelos certificado que especializa al proveedor en metodologías internacionales en gestión de servicios, proyectos y programas basados Price 2. y Pink Verify, las cuales acreditan los procesos ITIL que soporta la herramienta, y que están implementados en la entidad.

De acuerdo a lo anterior, la Subdirección de Recursos Tecnológicos determina que para la Entidad es más beneficiosa la actualización del soporte de HelpPeople, dado el conocimiento, la apropiación, curva de aprendizaje y Know How que se ha tenido como resultado de la implementación de HelpPeople y a la información base ya recolectada y configurada en la herramienta como son las categorizaciones de casos, flujos de aprobación de cambios, la información base de las gestorías de Incidentes, Requerimientos, Cambios, problemas y conocimiento, entre otras, es decir, el ICBF ha invertido tiempo y recursos en la ejecución y operación continua de una herramienta ITSM, por lo cual no adquirir el soporte representa generar traumatismos por falta de personal en todo el ciclo de soporte Tecnológico de la entidad para las áreas misionales y de apoyo, ya que afectaría la operación de los actuales operadores tecnológicos principales de la entidad, para la Mesa de Servicio, Soporte en sitio, para la gestión de los Servicios de Infraestructura.

Adicionalmente, el Estado Colombiano, a través de su legislación y jurisprudencia ha determinado las características que ha de cumplirse en las condiciones derechos de autor, a través de la siguiente normatividad a la cual debe darse aplicación:

- Decreto No. 460 de 1995. Se reglamenta el Registro Nacional del Derecho de Autor y se regula el Depósito Legal.

PÚBLICA

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

- Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor.
- Decreto 1066 de 2015, parte 6 por el cual se reglamenta el Registro Nacional del Derecho de Autor y se regula el Depósito Legal, derogado parcialmente por él Decreto 1534 de 2015.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 620 de 2020 (…) lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
    - Artículo 2.2.17.5.6. Seguridad de la información y Seguridad Digital
    - Artículo 2.2.17.5.7. Limitación al uso de la información
- Normas técnicas o certificaciones internacionales
    - ISO/IEC 27001:2013 - Administración de riesgos de la información.
    - ISO/IEC 27002:2022 – Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

Con la ejecución del objeto contractual que aquí se plantea, se espera que, al interior de la Subdirección de Recursos Tecnológicos del ICBF, se adelanten las actividades de actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) cumpliendo con la misión institucional.

De acuerdo con lo anterior, y a las necesidades actuales del ICBF se hace necesario realizar la Renovación, actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica ITSM HelpPeople, para los módulos actuales con los que dispone la entidad y que son:

- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Solicitudes de Servicios (Requerimientos).
- Gestión de Cambios.
- Gestión Catálogo y portafolio de Servicios.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de la CMDB
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión de Niveles de Servicio ANS
- Gestión de repuestos
- Gestión de garantías

Las especificaciones técnicas del servicio son las siguientes:

SOFTWARE EN LA NUBE: Solución en Cloud, que permita optimizar la asignación y el costo de los recursos, asociados a las necesidades de tratamiento de información del ICBF.

PÚBLICA

La Entidad no realizará inversiones en infraestructura, solo utilizará la que pone a su disposición el proveedor, garantizando que no se generan situaciones de falta o exceso de recursos, así como el sobrecosto asociado a dichas situaciones, además deberá contar con una herramienta en español de interfaz amigable, rápida y sencilla que estará disponible 24 horas desde cualquier lugar.

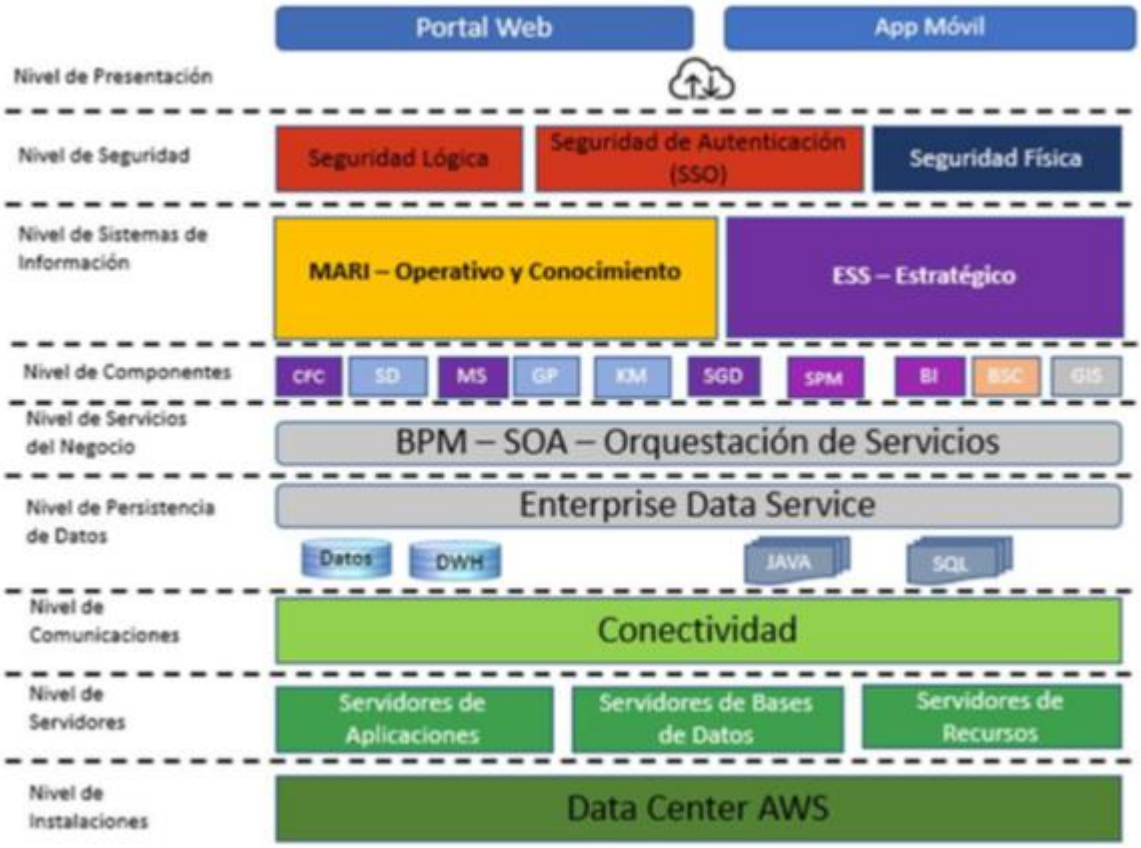
El proveedor de la Nube será Amazon Web Service (AWS), con el fin de contar con el mayor respaldo para mantener la disponibilidad de extremo a extremo, cuyos recursos informáticos se encuentran alojados en centros de datos de alta disponibilidad, con el fin de proporcionar escalabilidad y seguridad.

HelpPeople Cloud de mayor fluidez a los trámites que involucran procesos de soporte, servicio a clientes internos, asignación de responsabilidades y tareas de acuerdo con las solicitudes recibidas, administrando de forma eficiente toda la información de casos efectuados, minimizando los tiempos de respuesta, optimizando el manejo de recursos físicos como papel y líneas telefónicas, reduciendo los periodos de improductividad de los usuarios que presentan incidencias.

HelpPeople Cloud es una herramienta que permite:

- Gestionar el flujo de solicitudes.
- Administrar, organizar y asignar las actividades al personal o al departamento correspondiente de manera sencilla y rápida.
- Gestionar las solicitudes realizadas por los clientes desde afuera del entorno corporativo asociados a temas de servicio al cliente como PQRs.
- Gestionar no solo solicitudes para el área de informática sino para cualquier área de la empresa que requiera el manejo efectivo y eficiente de solicitudes
- A continuación, se presenta la arquitectura de referencia:

PÚBLICA



ALCANCE: Brindar un servicio fácilmente accesible de óptima calidad y oportunidad, como suscripción de servicio en nube para el uso del software de mesa de ayuda, con la suscripción anual se incluye la configuración, parametrización, capacitación, campañas de apropiación y puesta en funcionamiento, permitiendo la gestión de incidencias de los usuarios, la gestión de servicios de soporte técnico y soporte en sitio a través de las siguientes soluciones:

- Omnicanalidad:

  - **Mailservice:** Permite gestionar solicitudes a través de la aplicación móvil, ingresar por la página web y con la posibilidad que crear automáticamente una solicitud a través de una bandeja de correos previamente configurada (MailService).

  - **Selfservice:** Market Place o Formularios dinámicos o Autogestión base de conocimiento o Consulta de solicitudes:
    - App gestión técnicos
    - Base de conocimiento
    - Multitareas
    - Gestión de activos

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

- Automatización y flujos agiles
- Reportes
- Automatizaciones de procesos
- API for BI
- API for teams
- Reporteria inteligente
- Notificaciones
- Onboarding

– Formularios dinámicos personalizados: Crear propios campos personalizados por cada servicio que se preste. De esta manera, cada vez que un usuario vaya a hacer una solicitud se tendrá la información correcta y completa para empezar a gestionar y no tener reprocesos.

- Digital Assistant:

– **Chatbot:** Es una herramienta esencial en el ámbito empresarial, ya que permiten una comunicación automatizada y eficiente con los usuarios, además que a este servicio se le agrega la aplicación de IA, por lo que la Inteligencia Artificial ha revolucionado la forma en que los chatbots interactúan con los usuarios.

La IA permite a los chatbots entender el lenguaje natural, esto significa que los usuarios pueden interactuar con el chatbot utilizando un lenguaje cotidiano y obtener respuestas relevantes. Gracias a los avances, estos Bots pueden comprender o interpretar preguntas, entender contextos y ofrecer automatizaciones complejas liberando operatividad.

– **API integración con Microsoft Teams**: HelpPeople se integra con Microsoft Teams, para permitirle a los usuarios crear tickets de soporte directamente en la aplicación chatbot.

Microsoft Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración basado en un chat que mejora la comunicación entre los equipos de trabajo de las organizaciones. Este aplicativo reúne un espacio de trabajo como: Chats grupales e individuales, conversaciones de equipo, video conferencias, acceso compartido a Office Online y un Planner.

Ahora bien, esta integración entre Teams y HelpPeople, permite a los usuarios crear tickets de soporte, directamente desde el widget del chatbot, esta herramienta no sólo es fácil de usar, sino que aumenta la eficiencia operativa y reduce costes para las empresas debido a que, permite responder consultas y resolver inconvenientes de una manera óptima.

– **WhatsApp API:** HelpPeople, ofrece una solución innovadora para ayudar a garantizar una comunicación automatizada para los usuarios finales y adquirir

PÚBLICA

respuestas rápidamente las 24 horas del día, al permitir que ellos se autogestionen, con nuestro Chatbot con inteligencia artificial (IA), por consiguiente, esta integración, entregará a ICBF ahorrar muchas horas al mes en atención al cliente y aumentará la productividad de los agentes ya que resolverá actividades más rápido como:

1. Hacer solicitudes.
2. Reportar incidentes.
3. Consultar los últimos 5 casos creados informando el estado, prioridad, agente asignado y fecha de vencimiento.
4. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión
5. Adicional, valida la autenticación y creación

El ICBF requiere una solución que permita la autogestión de cambio y desbloqueo de las contraseñas de los perfiles de usuario a nivel nacional disminuyendo las tareas rutinarias de los especialistas de Directorio Activo, permitiendo que los usuarios internos tengan mayor uso y apropiación de los componentes tecnológicos y de la Base de conocimiento de la herramienta ITSM.

Adicional se requiere la implementación de autogestión de requerimientos e incidentes los cuales sean de carácter repetitivo que por su naturaleza se puedan responder a través de un flujo automatizado a los usuarios optimizando la gestión de la mesa de servicio, atención y solución de las solicitudes de usuarios internos y externos del ICBF.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones generales

7.1.1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y el ICBF.
7.1.2. Constituir y allegar a EL ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato
7.1.3. Participar y apoyar a EL ICBF en todas las reuniones virtuales y/o presenciales a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato y durante el soporte y garantía contratado.
7.1.4. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
7.1.5. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta EL ICBF a través del supervisor o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones durante el soporte y garantía contratado.
7.1.6. Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera durante la actualización, soporte y garantía contratado.

PÚBLICA

7.1.7. Presentar la cuenta de cobro de conformidad con la forma de pago estipulada en el contrato, junto con el informe de las actividades realizadas para el pago.
7.1.8. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita del ICBF.
7.1.9. Mantener correctamente actualizados cada uno de los sistemas de información que maneje en el desarrollo de su actividad.
7.1.10. Asumir un buen trato para con los todos los colaboradores internos y externos del Instituto Colombiano de Bienestar familiar, y actuar con responsabilidad, eficiencia y transparencia.
7.1.11. Devolver al ICBF, una vez finalizado 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 y a la Dirección Administrativa, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados en custodia.
7.1.12. Colaborar con el ICBF en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
7.1.13. Utilizar la imagen del ICBF de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
7.1.14. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
7.1.15. Respetar la política medioambiental del ICBF, política que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales y públicos, como el agua y la energía, racionamiento de papel, normas sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales.
7.1.16. Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo “Buenas Prácticas en la Gestión Contractual” del Manual de Contratación vigente.
7.1.17. Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la consignación, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato. PARÁGRAFO: Las consignaciones a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el supervisor del contrato.

7.2. Obligaciones específicas

7.2.1. Actualizar cuando se requiera para el ICBF el licenciamiento del Servidor y licencia Sandbox de la Solución HelpPeople por un periodo de 12 meses.
7.2.2. Realizar las actualizaciones requeridas para encontrarse siempre en la última versión comercial disponible y estable de la herramienta HelpPeople. Las actualizaciones deben realizarse previo un diagnóstico, justificación, plan de trabajo, informe de gestión y demás

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

documentación que se solicite, que debe ser aprobado por el supervisor o quien este delegue, cuando se requiera y pasar por el procedimiento de control de cambios, para su ejecución. Además, durante el periodo de garantía y soporte (12 meses) se debe realizar el mismo procedimiento cada vez que se requiera actualizar la herramienta y/o algún módulo de esta.

7.2.3. Actualizar, soportar y dar garantía para los 14500 usuarios en el uso de los siguientes módulos alineados a los procesos ITIL, los cuales deben estar completamente configurados y operativos:

- Gestión de Incidentes: Se debe poder registrar todos los incidentes tecnológicos que se presenten en la Entidad. Estos deben poderse registrar de manera centralizada desde una mesa de servicio, o a través de cada uno de los usuarios finales registrando sus propios incidentes.
- Gestión de Requerimientos o solicitudes: Este módulo debe permitir gestionar y categorizar las solicitudes de los usuarios como requerimientos, dando el manejo adecuado a este tipo de solicitudes.
- Gestión de Cambios: Este módulo debe permitir tener control de los cambios realizados en la Entidad y todo su ciclo de aprobación, definiendo diferentes aprobadores en los cambios que presente la infraestructura tecnológica.
- Gestión de Problemas: Este módulo debe permitir gestionar de manera adecuada los problemas de tecnología que pueden surgir del día a día, analizar su causa raíz, establecer la fuente del problema y dar solución efectiva del mismo.
- Gestión de configuración y activos: Este módulo debe permitir llevar un registro de cada uno de los activos o CI. Este módulo se debe integrar de manera automática con las otras funcionalidades y módulos dentro de HelpPeople.
- Gestión del Conocimiento: Este módulo debe permitir a la Entidad compartir artículos de conocimiento para usuarios finales y agentes de mesa, lo que permite que la solución de algunos casos se realice de manera automática. Este módulo debe permitir a los usuarios realizar búsquedas de información de manera fácil y ágil y también debe permitir definir procesos de aprobación para los nuevos artículos en la base de conocimiento.
- Gestión de Niveles de Servicio: Este módulo debe permitir la parametrización y definición de los niveles de servicios acordados entre las áreas de servicios y sus usuarios. Con este módulo se debe poder medir los tiempos de atención para cada uno de los servicios definidos.
- Gestión de Catálogo de Servicios: Este módulo debe permitir la publicación de los servicios ofrecidos a los usuarios.
- Gestión de Portafolio: Este módulo debe permitir la definición y publicación de los tipos de servicios que se pueden ofrecer a los usuarios.
- Gestión de Proveedores: (si se requiere) Este módulo debe permitir tener control de los contratos o licencias que se tienen con cada proveedor, los servicios prestados por ellos y la gestión de pagos de las facturas.

7.2.4. Actualización de la herramienta HelpPeople a la versión comercial más reciente que incluya un Bot para la automatización de casos a través de la herramienta de colaboración Microsoft Teams y uso de WhatsApp, permitiendo que nuevas solicitudes realizadas por los usuarios sean asignadas a grupos de trabajo o agentes de acuerdo con reglas definidas

PÚBLICA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

por ICBF previamente. Este Bot debe ser completamente compatible con la infraestructura tecnológica de la Entidad.

7.2.5. Realizar el soporte de la versión actual de HelpPeople, donde se puedan generar y actualizar reportes a través del software de inteligencia de negocios que posea el ICBF para todos los módulos de gestión de la herramienta, los cuales deben ser exportables a herramientas ofimáticas y/o documentos en formato pdf.

7.2.6. Realizar el soporte de la versión actual HelpPeople que permita identificar cuáles son las solicitudes más recurrentes para planear transferencias de conocimiento relacionadas con las solicitudes, permitiendo seguimiento y asistencia a dichas capacitaciones.

7.2.7. Realizar el soporte y/o actualización de HelpPeople que incluya un módulo para crear proyectos y seguimiento al licenciamiento con sus respectivas actividades, identificando fechas de inicio, tiempos estimados y realizar seguimiento a estos proyectos.

7.2.8. Realizar soporte y/o actualización de la herramienta HelpPeople que incluya el escaneo de red para descubrir los activos o ítems de configuración CI) conectados a esta, incluyendo servidores, impresoras, switches y demás dispositivos de red sin usar un instalador o agente en cada uno de ellos y que permita ver la topología y estructura de la red.

7.2.9. Realizar el soporte y/o actualización de la herramienta HelpPeople que incluya una solución que permita sincronizar la información de los usuarios contenida en el Directorio Activo de la Entidad con el perfil del usuario creado en la herramienta.

7.2.10. Realizar el soporte y/o actualización de la herramienta HelpPeople que incluya integraciones a través de APIs que permitan automatizar la gestión de soporte con las herramientas de colaboración de la entidad, además de la generación de reportes en línea para una toma de decisiones eficiente que permita mejorar la atención de los usuarios de la entidad a través del software de inteligencia de negocios que posea el ICBF.

7.2.11. Realizar el soporte y/o actualización de la herramienta HelpPeople que incluya paneles de gestión desde donde se puedan controlar los indicadores de gestión para incidentes creados a través de APIs que permitan automatizar la gestión de soporte con las herramientas de colaboración de la entidad.

7.2.12. Prestar servicios de soporte en categoría Gold, lo que implica atención con una prioridad crítica de no más de 30 minutos, prioridad alta no más de 2 horas, prioridad media no más de 6 horas y prioridad baja no más de 12 horas, durante todo el periodo de garantía y soporte, es decir, durante 12 meses a partir de la firma del contrato. Las demás condiciones de soporte deben presentarse en la propuesta económica.

7.2.13. Generar y entregar durante 12 meses a partir de la firma del contrato un informe de gestión mensual en los primeros 5 días hábiles de cada mes el seguimiento de las actividades realizadas y las compensaciones por indisponibilidad y demoras en el soporte. Este informe debe se conciliado por el supervisor de contrato o quien este delegue, de acuerdo con la matriz a continuación:

Prioridad	horas de incumplimiento soporte Gold y/o indisponibilidad de la herramienta	Compensación en horas
Critica	8 horas	60 minutos
Alta	6 horas	45 minutos

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Media	4 horas	30 minutos
Baja	2 horas	15 minutos

7.2.14. Realizar transferencias de conocimiento en el marco de este contrato de todos los módulos que se actualicen o se reciba soporte, para grupos de mínimo cinco (5) personas durante la vigencia del soporte y garantía, definidos por el supervisor del contrato o quien este delegue. Estos grupos pueden estar conformados por cualquier usuario interno o externo que usen los servicios de la herramienta HelpPeople de la Entidad.

7.2.15. Apoyar a la entidad a través de campañas de socialización para la apropiación de los módulos que se actualicen o se reciba soporte al interior de la Entidad.

7.2.16. Entregar al supervisor del contrato certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en que se relacione la renovación del soporte, actualización y garantías realizadas de la herramienta, emitido por el representante legal la cual debe incluir: el soporte en la modalidad Gold, Garantía y derecho a las actualizaciones de todos los productos renovados y actualizados de la herramienta HelpPeople por un periodo de 12 meses a partir de la legalización del contrato.

7.2.17. Entregar al supervisor o a quien este delegue del contrato documento con la arquitectura actualizada de la solución y además se debe actualizar dicho documento cada vez que se realicen cambios en la arquitectura de la solución durante el periodo del soporte 12 meses.

7.2.18. Entregar al supervisor del contrato manual de usuario actualizado para el ICBF para el uso de servicio de soporte a través de las diferentes opciones que el usuario tendrá para acceder al mismo, que cumpla con las políticas de calidad del ICBF.

7.2.19. Entregar la matriz de contactos y el nivel de escalonamiento para hacer uso del soporte técnico de manera mensual.

7.3 Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión

7.3.1 Obligaciones del Eje de Gestión de Calidad

No aplica

7.3.2 Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el trabajo

No aplica

7.3.3 Obligaciones del Eje de Gestión Ambiental

No aplica

7.3.4 Obligaciones del Eje de Seguridad de la Información

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

PÚBLICA

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

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El lugar de ejecución del contrato y el domicilio contractual será en la Sede de la Dirección General del ICBF ubicado en la Av. Carrera 68 No. 64C-75, de la ciudad de Bogotá D.C

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, previo cumplimiento de los requisitos para la ejecución del contrato.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Un (1) único pago 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.

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

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

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

11. TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, el ICBF ha preparado el **Anexo No. 1 Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos**, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el anexo **No. 1.**

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación se analizan en el anexo **No. 1**, elaborado de acuerdo con la metodología propuesta por Colombia Compra Eficiente (CCE) detallada en el “Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación".[1]

12. ANEXOS

Anexo No. 1 Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos.
Anexo No. 2 Propuesta económica.
Anexo No. 3 Carta de exclusividad

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que, en caso de resultar

[1] Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE) (26 de septiembre de 2013), *Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (M-ICR-01)* [documento en PDF], recuperado el 11 de octubre de 2022 de https://www.colombiacompra.gov.co/.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

14. APROBACIONES ICBF

Aprobaciones	Nombre y cargo	Firma
Aprobó	**José Ebert Bonilla Olaya** Subdirector de Recursos Tecnológicos (E)	

Revisó:	Ginna Paola Garcia Bohorquez	Contratista DIT GPGB
Elaboró:	Diana Gisette Cantor Córdoba	Contratista SRT DCA

PÚBLICA