ANEXOS AL ESTUDIO DE SECTOR

PÚBLICA

ANEXO 1.

PROPUESTA COMERCIAL REMITIDA POR LA EMPRESA BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC SAS

PÚBLICA

helppeople

BIENESTAR FAMILIAR

Propuesta Comercial Soluciones Response Management Systems RMS - Whatsapp Api – Agente Virtual.

Bogotá, Noviembre 2 de 2023

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIA

Atn.
Dr. José Ebert Bonilla Olaya
Dirección de Recursos Tecnológicos
Bogotá

Asunto: ***Presentación propuesta comercial renovación, actualización y soporte de la herramienta Helppeople Service Management ITSM Cloud para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF***

Sabemos lo importante que es para usted contar con un proveedor de soluciones integralesen tecnología de software con los más altos estándares de calidad que apoye y garantice el desarrollo y continuidad de su negocio.

Branch Of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. identificado con el NIT 900298719 - 0 (en adelante helppeople) desea continuar siendo su aliado estratégico y le presenta de manera exclusiva esta propuesta de una solución tecnológica que permita generar agilidaden los procesos de gestión y control de las diferentes áreas y organismos.

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier

inquietud.Cordialmente,

Hector Oswaldo Carvajal Cardenas
Customer Success Manager
e-mail: hocarvajal@helppeoplecloud.com
Celular: 318 312 4197
Bogotá DC

1. Introducción

RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM

Hemos creado una tecnología para Distribuir Agilidad Empresarial a través de nuestro Response Management System.

Descubrimos donde están las respuestas lentas e ineficientes para automatizarlas y garantizar que se dé respuesta con una asignación inteligente de recursos.

¡Nuestra experiencia en el mercado desde el año 2000 y presencia en 7 países de AméricaLatina, nos respaldan!

SOFTWARE EN LA NUBE

Una solución Cloud permite al usuario optimizar la asignación y el costo de los recursos, asociados a sus necesidades de tratamiento de información.

El usuario no debe realizar inversiones en infraestructura, solo utiliza la que pone a su disposición el prestador del servicio, garantizando que no se generan situaciones de falta oexceso de recursos, así como el sobrecosto asociado a dichas situaciones, además cuentacon una herramienta en español de interfaz amigable, rápida y sencilla que estará disponible 24 horas desde cualquier lugar.

Amazon Web Service (AWS), es nuestro proveedor de nube y nuestro mayor respaldo paramantener la disponibilidad de extremo a extremo, los recursos informáticos en la nube de Amazon Web Service, se encuentran alojados en centros de datos de alta disponibilidad, con el fin de proporcionar escalabilidad y seguridad.

2. Objetivo

Presentación propuesta comercial renovación, actualizacion y soporte de la herramienta Helppeople Service Management ITSM Cloud para la gestión de la direccion de información y tecnología ICBF

HELPDESK PARA AREAS DE TI – ATENCION MESAS DE AYUDA O SERVICIOS

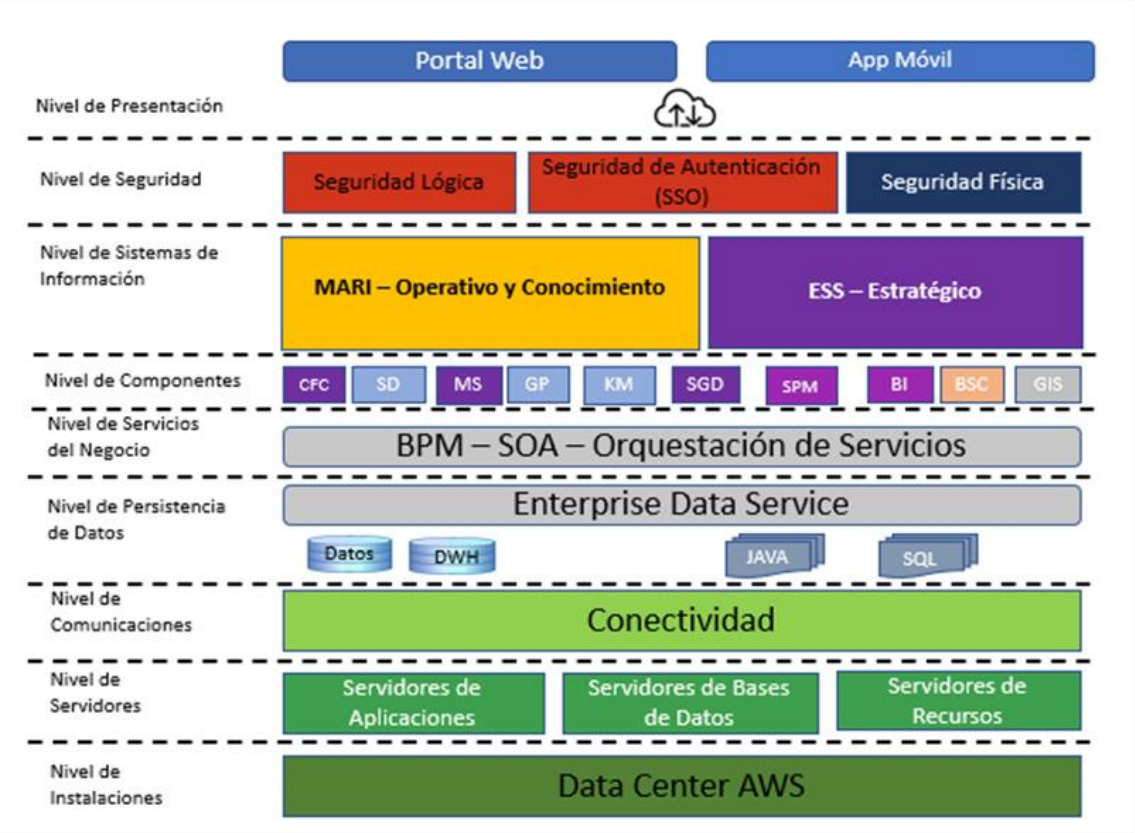
helppeople Cloud es una herramienta como solución de mesa de ayuda o servicios para todas las organizaciones, incluyendo, aquellas que están iniciando o quieren la adopción de procesos ITIL.

El objetivo de helppeople Cloud es dar mayor fluidez a los trámites que involucran procesosde 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, reduciendolos periodos de improductividadde los usuarios que presentan incidencias.

helppeople Cloud es una herramienta que permitirá:

- Gestionar el flujo de solicitudes.
- Administrar, organizar y asignar las actividades al personal o al departamentocorrespondiente 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 dela empresa que requiera el manejo efectivo y eficiente de solicitudes

3. Arquitectura de referencia:



4. 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 de la como suscripción anual la incluye su 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 nuestras soluciones:

- Omnicanalidad
- App gestión técnicos
- Base de conocimiento
- Multiareas
- Gestion de activos
- Automatización y flujos agiles
- Reportes
- Automatizaciones de procesos
- Api for BI* el cliente debe tener la licencia del BI
- API for teams* el cliente debe tener la licencia teams
- Reporteria inteligente
- Notificaciones
- Onboarding

5. Funcionalidades

helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades certificados en las buenas prácticas ITIL:

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades alineados las buenas prácticas ITIL:

- SPM=Gestión de Portafolio de Servicios
- SCM=Gestión de Catalogo de Servicios
- Inventario Automático de Software y Hardware (Swap)
- SACM=Gestión de Activos
- Reportes Personalizados
- SM=Gestión de Proveedores
- Gestión de problemas
- Proyectos
- Capacitaciones
- Gestión de cambios
- Portafolio de Servicio
- Menú de servicios (Carrito de compras)

OMNICANALIDAD

Mailservice.

Podrá 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: o Market Place o Formularios dinámicos o Autogestión base de conocimiento o Consulta de solicitudes

Selfservice.

- Market Place
- Formularios dinámicos
- Autogestión base de conocimiento

Formularios dinámicos personalizados.

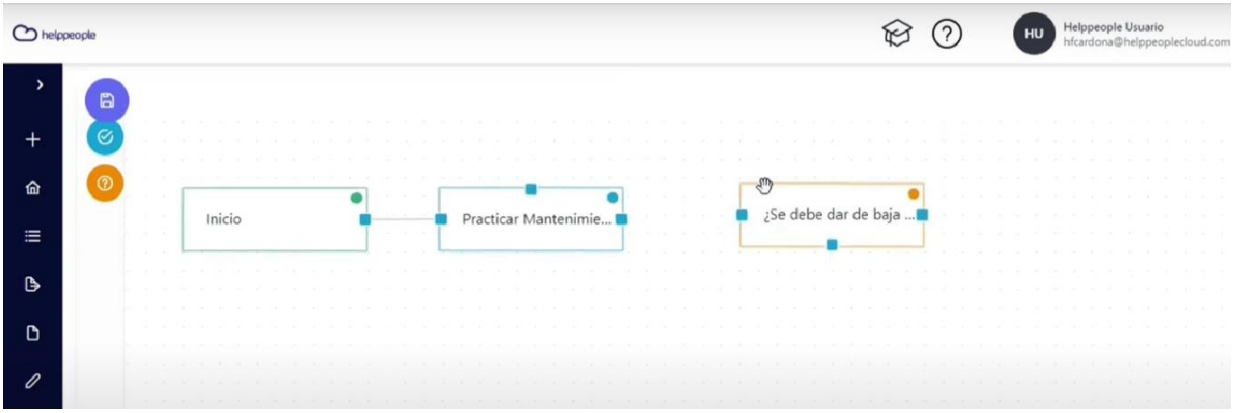
Podrás crear tus propios campos personalizados por cada servicio que prestes. De esta manera, cada vez que un usuario vaya a hacer una solicitud vas a tener la información correcta y completa para empezar a gestionar y no tener reprocesos.

Una solución transversal e intuitiva, es la nueva apuesta que helppeople tiene para todos sus clientes, sin importar el sector o la industria a la que pertenezcas, ahora podrás crear ygenerar aplicaciones a tu manera con la captación de información inteligente, sin la necesidad de saber de programación.



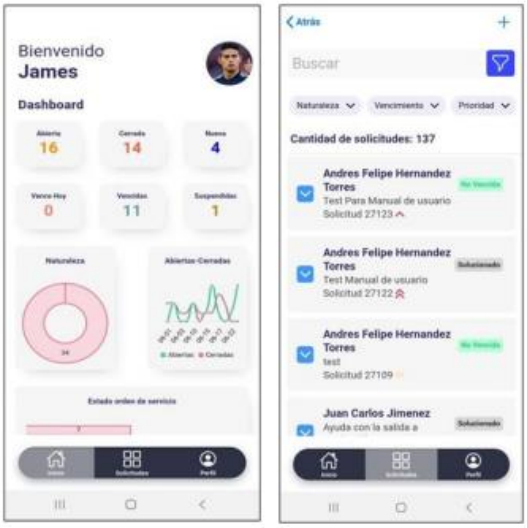
Smart Flow: Flujos Agiles.

Los flujos en forma de mapas con condicionales para procesos personalizados son una herramienta que te permite automatizar procesos de negocio en los que las decisiones deben ser tomadas en función de ciertos criterios. Estos criterios se definen como “condiciones” que determinan qué acción debe ser tomada según cada caso o recorrido específico. Los flujos con condicionales sirven para enviar respuestas personalizadas a los clientes o usuarios en función de sus respuestas o acciones previas. Por ejemplo, Smart Flow se podría utilizar en una aplicación de servicio al cliente para proporcionar una respuesta específica a una pregunta frecuente y dar otras soluciones según el camino u opción que el cliente escoja

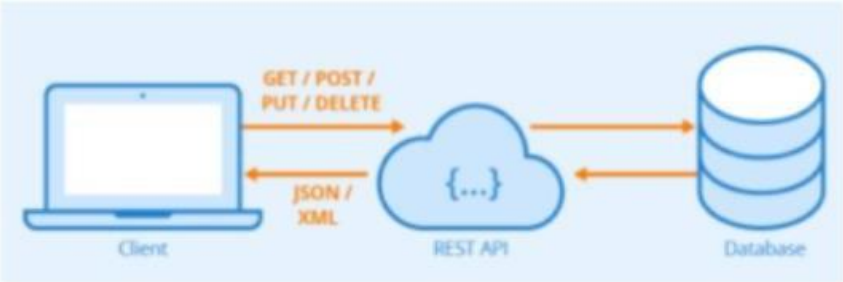


App field work.

Gestionar las solicitudes en campo o en sitios diferentes al lugar de trabajo será más sencillo con la app helppeople. Muchas actividades de solución a incidentes o requerimientos conlleva a realizar desplazamientos por fuera del lugar de trabajo y la app móvil de helppeople será la major solución para documentar y cerrar las ordenes de trabajo sin la necesidad de cargar un portatil. Esto evitará reprocesos para los agentes que en muchas ocasiones deben diligenciar documentación física por no tener una solución tecnologíca que se adapte a los diferentes entornos de trabajo.



Integraciones API: Application Programming Interface.



El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionarherramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dandouna mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en los procesos.
Consultar y actualizar la información relevante entre diferentes aplicaciones al interior de una empresa o entidad permitirá que la toma de decisiones estratégicas sea de mayor impacto y disminuya los riesgos.

Librería de conocimiento.

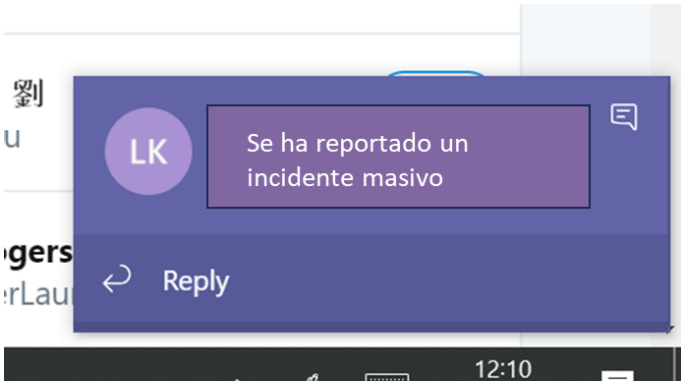
Contamos con una base de conocimientos que usted podrá alimentar con soluciones para incidentes simples, esto le ayudará a promover la cultura de la autogestión, permitiéndole disminuir las solicitudes, ya que el usuario antes de elaborar una solicitud podrá ver en la base de conocimiento alguna solución inmediata a esa inquietud y evitará radicar una solicitud, lo que le ahorrará tiempo y esfuerzo a los agentes de las diferentes áreas de su organización.

Bot para automatización de casos.

La función de reglas de negocio para automatizar la asignación de casos en helppeople Cloud, permite que las nuevas solicitudes realizadas por los usuarios sean asignadas a grupos de trabajo o agentes de acuerdo con las reglas definidas previamente. Esta funcionalidad permite que los tiempos de atención sean más cortos, porque permiten que el agente atienda de manera más rápida los incidentes creados en helppeople Cloud.

Notificaciones Teams.

Incorporamos notificaciones a través de Microsoft Teams o correo electrónico, para ayudar a nuestros clientes en su buena gestión de incidentes, consiste en enviar notificaciones de indisponibilidad de nuestra plataforma helppeople o incidentes masivos dentro de la compañía y notificarlos al rol “informado” que se encuentran identificados dentro de una matriz RACI.



WORK ASSETS.



Podrás dar gestión a los activos productivos, tecnológicos y no productivos, haciendo seguimiento, medición, análisis y evaluación para promover y apoyar la toma de decisiones sobre medidas de mejora basados en los activos.

La solución está dirigida a la gestión de información y administración de los activos en todo su ciclo de vida (adquisición, operación, mantenimiento, disposición), con características pensadas para la gestión organizacional con personas apoyando la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva. Este módulo y la CMDB están integrados nativamente con la gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión de cambios, permitiendo vincular incidentes con activos, problemas con activos y cambios con activos.

La solución se encuentra integrada con la base de datos de gestión de la configuración – CMDB de forma nativa, soportando la Gestión de Activos y configuraciones gestionando los activos (CIs) durante todo el ciclo de vida de estos: Solicitud, Aprobación, Instalación, Depreciado y Desecho; contando con el inventario de activos (CIs), permite realizar simulaciones de impacto de un activo, y los demás activos que se encuentren relacionados entre sí, realiza toda la gestión y seguimiento a los activos de configuración individuales y activos masivos, permite llevar un control de los activos (CIs) de múltiples empresas o unidades de negocio, identificando a dónde pertenece cada activos, ofreciendo la funcionalidad de asociar cualquier tipo de costo relacionado con los activos (CIs) registrados en la solución.

Los activos pueden ser asignados a un usuario responsable de cada uno de ellos, adicionalmente cuenta con la opción para localizar la(s) persona(s) relacionadas con cada activo. El módulo de Gestión de Activos permite visualizar de manera fácil el tipo o clasificación de los elementos (CIs) contenidos y realizar toda la gestión y seguimiento a los elementos de configuración individuales y elementos masivos.

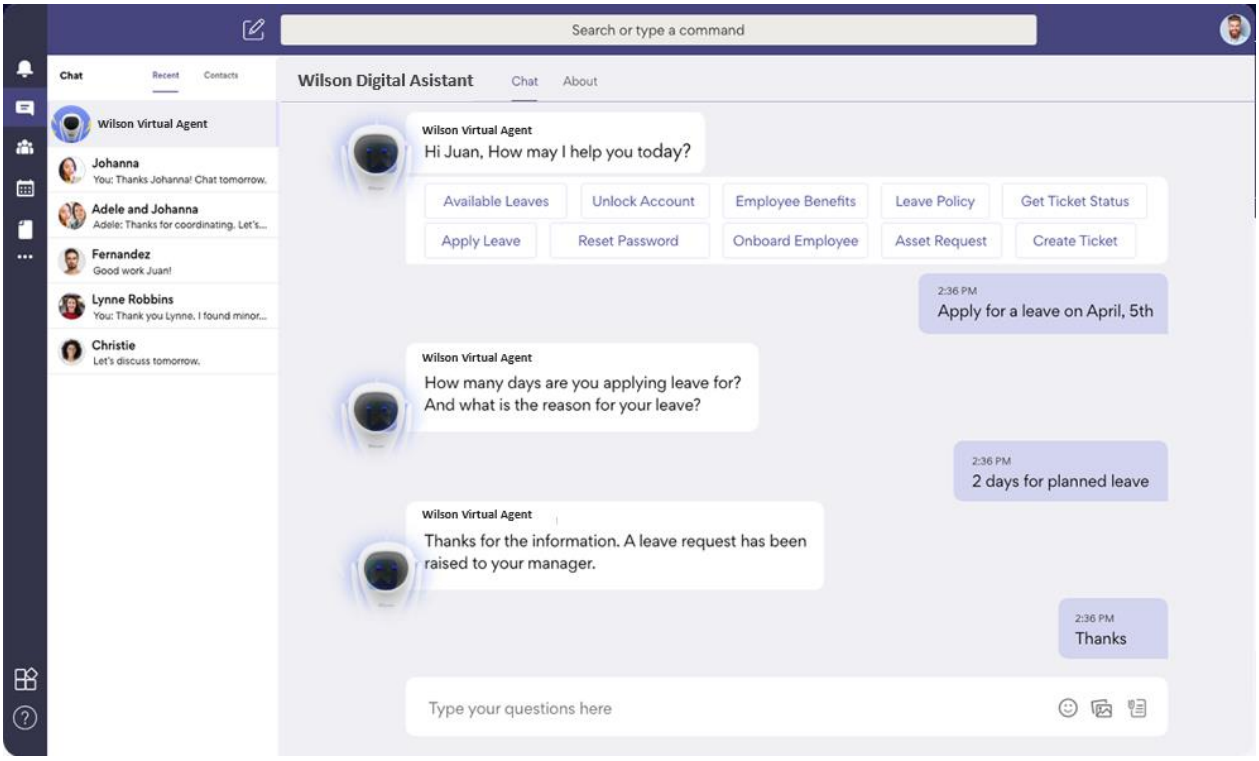
PRODUCT ACTIVATION.

Digital asistant.

Los chatbots se han convertido en 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.

En primer lugar, 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. Es por ello que en helppeople hemos creado una SUIT de multicanalidad apoyada en chatbots con IA, que veremos a continuación.

1. **Virtual Agent Microsoft Teams - Annual Suscription (Product Activation)**



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.

Funcionalidades

- Consulta directa a la base de conocimientos, que permite una autogestión por parte del usuario final.
- Creación de solicitudes
- Consulta de los estados de solicitud
- Creación de incidentes

2. WhatsApp Business Api – Annual Suscription (Product Activation)

helppeople, ofrece una solución innovadora para ayudar a garantizar una comunicación automatizada para los usuarios finales y adquirir 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

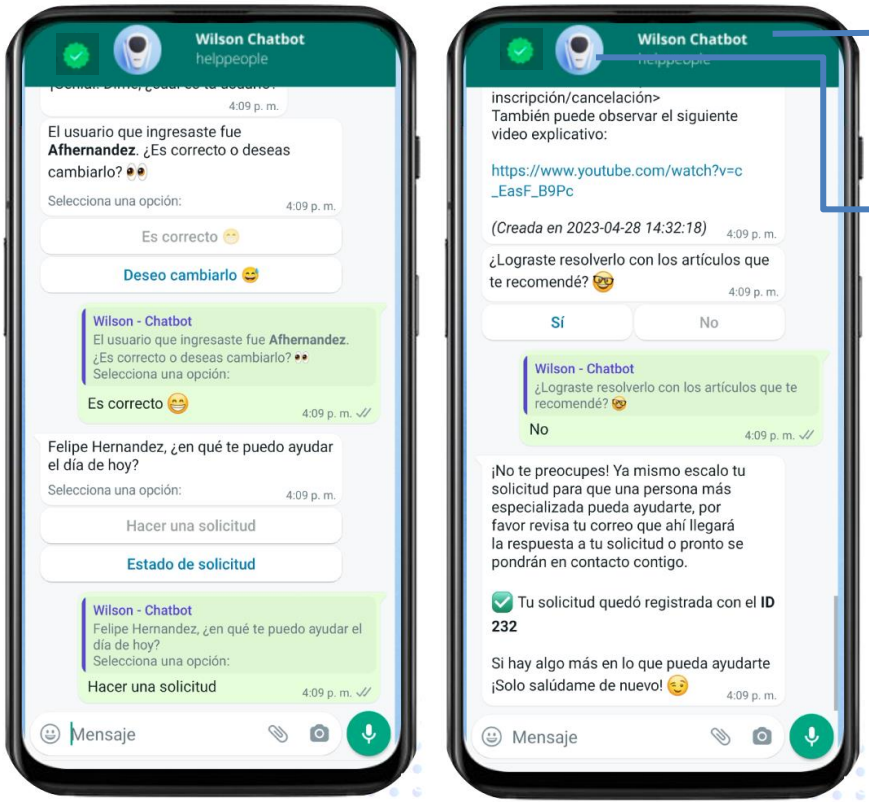
Adicional, valida la autenticación y creación de usuarios, ya que nos conectamos con el directorio activo de la empresa.

Beneficios:


Versión móvil y de escritorio.
Chat Bot con IA
Captura datos de contacto
Interfaz sencilla y amigable.
Seguridad.
Meta
App Store
Play Store
WhatsApp
Portal Web
El chat Bot también permite integrarse con el portal web para una mayor multicanalidad.

El potencial del chat con IA

Automatizacion de flujos y respuestas,



Nombre de tu empresa o mesa de ayuda, este estará visible en la parte superior

Logo, para generar un reconocimiento de marca

Cuenta Verificada, tendrás una insignia verde que te permitirá brindar mayor confianza a tus usuarios

Adicional, seguridad y tranquilidad , todos los mensajes estan cifrados de extremo a extremo.

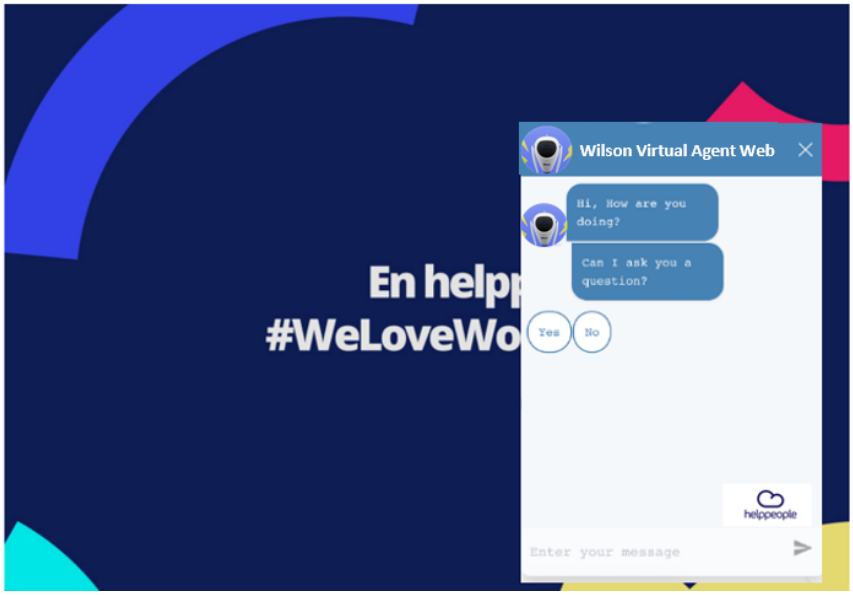
3. Virtual Agent Web - Annual Suscription (Product Activation)

Ofrecemos a los visitantes del portal web un chatbot on line , gracias a nuestro software de IA, este Bot o agente virtual, automatiza las interaciones y brinda respuestas sugeridas y potencias con nuestra IA a los usuarios finales en funcion de nuestros servicios.

Alli puedes hacer:

1. Hacer solicitudes.
2. Reportar incidentes.
3. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión.
4. Puede ir personalizado con el avatar de la mesa de gestión.





Alcance.

Helppeople		
Ítem	**Descripcion del Item**	**Cantidad de conversaciones mes**
Whatsapp Asistente Bot	**Conversaciones** de los usuarios dentro de la autoatencion con el Chat bot en Whatsapp. NOTA: cada mensaje de interaccion del usuarios al ChatBot equivale a 1 conversacion.	30,000
WhatsApp Usuario	**Numero de celular** que se conecta al chat bot de Whatsapp e interactua con el chat BOT en sesiones de 24 horas.	3000
Asistente virtual portal web	**Conversaciones** de los usuaros finales que interactuan dentro del asistente virtual en el portal Web. NOTA: cada mensaje de interaccion del usuarios al ChatBot equivale a 1 conversacion.	30,000
*La cantidad del item Whatsapp Usuario aplica unicamente para el canal Whatsapp, para el asistente virtual portal web no existe usuarios ya que se tarifica por conversaciones.		
** Se tiene derecho a la configuracion de un flujo dentro del arbol de deisiones, cualquier cambio adicional tendrá costo.		

4. Speed Answer Automation - Annual Suscription - (Product Activation)

La automatización de las tareas rutinarias permite dar respuesta a las solicitudes con bot automatizados, acelerando el cierre de las solicitudes de manera rápida, promoviendo la autogestión y disminuyendo costos en TI.



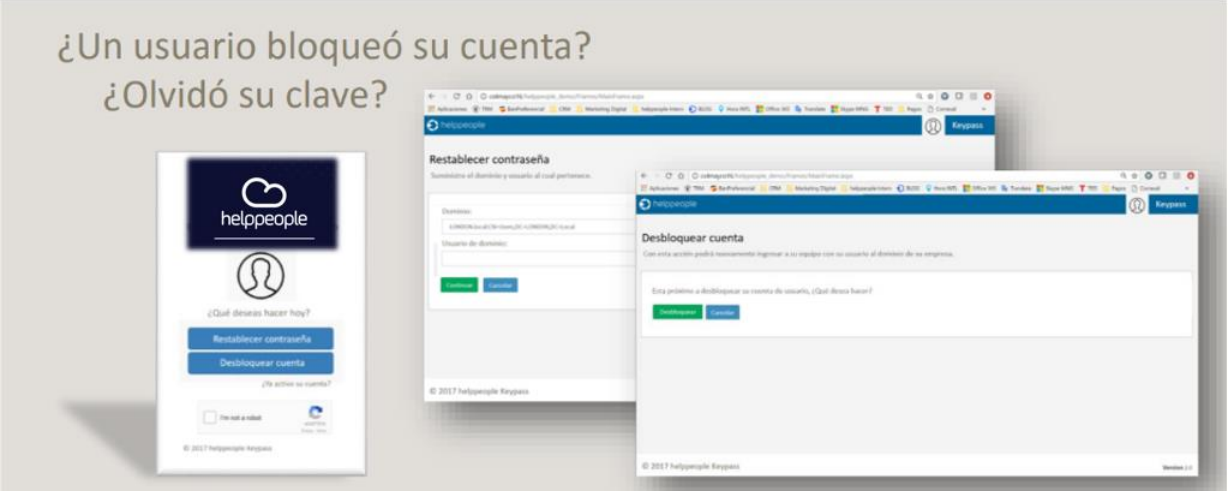
Disminuya:

1. Atención de llamadas.
2. Intervención de agentes técnicos.

Aumente

1. Respuestas sin intervención de agentes técnicos.
2. Asistencia virtual 24 horas disponible.
3. Centralizar esfuerzo de los equipos en las tareas de valor.

5. Auto Key Recover - Annual Suscription (Product Activation)



Una solución para autogestionar las tareas rutinarias de tu Directorio Activo, allí tus usuarios podrán realizar tareas de autogestión en:

- Restablecimiento de contraseña.
- Desbloqueo de cuentas.

Características principales

- Los usuarios pueden restablecer sus contraseñas del Directorio Activo
- Verificación de identidad a través de preguntas y respuestas secretas.
- Cree y actualice la información personal de los usuarios sin acceder a consolas.
- Auditoria y reportes.

Beneficios

1. **Disminución de las llamas a soporte técnico:** al empoderar sus usuarios logrará disminuir hasta un 30% las llamadas que en promedio atenderlas por Soporte Técnico.
2. **Menos usuarios insatisfechos:** desbloquear una cuenta o restablecer una contraseña es autonomía total del usuario.
3. **Personalice y acceda desde su Móvil o la Web:** acceda con una interfaz personalizable, desde su dispositivo móvil o la web sin ataduras a su computador personal.

ENTREGABLES DE LOS PRODUCT ACTIVATIONS

Componente	Descripción	Entregable	Fecha	Actualizacion,soporte y garantía
Virtual Agent Microsoft Teams.	Suscripción anual a la Suite Business de Microsoft Teams, para brindar acceso a los usuarios en crear tickets de soporte directamente en la aplicación chatbot con consulta directa a su base de conocimiento.	a. Entrega de la suscripción anual con los derechos de uso que permita la operatividad del componente. b. Activación del modulo de control del licenciamiento. c. Entrega de las llaves de acceso para rol administrador en ICBF. d. Instructivo de uso del módulo. e. Documentación de explicación de acceso a plataforma para registro electrónico de casos de soporte, seguimiento y actualización. f. Acta de términos y condiciones.	29/12/2023	a. De llegarse a surgir alguna actualización del servicio, helppeople se obliga a notificar previamente a ICBF para que esta sea ejecutada. b. Cualquier afinación del servicio de la suscripción, será incorporado dentro del plan de trabajo acordado entre las partes. c. Se garantizará el funcionamiento de las suscripciones y estas irán desde el 1 de Enero del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2024.
WhatsApp Business Api	Suscripción anual ante META y activación del Chatbot , que permite a los usuarios autogestionarse por medio de la red social WhatsApp, en creación de tickets y consultas en base de conocimiento.	a. Entrega de la suscripción anual con los derechos de uso que permita la operatividad del componente. b. Activación del modulo de control del licenciamiento. c. Instructivo para certificación de la línea ante Meta. d. Entrega del flujo Chatbot. e. Entrega de acta del paquete contratado de conversaciones, usuarios de WhatsApp y agente virtual con su respectivo soporte. f. Entrega de las llaves de acceso para rol administrador en ICBF. g. Instructivo de uso del módulo. h. Documentación de explicación de acceso a plataforma para registro electrónico de casos de soporte, seguimiento y actualización... i. Acta de términos y condiciones.	29/12/2023	a. De llegarse a surgir alguna actualización del servicio, helppeople se obliga a notificar previamente a ICBF para que esta sea ejecutada. b. Cualquier afinación del servicio de la suscripción, será incorporado dentro del plan de trabajo acordado entre las partes. c. Se garantizará el funcionamiento de las suscripciones y estas irán desde el 1 de Enero del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2024.
Virtual Agent Web	Suscripción anual para la atención Chatbot en el portal web, que permite a los usuarios autogestionarse, en consultas de base de conocimiento, creación y consulta de tickets..	a. Entrega de la suscripción anual con los derechos de uso que permita la operatividad del componente. b. Activación del modulo de control del licenciamiento. c. Acta con entrega del paquete contratado de conversaciones de agente virtual Web d. Entrega de las llaves de acceso para rol administrador en ICBF. e. Entrega de acta donde se especifica el paquete contratado. f. Instructivo de uso del módulo. g. Documentación de explicación de acceso a plataforma para registro electrónico de casos de soporte, seguimiento y actualización. h. Acta de términos y condiciones	29/12/2023	a. De llegarse a surgir alguna actualización del servicio, helppeople se obliga a notificar previamente a ICBF para que esta sea ejecutada. b. Cualquier afinación del servicio de la suscripción, será incorporado dentro del plan de trabajo acordado entre las partes. c. Se garantizará el funcionamiento de las suscripciones y estas irán desde el 1 de Enero del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2024.

Componente	Descripción	Entregable	Fecha	Actualizacion,soporte y garantía
Speed Answer Automation	Suscripción anual en la suite helppeople de flujos de automatización de respuestas rápidas para la auto atención de tickets.	a. Entrega de la suscripción anual con los derechos de uso que permita la operatividad del componente. b. Activación de las licencias para consulta dentro del módulo de control del licenciamiento. c. Entrega de flujos de automatización de respuestas del Top 10 de la base de conocimientos. d. Entrega de las llaves de acceso para rol administrador en ICBF. e. Instructivo de uso del módulo. f. Documentación de explicación de acceso a plataforma para registro electrónico de casos de soporte, seguimiento y actualización. g. Manual de términos y condiciones.	29/12/2023	a. De llegarse a surgir alguna actualización del servicio, helppeople se obliga a notificar previamente a ICBF para que esta sea ejecutada. b. Cualquier afinación del servicio de la suscripción, será incorporado dentro del plan de trabajo acordado entre las partes. c. Se garantizará el funcionamiento de las suscripciones y estas irán desde el 1 de Enero del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2024.
Auto Key Recover	Suscripción anual de hasta 15,000 usuarios para autogestión de desbloqueo de username o contraseñas del directorio activo.	a. Entrega de la suscripción anual con los derechos de uso que permita la operatividad del componente. b. Activación del modulo de control del licenciamiento. c. Entrega de las llaves de acceso para rol administrador en ICBF. d. Entrega del link de acceso a auto Key Recover e. Instructivo de uso del módulo. f. Documentación de explicación de acceso a plataforma para registro electrónico de casos de soporte, seguimiento y actualización de estos. g. Acta de términos y condiciones.	29/12/2023	a. De llegarse a surgir alguna actualización del servicio, helppeople se obliga a notificar previamente a ICBF para que esta sea ejecutada. b. Cualquier afinación del servicio de la suscripción, será incorporado dentro del plan de trabajo acordado entre las partes. c. Se garantizará el funcionamiento de las suscripciones y estas irán desde el 1 de Enero del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2024.

ACTIVIDADES INCLUIDAS

1. Actualización de la herramienta de gestión Helppeople Service Management ITSM a su última versión de mercado

2. Renovación de las licencias de uso:

Descripción de Producto	Cantidad
GOB - Renovación Licencia Servidor	1
GOB - Renovación Licencia Usuario Edición Business:	14.500
Suscripción Cloud NetMap Device/Annual	14.500
Suscripción Cloud Sync ADS - Suscripción Anual	1
CLD Suscripción Cloud work assets	14.500
CLD Suscripción API hello Business for Collaboration	1
CLD Suscripción API BI hello Business for BI	1
Suscripción Cloud de Servicios Gold (30 casos)	1

3. Sesiones de apropiación para incrementar el uso y aprobación de usuarios de la mesa ICBF:
   a. Campañas Digitales para fomentar MISI
   b. Campañas presenciales en sitio Bogota
   c. Generación de contenido como videos, materia POP, piezas publicitarias

   Ejemplo:



4. Sesiones de apropiación para incrementar el uso y aprobación de tecnicos y administradores de la mesa ICBF.

5. Transferencia de conocimiento para el manejo de la app móvil fieldwork

6. Prestar el soporte técnico sobre la herramienta en modalidad 5x8 con tiempos de respuesta ante solicitudes prioridad baja de 48 horas, media 24 horas, alta 8 horasy de 2 horas ante incidentes de indisponibilidad del servicio (critica).

7. Nuevos servicios.
8. Productos

Descripción de Producto	Cantidad
Servicio WhatsApp: bot assistant + Usuarios	3.000 usuarios /30.000 interacciones
Servicio Agente virtual Web.	30.000 interacciones
Automatización BOT para teams usuario final.	De acuerdo con el alcance definido con ICBF
Automatización BOT para Whatsapp.	
Notificaciones Teams para incidentes masivos.	
SmarFlow para automatización de procesos.	

9. Responsabilidades de helppeople

helppeople Cloud se compromete a cumplir con las obligaciones acordadas para la empresa cliente, siguiendo los requisitos establecidos como códigos y normas. A continuación, desglosamos una a una las obligaciones a las que helppeople se compromete:

- Ser un aliado y apoyo tecnológico para recomendar o dar información sobre nuevastecnologías y mejores prácticas.
- Informar sobre situaciones que puedan afectar a la empresa cliente, sus activos o sus colaboradores y suministrar el personal idóneo para cumplir con las tareas contratadas.
- Acatar las normas y políticas corporativas de la empresa cliente.
- Acogerse a las normas de seguridad, seguridad industrial, salud ocupacional y de uso de los recursos que establezca la empresa cliente.
- Inducción del personal de soporte técnico, capacitación en el uso de la herramientade helppeople Cloud y entrenamiento periódico sobre cada uno de los servicios establecidos en la contratación.
- Realizar parches y actualizaciones de la herramienta sin costo alguno para la empresa cliente.

9. Garantías

helppeople Cloud se compromete a mantener vigentes todas las garantías que ampararanel contrato en el momento de ser seleccionados como proveedores y según los acuerdos alos que se llegue en su momento.

En general helppeople Cloud se compromete a cumplir con todo lo ofrecido en la presentepropuesta y en todos los acuerdos del contrato u oferta mercantil que se firme. Además, detodos los acuerdos que convengan las partes durante la ejecución del proyecto; y en especial en cumplir con los niveles de servicio pactados y en general con lo ofrecido en el presente documento; comprometidos con el cuidado, la diligencia y la responsabilidad para llevar a cabo con éxito todas las tareas y obligaciones contratadas.

10. Responsabilidades de la Entidad

Para una adecuada prestación del servicio, es responsabilidad de la Entidad lo siguiente:

Proporcionar un **gerente o coordinador de servicios** por parte de la Entidad, quien liderará y garantizará la ejecución de las actividades planeadas al interior de la Entidad, dentro de sus interacciones más importantes con helppeople tendrá a cargoreportarle los cambios, notificaciones, estadísticas. Además, esta persona será el encargado de las aprobaciones y autorizaciones para gestionar las solicitudes dadas por helppeople.

- Proporcionar un **gestor de activos** por parte de la Entidad, quien liderará la gestiónde activos informáticos y no informáticos permanentemente, incluyendo el acompañamiento en el despliegue del respectivo agente para el escaneo de aquellos activos informáticos.

- Proporcionar a la mesa de servicio los tiempos y espacios para realizar los soportes,sensibilizaciones y otras actividades relacionadas con el servicio.

- Implementar mecanismos de control que permitan que la totalidad de los cambios que puedan ser realizados por la Entidad y que afecten los servicios contratados, esté en conocimiento de helppeople.

- Cumplir con los pagos en los tiempos establecidos.

11. Oferta Económica.

Escenario 12 meses.

ID	Responsive management system helppeople cloud	Cant	Meses	Valor Total	Observacion
CLD-1233	**CORE ENTRY:** helppeople for internal process: renovacion actualizacion y soporte.	1	12	850,000,000	Excluido de Iva
Omnicanalidad					
CLD-1032	Whatsapp Business Api - Annual Suscription (Product Activation)	3.000 usuarios 30.000 conversaciones	12	90,000,000	Excluido de Iva
CLD-5893	Virtual Agent Web - Annual Suscription (Product Activation)	30.000 conversaciones	12	30,000,000	Excluido de Iva
CLD-5834	Virtual Agent Microsoft Teams - Annual Suscription (Product Activation)	1	12	40,000,000	Excluido de Iva
CLD-1155	Auto Key Recover - Annual Suscription (Product Activation)	Ilimitado	12	142,000,000	Excluido de Iva
CLD-1056	Speed Answer Automation - Annual Suscription (Product Activation)	1	12	160,000,000	Excluido de Iva
			Total 12 meses	$ 1,312,000,000	
			IVA 19%		
			Total	$ 1,312,000,000	

**se congela precio desde el inicio protegiendo al cliente de aumento de precios*

12. Condiciones Comerciales:

- Los precios dados en la propuesta comercial serán facturas en pesos colombianos(COP).
- Todos los servicios catalogados Cloud están exentos de IVA. Solo la suscripción desoporte o desarrollos personalizados aplica IVA 19%.
- Forma de pago: 30 dias una vez radicada la factura en la entidad

Nombre del Oferente	Branch of inversoft Group Colombia LLC SAS
NIT	900.298.719-0
Representante Legal	Antonio José Jiménez Melo
Cédula	94.505.611
Director Unidad Government	Luz Karime Dominguez
Contacto	318 312 4197
Correo	lkdominguez@helppeoplecloud.com
Dirección	Calle 44N No. 2AN 37 Barrio Vipasa – Cali, Valle del Cauca
Teléfono	+315 778 9785
Página Web	**www.helppeoplecloud.com**

ANEXO 1.
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

1. Definición.

Para helppeople la satisfacción de nuestros clientes es prioridad y estamos comprometidos en dar atención a las necesidades y/o novedades que se presentan en el día a día. Presentamos a continuación nuestro acuerdo de nivel de servicio (ANS), que ha sido diseñado para asegurar la más alta disponibilidad de la plataforma.

Este nivel hace referencia a los inconvenientes que tienen los usuarios al momento utilizar las aplicaciones de gestión de solicitudes o de activos. Esto afecta directamente la operatividad normal del cliente y requiere una atención prioritaria. Razones por las que son atendidos en esta prioridad:

Nivel Criticidad	Definición de cada Prioridad
1	**Critico**: El cliente presenta interrupción completa en la continuidad del servicio en el uso de la plataforma. Este nivel hace referencia a los inconvenientes que tienen los usuarios al momento utilizar las aplicaciones de gestión de solicitudes o de activos. Esto afecta directamente la operatividad normal del cliente y requiere una atención prioritaria. Razones por las que son atendidos en esta prioridad: Situaciones que se presentan: a) Todos los usuarios que intentan iniciar sesión en las soluciones helppeople les impide el acceso y retorna un mensaje o de usuario o contraseña invalida o error 404 o 500 b) La URL o página asignada no carga y muestra error 404 o 500. c) Las aplicaciones que están utilizando los usuarios dejaron de funcionar completamente.

2	**Alta**: En esta criticidad se evalúa el impacto que tiene la novedad reportada sin que se presente la caída del sistema. Casos que afecten una funcionalidad o modulo específico de la aplicación: a) No se puede acceder alguno de los módulos de la plataforma b) La gestión de las solicitudes presenta novedad al momento de reasignar, escalar, recatalogar, anular o crear órdenes de trabajo y se identificó que hace referencia a una falla de la aplicación. c) Inconvenientes en la administración de los servicios que en la valoración se evidencia error de la aplicación d) Las notificaciones (correos automáticos) de cada uno de los servicios adquiridos presentan inconvenientes y son errores de la herramienta. e) Los perfiles y/o roles asignados no están trabajando correctamente y se encuentra en las validaciones error de la herramienta. f) Las reglas establecidas en las jornadas de trabajo, grupos de trabajo y horarios no está funcionando correctamente.
3	**Media**: Se aplica esta condición cuando se encuentra que las incidencias o novedades hacen referencia a temas de parametrización y/o conocimiento. a) La gestión de las solicitudes como reasignar, escalar, Re catalogar, anular o crear órdenes de trabajo y se identificó que hace referencia a una falla de la aplicación. b) Explicación parametrización ANS definidos. c) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios. d) Gestión de roles y permisos. e) Configuración de la herramienta y temas generales que tengan que ver con procesos que no hacen referencia a errores del sistema sino a conceptos o desconocimiento del cliente en un proceso. f) Capacitaciones, sensibilizaciones, refuerzos y en general toda transferencia de conocimiento que se requiere para garantizar el correcto uso de la herramienta y para mejorar los procesos que están impactando debido a configuraciones que se han realizado de forma incorrecta g) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios

4	**Baja:** Para esta fase se evalúan las necesidades del cliente y que hacen referencia a requerimientos, mejoras, consultoría, actualizaciones, migraciones, restauraciones y actividades que no contemplen ningún riesgo en la continuidad de los servicios que se contrataron inicialmente por el cliente.

2. Tiempos por prioridad

Prioridad	Tiempo de Respuesta/Solución Horas y/o Minutos en horario hábil*
1-Critica	Tiempo de respuesta: 20 minutos Tiempo de solución: 90 minutos
2-Alta	Tiempo de respuesta: 2 hora Tiempo de solución: 24 horas
3-Media	Tiempo de respuesta: 8 horas / 1 día Tiempo de solución: 40 horas / 5 días
4-Baja	Tiempo de respuesta: 80 horas / 10 días Tiempo de solución: Acordado entre las partes según el roadmap

Condiciones

1. La disponibilidad de los servicios contratados es de 24 horas 7 días a la semana (24x7)
2. El horario de la mesa de atención es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm (9x5).
3. *Los tiempos de respuesta y solución se cumple en horario hábil y teniendo como base los horarios de trabajo de la mesa de servicios.
4. El error debe ser replicable en nuestros ambientes de prueba, de no serlo la solicitud será colocado en estado: Suspendida y no afectará los ANS
5. Una vez revisado el caso y emitido el diagnostico, se podrán generar planes de trabajo acordados con el cliente y esto se tomará como solución a la solicitud.
6. Para poder cumplir con los tiempos prometidos es necesario que el cliente registre la solicitud en el portal de atención a cliente que se encuentra en la siguiente URL: https://helppeople.helppeoplecloud.com/
7. Los Ans no se verán afectados por disponibilidad o coordinación del cliente.
8. Cualquier necesidad, incidencia, requerimiento o en términos generales, cualquier comunicación que se reporte por un canal diferente al establecido por helppeople no se podrá realizar medición de los ANS y será compromiso del cliente cumplir con el requisito del punto 6 para garantizar el cumplimiento de los tiempos según el tipo de prioridad.
9. **Autogestión:** helppeople cuenta con un portal de preguntas frecuentes y material de apoyo audiovisual cuyo objetivo principal es permitir a los usuarios de nuestras soluciones autogestionar algunas inquietudes o necesidades que evitaría el escalamiento o creación de nuevas solicitudes. Se recomienda utilizar las siguientes URL:
https://helppeoplecloud.com/faq-preguntas-funciones-helpdesk/
https://helppeoplecloud.com/blog/
https://helppeoplecloud.com/configura-tu-helppeople/

Definición de Conceptos

TIEMPO DE RESPUESTA: Inicia desde el momento en que se registra la solicitud en helppeople Service Management hasta el momento en que el técnico revisa la necesidad y le da respuesta al cliente mediante un avance de la solicitud, generando una notificación automática al usuario que creó la solicitud.

TIEMPO DE SOLUCIÓN: Desde el momento en que el técnico inicia la revisión de la solicitud hasta el momento en que la solicitud se encuentra 100% de avance. (todas las ordenes de servicios y ordenes de trabajo deben estar al 100% de avance). Cuando la solicitud y las ordenes de trabajo asociadas se cierran el sistema genera una notificación al usuario que registró la solicitud informando del cierre para que pueda validar y posterior a esto diligenciar la encuesta de satisfacción de la solicitud.

3. Compensación por ANS.

Prioridad	Compensacion horas Soporte/On boarding
1-Critica	60 minutos
2-Alta	45 minutos
3-Media	30 minutos
4-Baja	15 minutos

"*La compensación aplica una vez se identifique el incumplimiento por parte de helppeople en ANS, por la no solución dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con la prioridad.

NOTA: Tiempo de respuesta + Tiempo solución= Tiempo establecido de solución"

** La compensación se entrega en horas de soporte/on boarding, la redención solo aplicará para el siguiente año contratado, bajo la sumatoria de todos los casos de incumplimiento.

*** Helppeople llevará el control de las compensaciones mes a mes junto con ICBF , y se hará un rencuentro al final del periodo , de esa forma sea aplicado al siguiente año.

MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
OFICINA DE REGISTRO

CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO

Libro - Tomo - Partida
13-43-255
Fecha de registro
12-ago-2014

1. DATOS DE LAS PERSONAS

AUTOR

Nombres y apellidos	CARLOS ANDRES MORANTE GOMEZ	No de identificación CC	16934230
Nacional de	COLOMBIA	--	--
Dirección	CL 64 NORTE 5 BN 146, OF 105 - G		Ciudad CALI

AUTOR

Nombres y apellidos	JUAN CARLOS JIMENEZ MELO	No de identificación CC	94527894
Nacional de	COLOMBIA	--	--
Dirección	CALLE 44 NORTE NO2AN37		Ciudad CALI

AUTOR

Nombres y apellidos	JUAN MANUEL ALVAREZ QUIÑONEZ	No de identificación CC	14465571
Nacional de	COLOMBIA	--	--
Dirección	CL 64 NORTE 5 BN 146, OF 105 - G		Ciudad CALI

AUTOR

Nombres y apellidos	CHRISTIAN JAIR DIAZ RINCON	No de identificación CC	94416926
Nacional de	COLOMBIA	--	--
Dirección	CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G		Ciudad CALI

TITULAR DERECHO PATRIMONIAL --

Razón social	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS.	--	
--		--	--
Dirección	CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G		Ciudad CALI

PRODUCTOR --

Razón social	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS.	--	
--	--	--	--
Dirección	CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G		Ciudad CALI

2. DATOS DE LA OBRA

Titulo original: HELPPEOPLE SERVICE MANAGEMENT

--

Fecha de creación	2001	--	--
--		--	--
--		País de origen	COLOMBIA

CLASE DE OBRA	INEDITA
CARACTER DE LA OBRA	OBRA COLECTIVA
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO	PROGRAMA DE COMPUTADOR
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO	MATERIAL AUXILIAR

TÍTULO ANTERIOR DE LA OBRA

3. DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

EL SOFTWARE INCREMENTA LA EFICIENCIA OPERATIVA AL CENTRALIZAR TODAS LAS SOLICITUDES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS EN UN SOLO APLICATIVO, MINIMIZAR EL TIEMPO DE RESPUESTA Y REALIZAR INVENTARIOS.

4. OBSERVACIONES GENERALES DE LA OBRA

--

DA 0037

MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
OFICINA DE REGISTRO

CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO

Libro - Tomo - Partida
13-43-255
Fecha de registro
12-ago-2014

5. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y apellidos	HELENA CAMARGO WILLIAMSON	No de identificación	35455268
Nacional de	COLOMBIA	En representación de	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS
Dirección	CRA 7 71-52 TORRE A PISO 5	Teléfono	3257300 Ciudad BOGOTA D.C.
Correo electrónico	helena.camargo@phrlegal.com	Radicación de entrada	1-2014-42882

CCA

CARLOS ANDRES CORREDOR BLANCO
JEFE OFICINA DE REGISTRO

Nota: El derecho de autor protege exclusivamente la forma mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras. No son objeto de protección las ideas contenidas en las obras literarias y artísticas, o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial (artículo 7o. de la Decisión 351 de 1993).

PÚBLICA

ANEXO 2

FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN Y ANEXOS

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

Renovación de 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

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:

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
Almacenamiento
Almacenamiento
Apropiación Herramientas Tecnológicas
Canales de Difusión
Base de Datos
CUÉNTAME

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

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

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

PÚBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
BI NUT / BI PI
SIM - Sistema de Información Misional
ADMINSIM
Módulo Beneficiario Único – SIM
BI AAC
Actas Complementarias
SEAC - SISTEMA ELECTRÓNICO DE ASIGNACION DE CITAS
SINAD
DOCUNET
Asistente de Adopciones (ADA)
Tabla de Composición de Alimentos – TCAC
SIGA GESTION DOCUMENTAL
ORFEO
HICO - Herramienta Interactiva para la Gestión del Conocimiento
MIT - PNUD (Módulo de Información Territorial)
Avanza Plan (Sirili)
SUIN V2
SUIN
SCAD
OAC Online - Aseguramiento de la calidad
SIMEI
AVISPA
De cero a siempre
Audioteca (Agua viento verdor)
PORTAL WEB (Drupal)
Encuestas en línea
Portal Cautivo
Portal NNA
Citaciones
Portafolio de Servicios
Micrositio Observatorio
INTRANET (Drupal)
Escuela Virtual ICBF
SITE
SIG - IGAC (Sistema de Información Geográfico)
SIA- Sistema de Información de Apoyo

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

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
SIA SITCO - Sistema de Información y Trámite Contractual
SIA Estudios del Sector
SIA Proveedores
SIPA - Banco Nacional de Oferentes
SIA SIGEPCYP
SIA CUENTAS MAESTRAS
NMF - Nuevo Modelo Financiero
PILA WEB
NSIIR (Nuevo sistema Integrado de Información de Recaudo)
N-SIR
AIPA - Avisos de Incumplimiento Parafiscal
GESTOR BANCARIO
EXÓGENAS
Sistema Financiero
SIREC (Sistema de Información de Recaudos Parafiscales)
PACCO - PLAN DE COMPRAS
SICO - Sistema de Información de Cooperación y Convenios
ISOLUCION
SEVEN
KACTUS
Modulo Transversal de Seguridad
Requisitos Legales
POSIGE
Bienestar APP
BETTO
Central de mensajes
SIEM (Sistema de eventos de log)
SAC (Sistema de Administración de catálogos) – Paramétricas
Directorio SI (Portal de aplicaciones)
Suite Visión Empresarial
Mis manos te enseñan
Buenas prácticas y Lecciones Aprendidas
Sacudete
WebServices de SI: SIM, SITCO, MTS, Cuéntame, SEVEN, PACCO, SIEM, SEAC, ADA, SUIN, MIT, Central de mensajes, Proveedores, OAC Online – PILAWEB- Bienes Mostrencos, Portal Web, Intranet, SIA PROVEEDORES, Sigepcyp, SIM, CUENTAME, KACTUS, SIIF, NMF,

PÚBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
PROVEEDORES, SIA CONTRATOS, BD Central, NMF, NSIR, AIPA y SIREC, SIGEPCYP SITCO, BNOPI
Calidad de Servicio
PQR
Comunicaciones Unificadas
Internet
Internet Móvil
Telefonía IP
Videoconferencia
Gestión Aplicaciones
CUÉNTAME
BI NUT / BI PI
SIM - Sistema de Información Misional
ADMINSIM
Módulo Beneficiario Único – SIM
BI AAC
Actas Complementarias
SEAC - SISTEMA ELECTRÓNICO DE ASIGNACION DE CITAS
SINAD
DOCUNET
Asistente de Adopciones (ADA)
Tabla de Composición de Alimentos – TCAC
SIGA GESTION DOCUMENTAL
ORFEO
HICO - Herramienta Interactiva para la Gestión del Conocimiento
MIT - PNUD (Módulo de Información Territorial)
Avanza Plan (Sirili)
SUIN V2
SUIN
SCAD
OAC Online - Aseguramiento de la calidad
SIMEI
AVISPA
De cero a siempre
Audioteca (Agua viento verdor)
PORTAL WEB (Drupal)
Encuestas en línea

PÚBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
Portal Cautivo
Portal NNA
Citaciones
Portafolio de Servicios
Micrositio Observatorio
INTRANET (Drupal)
Escuela Virtual ICBF
SITE
SIG - IGAC (Sistema de Información Geográfico)
SIA- Sistema de Información de Apoyo
SIA SITCO - Sistema de Información y Trámite Contractual
SIA Estudios del Sector
SIA Proveedores
SIPA - Banco Nacional de Oferentes
SIA SIGEPCYP
SIA CUENTAS MAESTRAS
NMF - Nuevo Modelo Financiero
PILA WEB
NSIIR (Nuevo sistema Integrado de Información de Recaudo)
N-SIR
AIPA - Avisos de Incumplimiento Parafiscal
GESTOR BANCARIO
EXÓGENAS
Sistema Financiero
SIREC (Sistema de Información de Recaudos Parafiscales)
PACCO - PLAN DE COMPRAS
SICO - Sistema de Información de Cooperación y Convenios
ISOLUCION
SEVEN
KACTUS
Modulo Transversal de Seguridad
Requisitos Legales
POSIGE
Bienestar APP
BETTO
Central de mensajes

PÚBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
SIEM (Sistema de eventos de log)
SAC (Sistema de Administración de catálogos) – Paramétricas
Directorio SI (Portal de aplicaciones)
Suite Visión Empresarial
Mis manos te enseñan
Buenas prácticas y Lecciones Aprendidas
Sacudete
WebServices de SI: SIM, SITCO, MTS, Cuéntame, SEVEN, PACCO, SIEM, SEAC, ADA, SUIN, MIT, Central de mensajes, Proveedores, OAC Online – PILAWEB- Bienes Mostrencos, Portal Web, Intranet, SIA PROVEEDORES, Sigepcyp, SIM, CUENTAME, KACTUS, SIIF, NMF, PROVEEDORES, SIA CONTRATOS, BD Central, NMF, NSIR, AIPA y SIREC, SIGEPCYP SITCO, BNOPI
Gestión de Acceso
Acceso VPN Cliente
Acceso VPN Site to Site
Actas Complementarias
ADA
Administración Terceros
Base de Datos
Bienestar APP
Cero a Siempre
Cuéntame
Estado de Cuenta
Hico
Intranet
Isolucion
Kactus
MIT
MTS
Navegación Internet
NMF
NMF Acciones
NMF Apropiaciones
NMF ASP
NMF Bancos
NMF Cajas Menores
NMF Parametrizador

PÚBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
NMF Recíprocas DTN
NMF Tributario
NSIR AIPA
OAC
ORFEO
Pila Web
Política de Acceso
Portal Cautivo
Portal Web
Posige
Requisitos Legales
SCAD
SCM
SDAT
Seven
SF-Admon de Cartera
SF-Gestor de Extractos
SIA Denuncia de Bienes
SIA Proveedores
SIA Sitco
SIEM
SIF
SIG
SIGA
SIIF Nación II
SIM
SIM
SIMEI
SIREC
Sistema Operativo
Sol
SUIN
TCAC
Gestión Infraestructura
Centro de Computo
Cloud Services

PUBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
Dispositivos
Dispositivos
Dispositivos de Red
Medios de Trasmisión
Red de Datos
Red Eléctrica
Red SAN
Servicio FTP
Servidor
Terremark
Gestión Ingenieros Regionales
Acompañamiento
Apoyo Administrativo
Desktop
Mantenimientos Preventivos
Gestión Parque Computacional
Desktop
Dispositivo Móvil
Impresora
Inventario
Laptop
Parque Computacional
Periféricos
Gestión Portales Web
Citaciones
Intranet
Intranet
Newsletters
Portal Cautivo
Portal NNA
Portal Web
Portal Web
Gestión Software
Backup
Base de Datos
Sistema Operativo

PÚBLICA

Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF
Software Comercial
Herramientas de Monitoreo y Control
Centreon
Helppeople
Modulo Autoservicio
System Center Configuration Manager
System Center Endpoint Protection
System Center Operations Manager
System Center Orchestrator
Otros Servicios
Acompañamiento
Requerimiento Información
Informativo
Seguridad
Acceso VPN Cliente
Dispositivos
DMZ
Evento de seguridad
Evento Seguridad
Información
Navegación Internet
Política de Acceso
Prevención de Intrusos
Prueba de ingeniería social
Seguridad Antispam
Seguridad Antivirus
Vulnerabilidad

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:

PÚBLICA

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, esta herramienta HelpPeople formó parte de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 1343 de 2014. Dicha 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"*, los proponentes deberían instalar al servicio su propia herramienta de gestión para ejecutar el contrato, bajo las condiciones técnicas especificadas en la Ficha Condiciones Técnicas del proceso. Así las cosas, en el marco de dicho proceso el contratista entregó los derechos de uso a perpetuidad de dicha herramienta para el ICBF, con soporte y mantenimiento vigente durante la vigencia de contrato 1343 de 2014, el cual finalizó el 31 de enero de 2020.

De acuerdo con lo anterior, el proponente al que se le adjudicó el proceso que fue la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF, esta unión temporal presentó 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 esta a perpetuidad para la entidad.

Posteriormente, en el 2020, se realizó mediante el contrato de compraventa con proveedor exclusivo contrato 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:

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

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

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

- 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.

Actualmente, la administración, gestión y soporte de la herramienta está a cargo de BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S, hasta el 15 de diciembre de 2023; debido a que BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S realizo el pasado 11 de mayo de 2022 la extensión renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople periodo 2020 – 2023 informando:

"Como aliados comerciales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar quien desde el año 2014 ha operado su mesa de ayuda con el software HelpPeople Service Management, nos permitimos extender nuestros servicios para ustedes como nuestros clientes plus, en pro de continuar agregando valor a la institución en su operación y seguir creciendo y fortaleciendo nuestro producto y servicio a nivel de innovación tecnológica, además de la visibilidad comercial que a nivel nacional esto nos da con otros clientes potenciales, teniendo como referencia y dentro de nuestros clientes top el ICBF como la segunda mesa de ayuda más importante de Colombia. Haciendo referencia al contrato CO1.SLCNTR.6018020, informamos que de manera unilateral hemos decidido ampliar la suscripción de licenciamiento y servicio de soporte que actualmente se encuentra activa hasta diciembre del año 2022, disfrutando de todas las condiciones comerciales inicialmente pactadas sin costo adicional para la institución por el término de un (1) año adicional, es decir, hasta diciembre del año 2023.

Es muy grato para nosotros seguir contando con ustedes como clientes y como aliados comerciales para crecer juntos."

Es por esto por lo que la herramienta y las actividades de administración, 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 Gestion 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 al fabricante HelpPeople Software, el cual autoriza el uso a perpetuidad de los siguientes productos:

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

PÚBLICA

Los cuales fueron entregados a través del socio de negocios Carvajal Tecnología y Servicios, el cual formo parte de la Unión Temporal del proceso 1343 de 2014.

- BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S, autoriza el uso a perpetuidad de los siguientes productos:

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 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.

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.

PÚBLICA

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.

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.

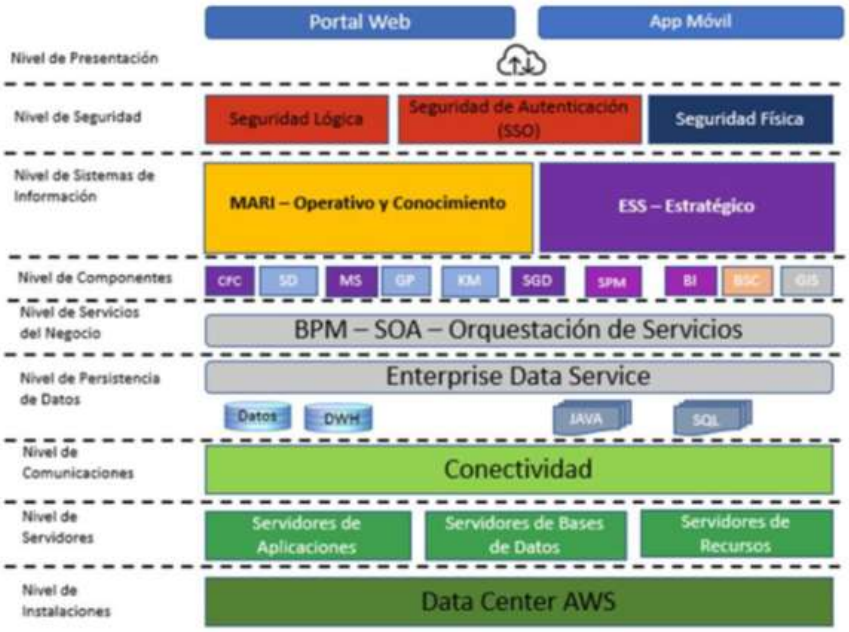
helppeople Cloud de mayor fluidez a los trámites que involucran procesos de soporte, servicio a clientes internos, asignación de responsabilidades y tareas de acuerdo con las solicitudes recibidas, administrando de forma eficiente toda la información de casos efectuados, minimizando los tiempos de respuesta, 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.

PÚBLICA

- 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:



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:

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

- App gestión técnicos
- Base de conocimiento
- Multitareas
- Gestión de activos
- 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

PÚBLICA

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 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

Comentado [MQ1]: Aprobación Dirección de Contratación.

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,

PUBLICA

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.

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.

PÚBLICA

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 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.

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

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

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

• 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 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
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

PUBLICA

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.
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

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

PÚBLICA

las correcciones a la misma. La factura corregida debe ser enviada nuevamente al buzón de SIIF Nación. Los documentos adicionales a la factura deberán ser remitidos directamente al correo que el supervisor del contrato disponga para el efecto.

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

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

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

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

[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/.

PÚBLICA

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 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 García Bohórquez Luis Orlando García Urrego	Contratista DIT Contratista SRT
Elaboró:	Diana Gisette Cantor Córdoba	Contratista SRT

PÚBLICA

Denominación del bien o servicio	**Renovación de la actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).**	**Anexo #**	**1**
		Fecha	**1/11/2023**

Elaborado de conformidad con la metodología propuesta por la Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación".

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	General	Externo	Ejecución	Regulatorios	Modificaciones del régimen legal (tributario, expedición de normas de carácter técnico, de calidad o ambientales, entre otras) que implique afectación a la ejecución del contrato y la prestación del servicio	Desequilibrio económico para el contratista.	3=Posible	2=Menor	5	Riesgo Medio	Contratista	El oferente desde la estructuración y planeación de la propuesta, debe considerar posibles modificaciones del régimen legal.	2=Improbable	2=Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Contratista	Desde el inicio de la construcción de la documentación del proceso	Hasta la presentación de la oferta.	Con la presentación de la oferta.	Permanente
2	General	Interno	Ejecución	Operaciones	Interrupciones en el funcionamiento del licenciamiento por fallas atribuibles al proveedor	Indisponibilidad de los Servicios del licenciamiento	2=Improbable	3=Moderado	5	Riesgo Medio	Contratista	Verificación de tecnología por parte del supervisor para garantizar el funcionamiento de las licencias.	1=Raro	2=Menor	3	Riesgo Bajo	Si	ICBF y Contratista	En la redacción de los Documentos del Proceso	Hasta la terminación de la vigencia del soporte.	Seguimiento del estado de las licencias.	Semanal
3	Específico	Externo	Selección	Operaciones	Fuga de información en el marco del desarrollo del contrato por parte del personal que ejecuta el contrato	Incumplimiento del contrato	2=Improbable	4=Mayor	6	Riesgo Alto	Contratista	Suscripción del compromiso de confidencialidad de cada una los funcionarios de la empresa que realiza las actividades del contrato	2=Improbable	3=Moderado	5	Riesgo Medio	No	Contratista	Desde la planeación del Proceso de Contratación	Hasta la finalización de la ejecución del contrato y garantía	Verificar la suscripción de los compromisos de confidencialidad	Permanente
4	Específico	Externo	Ejecución	Operaciones	Dificultades y retrasos en la prestación del servicio de soporte por causas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios del licenciamiento	2=Improbable	3=Moderado	5	Riesgo Medio	ICBF y Contratista	Estipulación contractual que establezca tiempos de atención del soporte.	1=Raro	2=Menor	3	Riesgo Bajo	Si	ICBF y Contratista	En la redacción de los Documentos del Proceso	Hasta la terminación de la vigencia del soporte.	Seguimiento del estado de las licencias.	Semanal