ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	**Fecha: 26/12/2024**
Área solicitante: Subdirección de Recursos Tecnológicos (E)	
Responsable del área solicitante: José Ebert Bonilla Olaya	
Objeto: Renovación de la actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (ICBF).	

1. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

1.1 Justificación:

El ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de la Igualdad y la Equidad, mediante Decreto de 1074 de 2023, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario 2388 de 1979, compilado en el Decreto 1084 de 2015; sus estatutos fueron aprobados mediante Decreto 334 de 1980, modificado parcialmente por los Decretos 1484 de 1983 y 276 de 1988, y reestructurado por Decreto 987 de 2012, que tiene por objeto propender y fortalecer la integración y desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarles sus derechos.

De conformidad con el artículo 22 del Decreto 987 de 2012, son funciones de la Dirección de Información y Tecnología, entre otras, las siguientes:
"(…)
2. Planear, desarrollar o solicitar la contratación a que haya lugar, de acuerdo con el procedimiento establecido, y mantener la infraestructura informática y de comunicaciones necesaria para la prestación de los servicios técnicos y administrativos de la Entidad. (…)."

Así mismo, el artículo 24 del Decreto en mención establece que son funciones de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, entre otras, las siguientes:

"(…)
1. Planear y desarrollar una infraestructura tecnológica en el ICBF que garantice el soporte adecuado de los sistemas de información.
2. Promover el uso de tecnologías que hagan más eficiente la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros de la Entidad.
(…)"

En cumplimiento de las funciones anteriormente citadas, 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.

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	**Fecha: 26/12/2024**

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.

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

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

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

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

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

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

Es por esto por lo que la herramienta y las actividades de actualización gestión y soporte fueron 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 Herramienta de Gestión presentada, pertenece a BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S es el fabricante y único distribuidor en Colombia de HelpPeople.

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

- En el marco del contrato 01018232020, ICBF no realizó 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 flujos de trabajo maximizando el valor de los recurso tecnológicos , ya que a través de esta herramienta se registran todas las solicitudes y requerimientos de tecnología por parte de los funcionarios a nivel nacional , para que sean atendidos de forma oportuna y a su vez permite realizar seguimiento y análisis estadístico para la toma de decisiones respecto a los requerimientos realizados por los usuarios de la entidad, adicionalmente permite . medir los ANS asociados a la orden de Compra No. 10821 de 2023 de Colombia Compra Eficiente de la Mesa de Servicio del ICBF.

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

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

- La herramienta cuenta con las dos 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.

- La herramienta está desarrollada y comercializada exclusivamente por el proveedor BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC SAS, la cual detenta tanto los derechos de autor como los derechos patrimoniales del software (se anexan los documentos soporte). Esto convierte a esta empresa en el único proveedor legítimo autorizado para su renovación de la actualización, soporte y garantía.

En este contexto, la contratación directa se justifica plenamente, ya que BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC SAS es el único proveedor que garantizar la actualización, renovación y soporte de manera idónea sobre la herramienta HelpPeople con todas sus licencias y actualizaciones correspondientes, Al tratarse de un proveedor exclusivo de marca, no es viable realizar un proceso competitivo para la adquisición de este software sin comprometer la calidad del servicio y la funcionalidad específica que nuestra entidad necesita. Por lo tanto, cualquier alternativa que no incluya HelpPeople afectaría negativamente la operatividad, precisión y agilidad de los procesos de costeo de dietas y reportes, lo que, a su vez, podría repercutir en la satisfacción de nuestros usuarios y en el cumplimiento de nuestras metas de calidad.

En conclusión, la renovación de la suscripción de la herramienta de gestión HelpPeople a través de BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC SAS es una decisión estratégica y necesaria para mantener la eficiencia, precisión y excelencia de nuestros servicios. Para el registro de solicitudes, incidentes y requerimientos de TI del ICBF, con las especificaciones técnicas definidas por la Dirección de Información y Tecnología.

1.2 Descripción de la necesidad:

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

De acuerdo con lo anterior, y a las necesidades actuales del ICBF se hace necesario realizar la Renovación de la 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.

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

- Gestión de Niveles de Servicio ANS
- Gestión de repuestos
- Gestión de garantías

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

De otra parte, la Entidad en octubre de 2024 publicó en el plan de adquisiciones PACCO 28333 para la renovación del soporte y actualización de la herramienta por 12 meses con un presupuesto de $ 1.400.000.000 de pesos y para el presente proceso.

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

2.1 Descripción del objeto:

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

2.2 Plazo de ejecución:

Que el plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, contado desde el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este, sin embargo, la activación del servicio de soporte y garantía debe hacerse al día siguiente a la fecha de la vigencia del soporte actual, garantizando así la continuidad del servicio. Parágrafo: Una vez renovado el software se deberá prestar el servicio de soporte durante los doce (12) meses de vigencia de la licencia.

2.3 Lugar de ejecución:

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. en las instalaciones del ICBF y/o DataCenter de la Entidad. Para efectos contractuales, el domicilio del contrato será en la ciudad de Bogotá Sede de la Dirección General del ICBF, ubicada en la Avenida Carrera 68 # 64C-75.

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

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

a. Identificación del contrato a celebrar:

De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, el contrato resultado del proceso que aquí se adelanté se denominará: Contratación Directa por Inexistencia de pluralidad de oferentes.

PUBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

b. Modalidad de selección:

De conformidad con lo anterior, la modalidad de selección pertinente para contratar "Renovación de la actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (ICBF)." Es contratación directa por Inexistencia de pluralidad de oferentes ya que BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S es el fabricante y único distribuidor en Colombia de HelpPeople quienes son propietarios de los derechos de autor:

a) Licitación Pública_____

b) Selección Abreviada:

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

c) Concurso de méritos:

I. Abierto ____
II. Con precalificación____
III. Escogencia de intermediarios de seguros_____

d) Contratación Directa:

I. Urgencia manifiesta. ____
II. Contratación de empréstitos_____
III. Contratos interadministrativos ____
IV. Contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas _____
V. Encargo fiduciario ____
VI. Inexistencia de pluralidad de oferentes. _X_

VII. Arrendamiento o adquisición de bienes inmuebles. _____

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

VIII. Prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión. __

Mínima cuantía _____

a) Banco Nacional de Oferentes del ICBF. _____
b) Celebración de Contratos de Aporte con entidades que no se encuentran en el Banco Nacional de Oferentes del ICBF. _____
c) Celebración de Contratos antes de la conformación del Banco Nacional de Oferentes del ICBF. _____

3.3. Código (s) UNSPSC:

43231501 software de Mesa de ayuda o centro de llamadas (call center).

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

El presupuesto oficial para la presente contratación es de MIL CUATROCIENTOS MILLONES M/CTE ($1.400.000.000) IVA incluido, comprende la renovación de la actualización de la herramienta de gestión HelpPeople y soporte técnico, tal como está descrito en el anexo de la 02_A2_PROPUESTA_ECONÓMICA, incluidos los impuestos a que haya lugar.

Con el objeto de estimar el presupuesto para la presente Contratación, la Subdirección de Recursos Tecnológicos invitó a Branch of Inversoft Group LLC SAS, fabricante del producto HelpPeople y único distribuidor del mismo, a presentar cotización de los bienes y /o servicios requeridos, quién mediante correo de fecha 12 de octubre de 2023, entregó la oferta económica, obteniendo como resultado de análisis que el presupuesto estimado para adquirir la renovación, actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (ICBF). para la vigencia 2025 es de MIL CUATROCIENTOS MILLONES M/CTE ($1.400.000.000) IVA incluido tal como se evidencia en el documento anexo - Propuesta Económica por parte del proveedor, el cual hace parte integral del presente documento.

5. FUENTE DE LOS RECURSOS

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

El valor del contrato resultado del presente proceso se encuentra respaldado por la siguiente disponibilidad presupuestal y/o vigencia Futura que se relaciona a continuación:

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS | **Fecha: 26/12/2024**

Nro. de CDP o Vigencia Futura	Fecha de CDP o Vigencia Futura	Dependencia	Posición Catálogo de Gasto	Fuente	Valor en Letras	Valor en Números.
335624	45595	171 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	C-4199-1500-7-0- 4199062-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS	PROPIOS	MIL CUATROCIENTOS MILLONES M/CTE ($1.400.000.000) IVA incluido y demás impuestos a que haya lugar.	$ 1.400.000.000,00

6. JUSTIFICACIONES DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN.

No aplica.

6.1 Criterios de Verificación:

No aplica.

6.2 Criterios de Ponderación:

No aplica.

6.3 Obligación en materia de Acuerdos Comerciales:

No aplica.

7. OBLIGACIONES.

7.1 Obligaciones del Contratista.

7.1.1. Obligaciones Generales del Contratista:

7.1.1.1 Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y el ICBF.
7.1.1.2 Constituir y allegar a EL ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.
7.1.1.3 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.

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

7.1.1.4 Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
7.1.1.5 Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta EL ICBF a través del supervisor o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones durante el soporte y garantía contratado**.**
7.1.1.6 Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera durante la actualización, soporte y garantía contratado.
7.1.1.7 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.
7.1.1.8 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.
7.1.1.9 Mantener correctamente actualizados cada uno de los sistemas de información que maneje en el desarrollo de su actividad.
7.1.1.10 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.
7.1.1.11 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.
7.1.1.12 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.
7.1.1.13 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.
7.1.1.14 Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
7.1.1.15 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.
7.1.1.16 Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo “Buenas Prácticas en la Gestión Contractual” del Manual de Contratación vigente.
7.1.1.17 Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la consignación, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato. PARÁGRAFO: Las consignaciones a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el supervisor del contrato.

7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista:

7.1.2.1 Actualizar cuando se requiera para el ICBF el licenciamiento del Servidor y licencia Sandbox de la Solución HelpPeople por un periodo de 12 meses.

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

7.1.2.2 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.

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

• Gestión de Incidentes: Se debe poder registrar todos los incidentes tecnológicos que se presenten en la Entidad. Estos deben poderse registrar de manera centralizada desde una mesa de servicio, o a través de cada uno de los usuarios finales registrando sus propios incidentes

• Gestión de Requerimientos o solicitudes: Este módulo debe permitir gestionar y categorizar las solicitudes de los usuarios como requerimientos, dando el manejo adecuado a este tipo de solicitudes.

• Gestión de Cambios: Este módulo debe permitir tener control de los cambios realizados en la Entidad y todo su ciclo de aprobación, definiendo diferentes aprobadores en los cambios que presente la infraestructura tecnológica.

• Gestión de Problemas: Este módulo debe permitir gestionar de manera adecuada los problemas de tecnología que pueden surgir del día a día, analizar su causa raíz, establecer la fuente del problema y dar solución efectiva del mismo.

• Gestión de configuración y activos: Este módulo debe permitir llevar un registro de cada uno de los activos o CI. Este módulo se debe integrar de manera automática con las otras funcionalidades y módulos dentro de HelpPeople.

• Gestión del Conocimiento: Este módulo debe permitir a la Entidad compartir artículos de conocimiento para usuarios finales y agentes de mesa, lo que permite que la solución de algunos casos se realice de manera automática. Este módulo debe permitir a los usuarios realizar búsquedas de información de manera fácil y ágil y también debe permitir definir procesos de aprobación para los nuevos artículos en la base de conocimiento.

• Gestión de Niveles de Servicio: Este módulo debe permitir la parametrización y definición de los niveles de servicios acordados entre las áreas de servicios y sus usuarios. Con este módulo se debe poder medir los tiempos de atención para cada uno de los servicios definidos.

• Gestión de Catálogo de Servicios: Este módulo debe permitir la publicación de los servicios ofrecidos a los usuarios.

• Gestión de Portafolio: Este módulo debe permitir la definición y publicación de los tipos de servicios que se pueden ofrecer a los usuarios.

• Gestión de Proveedores: (si se requiere) Este módulo debe permitir tener control de los contratos o licencias que se tienen
con cada proveedor, los servicios prestados por ellos y la gestión de pagos de las facturas.

7.1.2.4 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.

7.1.2.5 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.

PÚBLICA

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

7.1.2.6 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.

7.1.2.7 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.

7.1.2.8 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.

7.1.2.9 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.

7.1.2.10 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.

7.1.2.11 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.

7.1.2.12 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.

7.1.2.13 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

7.1.2.14 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

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

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**.**

7.2.3.15 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.

7.2.3.16 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.

7.2.3.17 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.

7.2.3.18 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.

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

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

7.2.1 Obligaciones del Eje de Calidad:

No Aplica.

7.2.2 Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el trabajo:

No Aplica.

7.2.3 Obligaciones del Eje de Gestión Ambiental:

No Aplica.

7.2.4 Obligaciones del Eje de Seguridad de la Información:

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

7.2.4.2 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.

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

7.3 Obligaciones del ICBF

7.3.1 Obligaciones Generales del ICBF

7.3.1.1 Suministrar la información que previamente requiera EL CONTRATISTA en relación con el objeto del presente contrato.
7.3.1.2 Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente contrato.
7.3.1.3 Efectuar la supervisión y seguimiento del presente contrato
7.3.1.4 Garantizar el cubrimiento de los gastos de desplazamiento y transporte aéreo y terrestre que EL CONTRATISTA requiera para su traslado dentro y fuera del país, en cumplimiento del objeto contractual, de conformidad con el acto administrativo que regula la materia.

8. FORMA DE PAGO.

El valor del contrato a suscribir será MIL CUATROCIENTOS MILLONES M/CTE ($1.400.000.000) IVA incluido y demás impuestos a que haya lugar, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y servicios.

Se pagará al contratista así:

Un ÚNICO PAGO por el 100% a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , en que se relacione la renovación del soporte y actualización del licenciamiento 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, previa presentación de la factura comercial y certificación de recibo a satisfacción de todos los servicios contratados, implementados y verificados por parte del supervisor del contrato.

El pago se realizará 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.

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) estará sujeto al programa anual mensualizado de caja- PAC, el cual estará sujeto al PAC y a la situación efectiva de los recursos asignados por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Para el pago se deberán aportar los siguientes documentos:

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

a. Copia del contrato, oficio de perfeccionamiento y legalización expedido por la Dirección de Contratación de la Sede de la Dirección General o por el Grupo Jurídico de las Direcciones Regionales del ICBF, en el cual se indique la fecha de legalización e inicio de su ejecución.
b. Copia actualizada del Registro Único Tributario (RUT), en caso de existir modificaciones en la información allí contenida.
c. Copia del Registro Presupuestal expedido a través del SIIF Nación.
d. Copia de las pólizas debidamente aprobadas por la Dirección de Contratación de la Sede de la Dirección General y los Grupos jurídicos de las Direcciones Regionales del ICBF incluyendo las de manejo de anticipos, según lo pactado en cada contrato.
e. Certificación original de cumplimiento expedida por el supervisor o interventor del contrato.
f. Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, en la cual conste que se encuentra al día en el pago de seguridad social y aportes parafiscales.

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.
Si se tiene la responsabilidad de facturar electrónicamente o tiene facturación electrónica voluntaria o facturador electrónico, verifique el código CIIU de la actividad principal inscrita en el RUT, con el fin de establecer la fecha del calendario para la emisión de la factura electrónica, de acuerdo con el numeral 1, artículo 20 Res 000042 de 2020 de la Dian. sí al verificar en la Resolución N°.00042 de 2020 que a la fecha de radicación el facturador no se encuentra aún obligado a facturar electrónicamente, la factura de venta en talonario, papel o documento equivalente que radique será válida siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y sus resoluciones vigentes.

9. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA.

9.1 Supervisión.

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

9.2 Interventoría.

No aplica.

PÚBLICA

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

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

10. ESTIMACIÓN DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS.

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

11. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.

Teniendo en cuenta las políticas institucionales, la Ley 1150 del año 2007 y el artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015, el contratista deberá constituir como mínimo a favor del ICBF una garantía que podrá consistir en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en formato para entidades particulares, o garantía bancaria expedida por un banco local, que otorgue los siguientes amparos y cumpla todas las condiciones que se señalan a continuación:

Cumplimiento: En cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, por el término de ejecución y dos (2) años más.

Calidad del servicio: En cuantía equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato, por el término de ejecución y dos años más contados a partir de la fecha de renovación de la Herramienta ITSM HelpPeople.

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

12. VIABILIDAD DEL COMITÉ DE CONTRATACION.

En sesión de fecha 26 de diciembre de 2024, el Comité de Contratación de Sede de la Dirección General se emitió concepto favorable para adelantar el proceso de contratación que aquí se relaciona.

13. ANEXOS.

Anexo No. 1 Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos.
Anexo No. 2 Propuesta económica.
Anexo No. 3 Certificado Derechos de Autor
Anexo No. 4 Certificación de fabricante y exclusividad

PÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 26/12/2024

14. APROBACIONES.

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

Revisó: Luis Andrés Cárdenas Nieto – Contratista Dirección de Información y Tecnolog
Elaboró: Julian Camilo Melendez Martinez – Contratista Subdirección de Recurso Tecnológicos.

PÚBLICA